

๑
613.71
พ527๓

ความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม

11 ธ.ค. 2551



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
พฤษภาคม 2551
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

S 338210

ความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม



อ
613.71
พ527ค

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
พฤษภาคม 2551

พัฒนพงษ์ เมืองจันทร์. (2551). ความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม. สารนิพนธ์
วท.ม.(วิทยาศาสตร์การกีฬา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
กรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์พันธุ์วิรา ขวัญบุรณจันทร์.

การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบ
กลุ่ม ของสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายฟิตเนสเฟิร์สท์ รัตนธิเบศร์ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านด้านสถานที่ อุปกรณ์
และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการของครูฝึกการออกกำลังกายและด้านประเภทของ ชั้นเรียนการ
ออกกำลังกาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย เพศชาย 175 คน เพศหญิง 152 คน
รวม 327 คน ได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling (เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเชื่อมั่น .95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

สมาชิกส่วนใหญ่มีความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการในเรื่อง ห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายและห้องน้ำที่มี
จำนวนเพียงพอกับความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมาเรื่อง ห้องเปลี่ยนเครื่องแต่ง
กายและห้องน้ำที่ถูกสุขลักษณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$)

ด้านบริการของครูฝึกการออกกำลังกาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการในเรื่อง ครูฝึกมีสุขภาพแข็งแรง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} =$
4.28) รองลงมา เรื่อง ครูฝึกมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$)

ด้านประเภทของชั้นเรียนการออกกำลังกาย พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดชั้นเรียน
FLOW YOGA มากที่สุด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมาคือ ชั้นเรียน INTRO CLASS จำนวน
106 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4

NEEDS FOR EXERCISE SERVICE IN GROUPS



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

Phatanapong Muangchan. (2008). *Need for Exercise Service in Groups*. Master's Project, M.Sc. (Sport Science). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor : Assoc. Prof. Panwira Kwanburanachan.

This study aimed to investigate need for exercise service in groups of Fitness First Rattanathibet members, on three aspects, namely, accommodation, place and equipment, service personnael, and group exercise class. The instruments included 175 males and 152 females with the total of 327, through multi stage random sampling. Questionnaire with reliability of .95 was administered. Then data were analyed by percentage, frequency and standard deviation

The result indicated as follows :

Accommodation, place and equipment as a whole was hight level ($\bar{X} = 4.16$). While condisidered each items, it was found that included sufficient dassing room ($\bar{X} = 4.45$), and advisory personnel for dassing room ($\bar{X} = 4.28$), respectively

Sevice personnel as a whole was hight level ($\bar{X} = 3.99$). While condisidered each items, it was found that included good health for instructors ($\bar{X} = 4.28$), and good personnality for instructors ($\bar{X} = 4.18$), respectively

Group exercise class , it was found that included FLOW YOGA (33 %), and INTRO CLASS (32.4%) , respectively

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม ของ
พัฒนพงษ์ เมืองจันทร์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.พันธุ์วิรา ขวัญบุรณจันทร์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

(รองศาสตราจารย์ ดร.พันธุ์วิรา ขวัญบุรณจันทร์)

คณะกรรมการสอบ

ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.พันธุ์วิรา ขวัญบุรณจันทร์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ทวิพงษ์ กลิ่นหอม)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์คุณัตว์ พิธพรชัยกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีคณะพลศึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์แผน เจียรนัย)

วันที่ 23 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2551

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดีเพราะได้รับความเมตตากรุณาเป็นอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.พนัธวีรา ขวัญบุญธำมรงค์ ประธานควบคุมสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของสารนิพนธ์ตั้งแต่เริ่มจนสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ทวีพงษ์ กลิ่นหอม ประธานกรรมการสอบปากเปล่า อาจารย์ ดร. คุณัตว์ พิธพรชัยกุล กรรมการสอบปากเปล่า ที่ให้ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน รองศาสตราจารย์สาลี สุภาภรณ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สนธยา สีละมาด และคุณทองศักดิ์ วงษ์สาโสม ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ในการจัดทำแบบสอบสารนิพนธ์ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ และมีคุณค่าทางวิชาการ อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำวิจัยในครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ผู้วิจัย ตลอดระยะเวลาในการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรการกีฬา และเป็นแบบฉบับของอาจารย์ที่ทุ่มเท ให้กับลูกศิษย์ และงานด้านวิชาการอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย และขอขอบคุณ อาจารย์กนกพล มณีบุษย์ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผู้เป็นทั้งรุ่นพี่และอาจารย์ที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำสาร นิพนธ์ด้วยดีเสมอมา ขอขอบพระคุณสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายฟิตเนส เฟิร์สท์ รัตนธิเบศร์ ที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่างในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ไม่สามารถเอ่ยนามได้ในที่นี้ที่มีส่วนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณพ่อบุญเลิศ เมืองจันทร์ และคุณแม่ละเอียด เมืองจันทร์ ผู้ที่ให้ กำเนิดเลี้ยงดู และอบรมสั่งสอนให้เป็นคนดี จนประสบความสำเร็จในทุกวันนี้ ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือทุกด้านในการศึกษามาตั้งแต่เริ่มต้น ดังนั้นคุณค่าและประโยชน์ ของการศึกษานี้ ผู้วิจัยขอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพ

พัฒนพงษ์ เมืองจันทร์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ความหมายของความต้องการ	7
ความหมายของการบริการ	10
ความหมายของการออกกำลังกาย	33
ความสำคัญของการออกกำลังกาย	35
หลักของการออกกำลังกาย	36
ประโยชน์ของการออกกำลังกาย	41
แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย	46
ประวัติของสถานออกกำลังกายฟิตเนส เฟิร์สท์	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
งานวิจัยในประเทศ	48
งานวิจัยต่างประเทศ	62
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	64
การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	64
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล	66
การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	67

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	79
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
อภิปรายผล.....	83
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	88
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	91
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความต้องการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม.....	92
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม.....	99
ภาคผนวก ค หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย.....	101
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	105

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงค่าระดับคะแนนการตอบแบบสอบถาม.....	65
2 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของคะแนนเพื่อใช้พิจารณาระดับความต้องการ.....	65
3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล.....	68
4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความบ่อยในการออกกำลังกายแต่ละสัปดาห์.....	70
5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกวัตถุประสงค์ในการออกกำลังกาย.....	71
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศต่อความ การรับบริการของสมาชิกในการออกกำลังกาย.....	72
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการของการรับบริการของสมาชิกในการ ออกกำลังกาย จำแนกตามรายชื่อของด้าน สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	73
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการของการรับบริการของสมาชิก ในการออกกำลังกาย จำแนกตามรายชื่อของด้านการบริการของครูฝึก การออกกำลังกาย.....	74
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการของการรับบริการของสมาชิก ในการออกกำลังกายแบบกลุ่ม จำแนกตามรายชื่อของด้านประเภทของชั้นเรียน การออกกำลังกายแบบกลุ่ม.....	75
10 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการด้านประเภทของชั้นเรียน.....	77
11 แสดงค่าระดับคะแนนการตอบแบบสอบถาม.....	80
12 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของคะแนนเพื่อใช้พิจารณาระดับความต้องการ.....	80

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดการทำวิจัย	6
2 แผนภูมิแสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	69
3 แผนภูมิแสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	69
4 แผนภูมิแสดงความบ่อยของการออกกำลังกายแต่ละสัปดาห์ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	70
5 แผนภูมิแสดงวัตถุประสงค์ของการออกกำลังกายของผู้ตอบแบบสอบถาม	71
6 แผนภูมิแสดงความต้องการด้านประเภทของชั้นเรียน	76
7 แผนภูมิแสดงความต้องการด้านประเภทของชั้นเรียนการออกกำลังกายจำแนก เป็นจำนวนคน	77



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสภาพสังคมปัจจุบันเป็นสภาพที่ต้องต่อสู้ดิ้นรน เพื่อตนเองและครอบครัวจึงเป็นเหตุให้ประชาชนในปัจจุบันสิ่งทีตนเองควรต้องปฏิบัติในลักษณะเดียวกันกับการรับประทานอาหารและการนอน สิ่งนั้นคือการออกกำลังกาย เพราะเมื่อมีการออกกำลังกายร่างกายได้มีการเคลื่อนไหวและความสามารถในการเคลื่อนไหวเป็นคุณสมบัติสำคัญของมนุษย์ ถ้ามนุษย์ไม่เคลื่อนไหวหรือเคลื่อนไหวไม่เพียงพอ่อมมีผลต่อสุขภาพของร่างกาย เช่น มีน้ำหนักตัวมากเกินไป เกิดโรคร้ายง่ายและสุขภาพอ่อนแอมีผลเสียต่อทางด้านจิตใจ เช่น อารมณ์หงุดหงิดหรือซึมเศร้า การออกกำลังกายจึงมีความสำคัญมากต่อประชาชนและต่อประเทศชาติ จากสังคมไทยที่พึ่งปรารถนาให้สังคมไทยที่มีความเป็นปึกแผ่น มีความภูมิใจในความเป็นไทย เป็นสังคมที่มีความสุข อยู่ในครอบครัวที่อบอุ่น ชุมชนเข้มแข็ง เป็นสังคมที่มีสมรรถภาพ มีเสถียรภาพ มีความเสมอภาค คนไทยทุกคนมีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่มากขึ้นทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา เด็ก เยาวชน และประชาชน จะได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ โดยใช้การออกกำลังกายและเล่นกีฬา เป็นเครื่องมือพัฒนาให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา จิตใจ สังคม จริยธรรม เพื่อการมีส่วนร่วมอย่างเต็มภาคภูมิในกระบวนการพัฒนาประเทศ หนทางในการพัฒนาประเทศให้ก้าวไปสู่ความเจริญในทุก ๆ ด้านที่สำคัญมากประการหนึ่งก็คือ การพัฒนาคนในชาติให้เป็นผู้ที่มีคุณภาพและมีศักยภาพเพียงพอในการที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การออกกำลังกายเป็นประจำทุกวันเป็นสิ่งที่ดีมีประโยชน์ เพราะการออกกำลังกายจะทำให้ร่างกายของเรานั้นแข็งแรง ปราศจากโรคภัยช่วยทำให้ลดปัญหาทางด้านสุขภาพการออกกำลังกายไม่เพียงแต่จะช่วยแต่เพียงทางด้านร่างกายเท่านั้น การออกกำลังกาย ยังช่วยทางด้านจิตใจด้วย ทำให้มีอารมณ์และจิตใจที่มั่นคง การออกกำลังกายยังมีผลครอบคลุมไม่เพียงเฉพาะทางร่างกายและจิตใจ ยังมีผลต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ทำให้ชีวิตประจำวันของผู้ที่ออกกำลังกาย มีประสิทธิภาพในการจะทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้น และยังมีประโยชน์ช่วยทางด้านการพัฒนาสังคม ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจของประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไปดังพระราชดำรัส ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพล อดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานเนื่องใน วันกีฬาแห่งชาติ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2531 ความว่า

การกีฬาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญพื้นฐานเพื่อที่จะส่งเสริมให้ร่างกายแข็งแรงและสามารถที่จะแสดงฝีมือในเชิงกีฬาเพื่อความสามารถ และเพื่อให้คุณภาพของมนุษย์ดีขึ้น เวลานี้การกีฬาก็นับว่า มีความสำคัญในทางอื่นด้วยในทางสังคมทำให้ คนในประเทศชาติได้หันมาปฏิบัติสิ่งที่มีประโยชน์ในทางสุขภาพของร่างกาย และจิตใจทำให้สามารถอยู่ในสังคมอย่างมีความสุขทั้งยังเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเจริญของบ้านเมืองอีกด้วย

จากพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชที่ได้ัญเชิญมานี้จะเห็นได้ว่าการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพนั้นมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการดำรงชีวิตอย่างปกติสุข และการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าของชาติ โดยจะต้องพัฒนาเยาวชนและประชาชนควบคู่ไปด้วย เพื่อให้มีคุณภาพทั้งด้านสุขภาพ ร่างกาย จิตใจ ระเบียบวินัยและจริยธรรม มาตรการสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของเยาวชนและประชาชนก็คือ การออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพเป็นมาตรการที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งรัฐบาลจะต้องเล็งเห็นความสำคัญโดยกำหนดให้ การออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพเป็นนโยบายหนึ่งในการบริหารประเทศ

ดังนั้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายที่กำหนด โดยมุ่งหวังพัฒนาสุขภาพอนามัยของเยาวชนและประชาชน โดยการมุ่งหวังพัฒนาสุขภาพอนามัยของเยาวชนประชาชนโดยการออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ จึงได้พยายามปลูกฝังให้เยาวชนและประชาชนได้รู้จักการออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพอย่างถูกวิธี เพื่อพัฒนาร่างกาย อารมณ์ สติปัญญา เสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะเป็นที่ยอมรับกันว่า การออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพสามารถช่วย ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ตลอดจนช่วยฝึกฝนจิตใจให้อยู่ในกฎข้อบังคับ ระเบียบวินัย รู้จักเสียสละ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม อันจะเกิดผลที่ดีต่อสังคมและประเทศชาติ

ดังนั้น รัฐบาลจึงพยายามส่งเสริมให้ประชาชนได้ออกกำลังกายและเล่นกีฬาในสภาพแวดล้อมที่ดี ได้พักผ่อนหย่อนใจ การออกกำลังกายของประชาชนส่วนใหญ่ โดยเฉพาะผู้ที่อยู่อาศัยในตัวเมืองที่เจริญ มีตึกอาคารถนน สถานประกอบการจำนวนมาก แต่มักจะขาดสถานที่ออกกำลังกายและเล่นกีฬาในช่วงเช้า และช่วงเย็นหลังเวลาทำงาน กิจกรรมต่างๆ จึงเกิดขึ้นมากมายในช่วงหลังไม่ว่าจะเป็นการออกกำลังกาย การวิ่งเพื่อสุขภาพ การขี่จักรยาน รวมไปถึงการที่รัฐบาลให้การส่งเสริมกิจกรรมกีฬาต่างๆ การสนับสนุนนักกีฬาของประเทศในระดับสมัครเล่นและระดับอาชีพ

การสนับสนุนให้เด็ก เยาวชน และประชาชนของชาติได้ออกกำลังกายหรือเล่นกีฬานั้น ควรจะกระทำอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยผู้นำต้องเห็นความสำคัญในการออกกำลังกายและต้องมีส่วนร่วมในการออกกำลังกายด้วย เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ ก่อให้เกิดความสนุกสนานและเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการออกกำลังกายเกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

อย่างดี การจัดกิจกรรม การออกกำลังกาย หรือเล่นกีฬา อุปสรรคที่เด่นชัด ได้แก่ การที่ผู้นำชุมชนไม่เห็นความสำคัญของการออกกำลังกาย ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้นำชุมชนให้ความสำคัญหรือลงเล่นกีฬาที่ตนเองชอบ จะเป็นแนวทางที่จะสนับสนุนการออกกำลังกาย และเล่นกีฬาของชุมชนได้เป็นอย่างดี

ในปัจจุบันสถานที่ให้บริการการออกกำลังกายมีมากมายทั้งของแบบที่จัดตั้งโดยรัฐบาล เช่น สวนสาธารณะ ลานกีฬา ซึ่งเป็นแบบให้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และสถานที่ให้บริการการออกกำลังกายในรูปแบบเอกชน บริษัท ซึ่งมีการบริการให้การออกกำลังกายแบบครบวงจร เช่น สนามกีฬา ฟิตเนส นวด ผ่อนคลายอื่น ๆ ซึ่งผู้ที่ใช้บริการจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการดังกล่าว บริษัท ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงในการให้บริการทางด้านการออกกำลังกายในรูปแบบของสถานบริการฟิตเนส ซึ่งปัจจุบันสถานบริการในรูปแบบของฟิตเนส มีมากมายหลายองค์กรในประเทศไทย ในแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันในเรื่องของการให้บริการและ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งองค์กรใดมีการตอบสนองความต้องการของสมาชิกที่มาใช้บริการได้มากที่สุด ก็จะได้รับ การตอบรับจากสมาชิกมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งในรูปแบบของธุรกิจแล้วคือ ผลประกอบการที่ดี และในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นพนักงานของบริษัท ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) จำกัด จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อทราบถึงความต้องการ การรับบริการของสมาชิกในการออกกำลังกายแบบกลุ่ม ได้มีการส่งเสริมและปรับปรุงการให้บริการที่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกมากที่สุด เพื่อให้สมาชิกได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้บริการ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการรับบริการทางด้านการออกกำลังกายแบบกลุ่ม

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบถึงความต้องการรับบริการทางด้านการออกกำลังกายแบบกลุ่ม

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสมาชิกฟิตเนสเฟิร์สท์ สาขาเซ็นทรัลรัตนาธิเบศร์ เพศชายและ เพศหญิง จำนวน 1,796 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2550)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสมาชิกฟิตเนสเฟิร์สท์ สาขาเซลล์ทรัลรัตนธิเบศร์ เพศชาย และเพศหญิง คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 327 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น คือ

1. เพศของผู้มารับบริการการออกกำลังกาย
2. อายุของผู้มารับบริการการออกกำลังกาย
3. ความบ่อยในการออกกำลังกาย
4. วัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการการออกกำลังกาย

ตัวแปรตาม คือ

ความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกาย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การออกกำลังกายแบบกลุ่ม หมายถึง การที่สมาชิกรวมตัวกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปเข้ามารับบริการการออกกำลังกายของสมาชิก ณ บริษัท ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาเซลล์ทรัลรัตนธิเบศร์ ที่ให้บริการการออกกำลังกายแบบการยกน้ำหนัก (Weight Training) และการออกกำลังกายแบบเป็นชั้นเรียน (Group Exercise Class)

ชั้นเรียน หมายถึง แบบชั้นเรียนที่กำหนดขึ้นโดยบริษัท ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาเซลล์ทรัลรัตนธิเบศร์ มีทั้งหมด 12 ชั้นเรียน (คู่มือพนักงาน บริษัทฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) จำกัด ดังนี้

1. INTRO CLASS หมายถึง ชั้นเรียนที่เน้นการสอนทักษะพื้นฐานของชั้นเรียนต่าง ๆ และแนะนำข้อปฏิบัติที่ถูกต้องปลอดภัย ในการเข้าร่วมชั้นเรียนอื่น ๆ
2. EASY MOVE หมายถึง การออกกำลังกายด้วยการเดินแอโรบิคแบบการเคลื่อนไหวง่าย ๆ เพื่อการออกกำลังกายและเรียนรู้ท่าทางการเคลื่อนไหวเบื้องต้น เหมาะสำหรับผู้ที่ยังไม่เคยเข้าร่วมชั้นเรียนแอโรบิคมาก่อน
3. COMBO LO หมายถึง การออกกำลังกายด้วยการเดินแอโรบิคแบบการเคลื่อนไหวที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น เพื่อการออกกำลังกายในระดับที่สูงขึ้น เหมาะสำหรับผู้ที่เคยเข้าร่วมชั้นเรียนแอโรบิคมาก่อนแล้ว

4. EASY STEP หมายถึง การออกกำลังกายด้วยการเต้นแอโรบิคประกอบการขึ้นลง สเต็ปแบบ การเคลื่อนไหวง่าย ๆ เพื่อการออกกำลังกายและเรียนรู้ท่าทางการเคลื่อนไหวเบื้องต้น เหมาะสำหรับผู้ที่ยังไม่เคยเข้าร่วมชั้นเรียนสเต็ปแอโรบิคมาก่อน

5. COMBO STEP การออกกำลังกายด้วยการเต้นแอโรบิคประกอบการขึ้นลงสเต็ปแบบการ เคลื่อนไหวที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น เพื่อการออกกำลังกายในระดับที่สูงขึ้น เหมาะสำหรับผู้ที่เคยเข้า ร่วมชั้นเรียนสเต็ปแอโรบิคมาแล้ว

6. BODYCOMBAT หมายถึง การออกกำลังกายที่นำเอาศิลปะการต่อสู้ เช่น มวยไทย การราเต้ เทควันโด มาผสมผสานกับจังหวะดนตรี เหมาะสำหรับผู้ที่ชื่นชอบการออกกำลังกายแบบศิลปะการต่อสู้

7. BODYJAM หมายถึง การออกกำลังกายที่นำเอาการเต้นหลากหลายแบบ เช่น ฮิปฮอป ลาติน แจ๊ซ และอื่นๆ มาผสมผสานกับจังหวะดนตรี เหมาะสำหรับผู้ที่ชื่นชอบการเต้น

8. BODYPUMP หมายถึง การออกกำลังกายที่นำเอารยกน้ำหนักในท่าต่าง ๆ มาประกอบกับ จังหวะดนตรี เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการกระชับกล้ามเนื้อทุกสัดส่วน

9. BODYSTEP หมายถึง การออกกำลังกายที่นำเอาการเคลื่อนไหวแบบขึ้นลงสเต็ป มาประกอบ กับจังหวะดนตรี เพื่อการออกกำลังกายที่หนักขึ้น และเน้นการกระชับกล้ามเนื้อสะโพกและขา

10. BODYBALANCE หมายถึง การออกกำลังกายที่ผสมผสานกันระหว่างศาสตร์ของ โยคะ ไทชิ และพิลาทิส เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการฝึกสมาธิ ความแข็งแรง และความยืดหยุ่นของร่างกาย

11. CORE ABS หมายถึง การออกกำลังกายที่เน้นการสร้างความแข็งแรงให้แก่กล้ามเนื้อหน้าท้อง สะโพกและต้นขา

12. FLOW YOGA หมายถึง การออกกำลังกายในรูปแบบของโยคะ โดยครูผู้สอนของ บริษัท ฟิต เนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) จำกัด (ซึ่งครูผู้สอน ได้รับการฝึกและรับรองจากสถาบัน Alliance Yoga จาก ประเทศสหรัฐอเมริกา) แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

12.1 GENTLE FLOW หมายถึง การออกกำลังกายในรูปแบบของโยคะโดยเน้นฝึกการ กำหนดลมหายใจและการเคลื่อนไหวแบบโยคะขั้นพื้นฐาน ที่อุณหภูมิต่ำ

12.2 DYNAMIC FLOW หมายถึง การออกกำลังกายในรูปแบบของโยคะ ที่เน้นฝึกการ กำหนดลมหายใจและการเคลื่อนไหวแบบโยคะขั้นที่สูงขึ้น ที่อุณหภูมิห้อง

12.3 HOT FLOW หมายถึง การออกกำลังกายในรูปแบบของโยคะ โดยเน้นฝึกการกำหนด ลมหายใจและการเคลื่อนไหวแบบโยคะขั้นที่สูงขึ้น ที่อุณหภูมิประมาณ 37 องศา

สมาชิก หมายถึง ผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกของบริษัท ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขา เซ็นทรัลเทรดดิ้งเบียร์ ที่ยังคงสภาพความเป็นสมาชิก ณ เดือนธันวาคม 2550

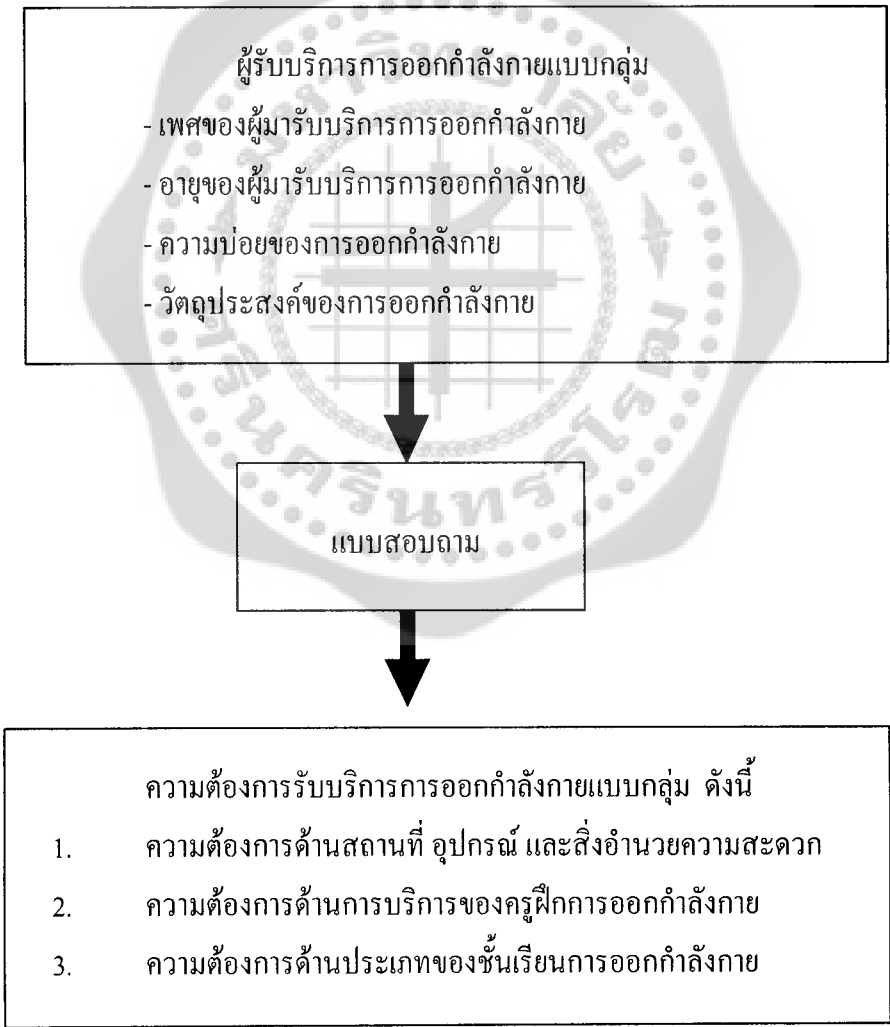
ฟิตเนส หมายถึง บริษัท ฟิตเนสเฟิร์สท์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาเชลล์ทรีรัตนานิเบศร์ ที่ให้บริการด้านการออกกำลังกาย

ครูฝึก หมายถึง พนักงานของบริษัท ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาเชลล์ทรีรัตนานิเบศร์ ที่ทำหน้าที่สอนการออกกำลังกาย

การรับบริการ หมายถึง การเข้าร่วมการออกกำลังกายในรูปแบบของการออกกำลังกายแบบกลุ่ม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดการทำวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ จากตำรา วารสาร เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ โดยครอบคลุมองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความหมายของความต้องการ
2. ความหมายของการบริการ
3. ความหมายของการออกกำลังกาย
4. ความสำคัญของการออกกำลังกาย
5. หลักของการออกกำลังกาย
6. ประโยชน์ของการออกกำลังกาย
7. แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย
8. ประวัติสถานบริการการออกกำลังกาย ฟิตเนส เฟิร์สท์
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความต้องการ

มนุษย์แต่ละคนมีพื้นฐานจิตใจ สภาพครอบครัว ประสบการณ์ที่ได้รับจากการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน แต่ในแง่ของความต้องการด้านต่าง ๆ เพื่อชีวิต มีนักการศึกษาหลายท่านได้อธิบายถึงลักษณะของความต้องการไว้ดังนี้

สุชา จันทรธรม (2529: 105) กล่าวว่า มนุษย์เรามีความต้องการตามธรรมชาติ ถ้าได้บรรลุความต้องการตามความประสงค์ก็จะรู้สึกนิยมนิยมชื่น และมีความเชื่อมั่นในตนเอง ความต้องการเป็นเครื่องกระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา เพื่อสนองความต้องการหรือความจำเป็นให้จงได้ โดยแบ่งความต้องการออกเป็นชนิดใหญ่ ๆ ได้ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย ประกอบด้วยความต้องการด้านอาหาร น้ำอากาศหายใจ การขับถ่าย การเคลื่อนไหวและการพักผ่อน เป็นต้น
2. ความต้องการทางอารมณ์และสังคม ประกอบด้วยความต้องการความรัก ความปลอดภัย ตำแหน่งทางสังคม อิสรภาพและความสำเร็จ
3. ความต้องการทางสติปัญญา

สรุปได้ว่าความต้องการเป็นเรื่องของธรรมชาติ มนุษย์ทุกคนรู้สึกต้องการเมื่อร่างกายขาดสมดุล ซึ่งความต้องการของมนุษย์นั้นมีหลายลักษณะ เมื่อมีความต้องการเกิดขึ้นก็ต้องพยายามสนองความต้องการของตนเอง

โนว์เลส (ม.ป.ป.) (อ้างอิงจาก สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2538: 91 – 92) ได้กล่าวถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ว่าแบ่งออกได้เป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physical need) เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ส่วนมากมนุษย์เรามีความต้องการทางด้านนี้เพื่อความคงอยู่ของร่างกาย ในทางการศึกษาผู้ใหญ่คือ ความต้องการแลเห็น ได้ยินเสียง ความสุขสบาย การพักผ่อน หมายความว่าถ้าหากตัวหนังสือเล็กเกินไปเสียงพูดเบาเกินไปเกินไป สิ่งเหล่านี้อาจทำให้ผู้เรียนไม่ประสบความสำเร็จได้

2. ความต้องการในการเจริญงอกงาม (Growth need) นักจิตวิทยาส่วนมากเห็นตรงกันว่าความต้องการด้านนี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะพาไปสู่ส่วนอื่น ๆ ของความต้องการ ซึ่งก็ตรงกับความต้องการกระทำตามความสามารถ (Self – actualication) ตามทฤษฎีของมาสโลว์นั่นเอง ผู้ใหญ่ที่มองไม่เห็นอนาคตของตัวเองนั้นน่าสงสารมาก เพราะว่าการมองไม่เห็นความก้าวหน้าในอนาคตของตัวเองทำให้คุณค่าอื่นๆ ลดลงอย่างมาก จากการศึกษาพบว่าคนที่เกษียณอายุแล้วสามารถทำงานให้เป็นประโยชน์ได้ จะมีการปรับตัวได้ดีกว่าคนที่ไม่สามารถหาแนวทางอื่นๆ ได้

3. ความต้องการได้รับความมั่นคงปลอดภัย (The need for security) เป็นที่ยอมรับกันมานานแล้ว สัตว์โลกมีสัญชาตญาณสำหรับการป้องกันตนเอง ความต้องการด้านความปลอดภัยทางร่างกาย หากความต้องการความมั่นคงไม่ได้รับการตอบสนองจะเกิดอาการทางพฤติกรรมตามมาด้วย คือ เกิดความรู้สึกไม่มั่นคง โดยการถอนตัวออกจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั้งหลาย

4. ความต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ (The need for new experience) เมื่อคนแสวงหาความมั่นคง เขาต้องผจญภัย และการเสี่ยง คนเราจึงอาจจะเบื่อหน่ายต่องานประจำที่ซ้ำซาก (Routine) ดังนั้นเมื่อความต้องการด้านนี้เกิดสับสนขึ้น บุคคลจะเกิดความวุ่นใจจนเกิดอาการทางพฤติกรรมเหนื่อยอ่อน ความต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ๆรวมทั้งแนวความคิดใหม่ๆ

5. ความต้องการทางด้านจิตใจและอารมณ์ (The need for affection) คนทุกคนต้องการได้รับความรัก รวมทั้งการที่ประสบความสำเร็จ ในบางครั้งก็เป็นสาเหตุจากความต้องการด้านนี้ อาจจะเรียกได้ว่าเป็นความต้องการทางด้านสังคม มีการร่วมกันแสดงความคิดเห็นประสบการณ์ ความร่าเริงความเศร้าโศก ถ้าหากความต้องการด้านนี้ไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดอาการ 2 ด้าน คือ การถอนตัวออกจากกลุ่ม หรือมีลักษณะก้าวร้าว แสดงอาการเป็นศัตรู

6. ความต้องการได้รับการยอมรับ (The need for recognition) มนุษย์ส่วนมากต้องการได้รับความรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยกย่องนับถือจากคนอื่น ๆ ในบางด้านของเขา ความต้องการทางด้านนี้ทำให้เขามีการรวมกลุ่มทางสังคม เป็นชุมชน สถาบันต่างๆ ทำให้เขาสามารถแสวงหาสถานภาพและความสนใจจากสมาชิกในกลุ่มได้ด้วย

มาสโลว์ (ม.ป.ป.) (อ้างอิงจาก อัญญา พานิช. 2544: 9) ได้อธิบายความหมายของความต้องการว่า หมายถึง สภาพการขาดการสมดุลภายในร่างกายมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดแรงผลักดันให้มนุษย์ต่อสู้เพื่อให้ร่างกายสู่สภาพสมดุลดั้งเดิม จึงสรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ ซึ่งความต้องการมีหลายอย่าง สามารถอธิบายถึงลำดับขั้นตอนความต้องการ (Hierarchy of needs) โดยแยกออกเป็นลำดับขั้นที่สำคัญ 5 ขั้นตอนด้วยกันดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีรพื้นฐาน (Basic physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานที่สำคัญที่สุดทางด้านการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิ การหลับนอน และการออกกำลังกาย เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง ต้องการความคุ้มครองปกป้อง ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ อยากเป็นคนที่รัก ยอมรับจากกลุ่ม

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากผู้อื่น อยากให้ผู้อื่นยกย่องตน

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะบรรลุถึงความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง กระทำสิ่งต่างๆ เพื่อบรรลุความต้องการของตนเอง

สรุปได้ว่าคนเรามีความต้องการ ในชีวิตที่แตกต่างกันไป แต่ละขั้นตอนของความต้องการจะต่อเนื่องกันตลอดไปตลอดชีวิต หรือจะมีอยู่ตลอดไป และบุคคลจะต้องได้รับการตอบสนอง ในขั้นต้นหรือขั้นต่ำเสียก่อน จึงจะเกิดความต้องการในขั้นสูงขึ้นไปและทุกคนอาจจะไม่เกิดความต้องการจนครบทั้งห้าขั้นตอนแบบของมาสโลว์ หรือหกขั้นตอนตามแบบของโนว์ เพราะความแตกต่างระหว่างบุคคล ตามวิถีชีวิตประจำวัน ตามสภาพแวดล้อม ตามสภาพเศรษฐกิจ ตามสภาพสังคม และตามสภาพที่จะอำนวยความสะดวกให้ได้ ฉะนั้นความต้องการจะอยู่กับคนจนกว่าชีวิตจะหาไม่

ความหมายของการบริการ

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

พินิจ จงสถิตยัวัฒนา และคณะ (2528 : 279) ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่กลุ่มหนึ่งสามารถยื่นให้กับอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด ๆ ผลผลิตอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้ ตัวอย่างการบริการ เช่น การเช่าห้องพักโรงแรม การฝากเงินหรือกู้เงินจากธนาคาร การท่องเที่ยว การไปพบแพทย์ การตัดผม การซ่อมรถยนต์ การซักรีดเสื้อผ้า การปรึกษาทนายความ ตลอดจนการสื่อสาร เป็นต้น

สมิต สัจฉกร (2546 : 13-14) กล่าวว่า เมื่อพิจารณากันอย่างถ่วงถือนั้น มนุษย์ทุกคนไม่ว่าจะมีหน้าที่การทำงานในด้านใด ก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงไปจากงานบริการได้ เพราะงานบริการเกิดขึ้นได้ทุกกรณี และหลายครั้งที่เราได้ให้บริการโดยที่ไม่ได้พบหน้าลูกค้า เช่น กรณีเราดูแลควบคุมให้สถานที่ประกอบการของเราดูน่าเชื่อถือหรือให้ความรู้สึกประทับใจที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดศรัทธา ก็เป็นการให้บริการแก่ลูกค้า

เมื่อเราเกิดสำนึกรับผิดชอบว่า การบริการเป็นงานส่วนหนึ่งที่ทุกคนในกิจการต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน เราย่อมตระหนักถึงการกิจอันสำคัญในความสัมพันธ์ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการบริการตลอดเวลา

ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ ซึ่งมีผลต่อลูกค้าเป็นการบ่อนทำลายงานบริการ เป็นเรื่องของจิตวิทยาการให้บริการ (Servicing psychology) หากรับรู้ว่าการไม่ลูกค้าจึงซื้อ เราก็จะให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม จิตวิทยาเบื้องต้นของการบริการคือการสร้างความพอใจแก่ผู้รับบริการ

การให้บริการทุกด้านอย่างสมบูรณ์แก่ลูกค้าเป็นหน้าที่ของทุกคน บริษัทบางแห่งใช้คำขวัญว่า บริการเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญที่สุดของเรา (Service is our important Product) เรามีส่วนสำคัญต่อการบริการไม่ว่าเราจะมีตำแหน่งอะไร เราต้องเป็นผู้มีความเข้าใจในการบริการที่บริษัทมีอยู่มีความเชื่อมั่นในบริการของบริษัทเท่ากับความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นคนที่น่าเชื่อถือ สุขภาพดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส สินค้าของเราเป็นบริการ เป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้ แต่รู้สึกได้ ความเฉลียวฉลาดในการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเท่าเทียมงานในหน้าที่โดยตรงของเรา

ในยุคสมัยที่ผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนดคุณภาพของบริการได้ โดยฝ่ายผู้รับบริการไม่มีโอกาสเลือกผู้ให้บริการจะปฏิบัติอย่างไร โดยกำหนดว่าการทำขนาดนั้น ขนาดนี้ ถือว่าดีแล้ว ก็ยอมอยู่ในวิสัย ที่ทำได้ แต่ในสมัยต่อมา การให้บริการเกิดการแข่งขันมากขึ้น เพราะระบบการผูกขาดในการให้บริการนั้นวันจะหมด

ไป การแข่งขันอย่างเสรีจะเข้ามาแทนที่มากยิ่งขึ้นในทุกบริการ ดังนั้น ผู้รับบริการ จึงอยู่ในฐานะที่จะเลือกใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น และการบริการก็เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่ง

การบริการมิได้จำกัดอยู่ที่ธุรกิจเอกชน ในการขายสินค้าหรือบริการเท่านั้น การบริการได้สถิตอยู่ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนทุกแห่งโดยเฉพาะงานในภาครัฐทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ ก็ได้กำเนิดขึ้นมาเพื่อมีการบริการประชาชน และเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนเป็นงานสำคัญ

ในปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องก้าวไปสู่ความเป็นสากล (Internationalization) เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ได้เจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การติดต่อสื่อสารโทรคมนาคม เกิดความสะดวกและรวดเร็วเป็นทวีคูณ นวัตกรรมทางเทคโนโลยี ทำให้เกิดการพัฒนาการใหม่ ๆ ในหลาย ๆ ด้านความก้าวหน้าของระบบสารสนเทศทำให้ความแตกต่างของเวลามีความหมายน้อยลง แม้จะอยู่คนละซีกโลก ก็สามารถรับข่าวสารได้เร็วแทบจะเท่ากัน ในเวลาที่เป็นจริง (real time) เมื่อโลกย่อเล็กลง เพราะได้กลายเป็นสังคมของข่าวสาร ความสะดวก ในการคมนาคม ทำให้การเดินทางไปมาระหว่างประเทศกลายเป็นเรื่องธรรมดาในชีวิตประจำวัน ของคนจำนวนไม่น้อย การได้พบได้เห็นได้รับบริการในประเทศต่างๆ แทบทั่วโลก ทำให้เกิดการประเมินเชิงเปรียบเทียบ (Benchmarking) การแข่งขันในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นนับแต่บัดนี้เป็นต้นไปการให้บริการจะต้องสามารถแข่งขันได้ในระดับโลก (Worldclass Competitiveness) มิฉะนั้นก็จะต้องถูกจัดอยู่ในระดับบริการที่ด้อยคุณภาพ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ.2530 ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า เซอร์วิส (Service) ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิด “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป

ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการปละหน่วยงานในทางที่ดี

บริการไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
 2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
 3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
 4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
 5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
 6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี
- ที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ

คุณสมบัติ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัว ซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง การพิจารณาว่า ผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น

ลักษณะประจำตัวของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี อาจพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ

1. คุณลักษณะ (Trait)

คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ชี้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น รูปร่าง ปร่าร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดี ย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน

2. พฤติกรรม (Behavior)

พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นจากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเรื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง กรรมหรือการกระทำจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาพความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมี เพื่อให้เกิดคุณสมบัติเช่นเดียวกับคุณลักษณะดังได้กล่าวแล้วข้างต้น

คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการ

คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลา ให้ความเอาใจใส่สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดความสมัครใจ เว้นเสียแต่งานในหน้าที่ เป็นงานที่เรารัก เราชอบ เราถนัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำ ซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งจะทำให้ได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ

งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้ง รู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอ แก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวตนคำหรือบริการ

เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ลึกในตัวตนคำหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้ลึกและสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับตัวตนคำหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวตนคำและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน

ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไป แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องก็ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูด การสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่

ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ หรือทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า ลูกค้า คือ พระราชา เท่านั้นยังไม่พอ ลูกค้า คือ พระเจ้า และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไร เราจะต้องตั้งสมมุติฐานว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมรการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี

การบริการในความหมายก็บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานให้บริการในทางที่ชอบ และเต็มที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการที่ดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความ เป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติ และระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอารมณ์อ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการ โดยไม่โลเลยึดถืออยู่ในนโยบายเดิม

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ผู้ทำงานบริการ เป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี ไม่ควรติดยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำอย่างไรก็ตามอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนา ควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดดัดแปลงการให้บริการให้เหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10. มีความช่างสังเกต

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำ สามารถนำมาก่อให้เกิดความก่อสร้างสรรค์ในงานบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11. มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบ

ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่า จะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้ หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษ การแลกเปลี่ยน หรือการขอคืนสินค้าซึ่งมีนโยบายขายขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจารณญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำอย่างไร ประการใด มิใช่้นำเรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความสัมพันธ์ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเอง บางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขาย ล้วนเป็นปัญหาให้ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหามาเป็นทางเลือกหลาย ๆ ทางและทางแก้ปัญหานั้นที่ดีที่สุด

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. อหัยาศัยดี

ลูกค้าหรือผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหัยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้าแววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภายิตจึน กล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสึกุจจอ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้ทำงานบริการ

2. มีมิตรไมตรี

ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการเห็นว่ามีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจ ตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การให้บริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชมของลูกค้า ถ้าผู้ทำงานบริการแสดงถึงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืน

3. เอาใจใส่สนใจงาน

ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้ว ก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่งานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกาย สุภาพ สะอาดเรียบร้อย

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือได้ วาจใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จำช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ที่ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียน ในการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบคายหรือหมิ่นทะเล้ง การที่มีผู้ทำงานบริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาที่สุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

6. วาจาสุภาพ

ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโชกฮา กพูดหยาบคายก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ชอบรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟัง จะได้รับการติฉินโดยทั่วไป การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้ทำงานบริการ จึงควรสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบ บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันอย่างไร บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดดัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงดีอย่างนักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากมายหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยาไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยในรื้อนต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบ หรือ อาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ให้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะคว่นบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับฟังปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่าง

จริงจังกแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ให้บริการด้วย เพราะการที่ผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมเป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเนียบเนือยเฉื่อยและแล้ว่อมมีลักษณะที่ทำให้ผู้ให้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที บุคคลขาดความกระตือรือร้น นอกจากจะทำให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย

ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีความสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป้ปดมดเท็จตลบตะแคง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ให้บริการ

นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีย่อมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิสัยที่เป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี

จิตสำนึกและทัศนคติต่องานบริการ

การปลูกฝังอุปนิสัยเป็นผู้ให้บริการ

พจนานุกรม ฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ.2530 ให้ความหมายของคำว่า “อุปนิสัย” ว่า “ความประพฤติที่เคยชินเป็นสันดาน ความประพฤติที่เคยชินจนเกือบเป็นนิสัย การอบรมสั่งสอนไว้”

อุปนิสัยของคนอาจปรากฏให้เห็นและรู้สึกได้จาก 3 ทาง ได้แก่

1. ทางกาย
2. ทางวาจา
3. ทางใจ

อุปนิสัยทางกาย เป็นการแสดงกิริยาท่าทางสื่อความหมายได้ต่าง ๆ นานาน ทั้งที่เห็นโดยชัดแจ้ง และโดยการประเมินจากความคิด ความรู้สึก เช่น เชื่องช้า คล่องแคล่ว ว่องไว ฯลฯ

อุปนิสัยทางวาจา เป็นการแสดงออกทางคำพูด เช่น พูดมาก พูดก้าวร้าว พูดประจบ พูดยกยอ ฯลฯ

อุปนิสัยทางใจ เป็นการแสดงออกทางกายหรือทางวาจาก็ได้ แต่สามารถนำมาพิจารณาได้ว่าผู้ซึ่งแสดงออกทางกิริยาจากนั้นมิจิตใจอย่างไร เช่น ใจเย็น ใจร้อน อิจฉา ฯลฯ

อุปนิสัยต่าง ๆ ของผู้ให้บริการย่อมมีผลต่อการปฏิบัติตนและปฏิบัติงานของแต่ละคนทั้งโดยตรงและทางอ้อม อุปนิสัยบางอย่างเป็นผลดีต่อการเป็นผู้ให้บริการในทางตรงกันข้ามนิสัยบางอย่างเป็นผลเสียต่อการเป็นผู้ให้บริการ

คนจำนวนไม่น้อยได้รับการปลูกฝังอุปนิสัยในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมาแต่เด็ก ซึ่งอยู่ในวัยที่จะใส่ทักษะใด ๆ เข้าไว้ได้ดี ตามที่คนรุ่นเก่าสรุปประสบการณ์เป็นคติเตือนใจว่า “ไม้อ่อนคุดง่าย ไม้แก่ดัดยาก” ฉะนั้นไม่ว่าจะฝึกนิสัยโดยผู้อื่น หรือโดยตนเองก็ตามบุคคลเหล่านี้จึงสั่งสมนิสัยในการเป็นผู้ให้บริการได้ดี อันหมายถึง การมีจิตใจเป็นผู้ให้บริการ (Service Mind)

คนอีกจำนวนหนึ่งต้องมาฝึกฝนตอนเป็นผู้ใหญ่ เมื่อมีความจำเป็นต้องทำงานและให้บริการแก่ผู้อื่น แม้ไม่เคยมีนิสัย ไม่มีความถนัดมาก่อน แต่ก็ต้องเป็นผู้รู้จักให้บริการและต้องทำให้ได้ ในกรณีเช่นนี้จะต้องมีพื้นฐานความเข้าใจถึงความจำเป็นในการให้บริการ คือ ต้องมีแนวความคิดทางธุรกิจ (Business Concept) ว่า ธุรกิจจะอยู่รอดและเจริญรุ่งเรืองได้ต้องมีลูกค้าและไม่มีธุรกิจใดที่ไม่มีบริการรวมอยู่ด้วย เมื่อมีพื้นฐานดังนี้ ก็จะต้องพัฒนาให้เกิดจิตใจที่เป็นธุรกิจ (Business Mind) เป็นผลให้ต้องรู้และเข้าใจในแนวความคิดของการตลาด ว่าการตลาดเป็นหน้าที่ของทุก ๆ คนและทุกคนจะต้องมีจิตใจทางการตลาด ว่าการตลาดเป็นหน้าที่ของทุก ๆ คน และทุกคนจะต้องมีจิตใจทางการตลาด (Marketing Mind) ซึ่งต้องมีจิตใจเป็นผู้ให้บริการเป็นส่วนหนึ่ง ซึ่งสำคัญและจะทำให้การตลาดประสบความสำเร็จ

จิตสำนึกต่องานบริการ

งานบริการในความหมายที่กว้าง มิได้จำกัดอยู่กับการซื้อขายสินค้าหรือบริการ แต่งานบริการเกิดขึ้นได้ทุกกรณี และหลายครั้งที่เราให้บริการโดยที่ไม่ได้พบหน้าผู้รับบริการ เมื่อเราเกิดสำนึกรับผิดชอบว่า บริการเป็นงานส่วนหนึ่งที่ทุกคนในกิจการต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน เราย่อมตระหนักถึงภารกิจอันสำคัญในความสัมพันธ์ ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับผู้รับบริการตลอดเวลา ทุกคนล้วนมีความสัมพันธ์กับลูกค้า ความ

ผิดพลาดบกพร่องใด ๆ ย่อมมีผลต่อลูกค้า เป็นการทํางานซื้อเสียงของหน่วยงาน ในด้านการตลาด มีคำกล่าว ว่า ลูกค้าคือพระราชา (Customer is The King) บางความคิดหนักซึ้งกว่านั้น ถือว่าลูกค้าคือพระเจ้า (Customer is The God) งานบริการซึ่งเป็นส่วนสัมพันธ์กับการตลาดก็มีคำกล่าวว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ (Customer is always right)

บุคคลแต่ละคนจะมีจิตสำนึก (Conscious) ต่างกันออกไป บางคนมีจิตสำนึกในการที่จะกระทำแต่ สิ่งที่ดีงาม เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ในขณะที่บางคนมีจิตสำนึกในการที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้เกิด ประโยชน์แก่ตนเองฝ่ายเดียว ไม่ว่าจะเป็นการกระทำที่อำมหิต โหดเหี้ยม เลวร้ายปานใดก็ตามจิตสำนึกของ แต่ละคนได้รับการสั่งสมมานาน มิใช่ช่วงเวลาเพียงชั่วครู่ไม่มีใครมาพูดให้เปลี่ยนแปลงจิตสำนึกได้ในทันที ทันใด หากแต่จะต้องได้รับการปลูกฝัง (Cultivate) ด้วยกระบวนการที่เป็นขั้นตอนติดต่อกันอย่างเป็นระบบ และใช้เวลายาวนาน ซึ่งไม่สามารถกำหนดได้ว่าจะสั้นยาวเพียงใด อาจจะไม่ใช้เวลามากอย่างที่คิดก็ได้ หาก มีสิ่งเร้า (Stimulus) ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างพอเหมาะจนเกิดการเรียนรู้ (Learning) และ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในลักษณะค่อนข้างถาวรและอาจจำเป็นต้องใช้แรงเสริม (Reinforcer) อย่าง เหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น ได้รับรางวัลทุกครั้งที่มีพฤติกรรมทำให้บริการที่ดี ไม่ว่าจะเป็นคำชมเล็กน้อย ๆ จนกระทั่งการให้เกียรติยกย่อง ด้วยวิธีการที่สัมฤทธิ์ผล

ในเรื่องของบริการอาจเริ่มต้นด้วยการปลูกฝังอุปนิสัย (Habitualize) ให้พนักงานกระทำซ้ำ ๆ กัน ในการให้บริการที่ดี จนกลายเป็นพฤติกรรมแบบฉบับ (Behavioral Pattern) เมื่อมีลูกค้ามาติดต่อดูด้วย ก็จะทำ เช่นอย่างสม่ำเสมอ แม้จะไม่ถึงขั้นเกิดจิตสำนึกในการบริการ แต่ก็มีจิตใจบริการ (Service Mind) ซึ่งการ กระทำเป็นแบบอย่าง (Modeling) จะช่วยเป็นตัวนำและเมื่อพนักงานทำถูกต้องเหมาะสมหรือไม่เพียงใดก็ใช้ การขัดเกลาให้เข้ารูปร่าง (Shaping) ไปเรื่อย ๆ จนได้ผลดีตามวัตถุประสงค์ให้เกิดจิตใจบริการ และอาจ พัฒนาไปถึงจุดที่เกิดจิตสำนึกในการบริการ

การปลูกฝังจิตสำนึกในงานบริการ

การทำให้คนแต่ละคนมีจิตสำนึกที่ดีในงานบริการเป็นสิ่งที่ไม่อาจเร่งรัดให้เกิดขึ้นได้ใน ทันทีทันใดดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ซึ่งได้รับการอบรมสั่งสอนในการให้บริการแก่ผู้อื่นมาดี เช่น บิคา มารดาฝึกอบรมให้เด็กข่าวให้พี่น้องรับประทานทุกมื้ออาหาร คอยรินน้ำดื่มเต็มให้ผู้อื่นในโต๊ะอาหารปฏิบัติ เช่นนี้มาเป็นอาจิม ก็จะเคยชินกับการเป็นผู้ให้บริการแก่ผู้อื่นด้วยความสนใจและไม่รู้สึกอายนและไม่เห็น เป็นเรื่องยุ่งยาก หากไม่เคยปฏิบัติมาก่อนเมื่อตอนเป็นเด็ก จะมาฝึกตอนเป็นผู้ใหญ่ก็ยังคงอยู่ในวิสัยที่พอจะทำ ได้ แต่ต้องอาศัยความตั้งใจและเล็งเห็นประโยชน์จึงจะทำได้โดยไม่ขัดเงิน

การปลูกต้นไม้ต้องมีการเตรียมดินโดยเลือกใช้ดินดี ปุ๋ยดี และปลูกอย่างถูกวิธีในที่ซึ่งเหมาะสมได้ แดดได้ลมพอเหมาะพอควร และต้องหมั่นรดน้ำพรวนดินให้รากได้รับทั้งน้ำทั้งอากาศและปุ๋ยอย่างถูกต้อง ฉะนั้น การปลูกฝังจิตสำนึกในงานบริการให้แก่คนก็เป็นฉนั้น

ทัศนคติต่องานบริการ

สมิต สัทธกร (2546: 36) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ชอบ หรือ ไม่ชอบ ที่มนุษย์เรามี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งทัศนคติต่องานบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อผู้ให้บริการอย่างมาก การเสริมสร้างทัศนคติที่ถูกต้องว่างานบริการเป็นงานของมนุษยชาติจะต้องเริ่มจากการศึกษาทำความเข้าใจที่ถูกต้องว่า ทุกคนเมื่ออยู่ในฐานะใดนั้นๆ มีทัศนคติที่ดีต่องาน ต่อองค์กร ต่อลูกค้า มีความรู้สึกเชื่อมั่นในการกิจที่มีอยู่ว่าเป็นสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบทำให้ดีที่สุดเสมอ แม้คนส่วนมากจะตระหนักว่าชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี ขึ้นอยู่กับการบริการที่ดีแต่การให้บริการเป็นสิ่งที่ต้องปลูกฝังจนติดเป็นนิสัย คนจำนวนไม่น้อยที่เคยแต่เป็นผู้รับบริการ และไม่เคยให้บริการแก่ใครมาก่อนเลย จู่ๆ จะให้เปลี่ยนพฤติกรรมจากผู้รับถ่ายเดียวมาเป็นผู้ให้ จะเป็นเรื่องขัดต่อความคิด ความรู้สึกอย่างหน้ามือเป็นหลังมือ การจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม จะต้องเปลี่ยนแปลงทัศนคติก่อนเพื่อให้ความคิดความรู้สึก และความเชื่อ เปลี่ยนตามไปด้วย การเป็นผู้ให้เป็นเรื่องของการเสียสละ มีน้อยคนจักยอมตาม จึงต้องใช้เวลาและพื้นฐานทางจิตใจที่มีความโน้มเอียงอยู่ทางด้านเป็นผู้ให้มาหล่อหลอมความคิด ความรู้สึกและความเชื่อ ให้เห็นว่าการบริการเป็นสิ่งที่ดีงาม เหมือนคำขวัญของชาวไต้หวันที่ว่า เราบริการ (We Serve) และชาวโรเทเรียนปลูกฝังความคิดว่า บริการเหนือตนเอง (Service Above Self)

ในการเสริมสร้างทัศนคติต่อคุณภาพของงานบริการอาจพิจารณาจากการปลูกฝังทัศนคติที่ญี่ปุ่น ใช้ส่งเสริมคุณภาพงาน ดังนี้

1. จงถือว่าคำวิจารณ์ของผู้รับบริการ คือ เกณฑ์วัดคุณภาพ
2. จงวัดคุณภาพของสินค้า จากความเห็นของผู้ซื้อ
3. จงวัดความอร่อยของอาหารจากผู้บริโภค มิใช่รสนิยมของคนครัว
4. จงอย่าคิดว่าผู้ดำเนินบริการคือศัตรู
5. จงมองให้กระจ่างว่า สินค้าของเราคืออะไร ใครคือลูกค้า
6. จงระลึกว่าหน่วยงานถัดไปก็เป็นลูกค้าที่มีความสำคัญ
7. จงเลิกทำงานแบบตัวใครตัวมัน

อุดมการณ์คุณภาพของงานบริการ

อุดมการณ์ หมายถึง ความเชื่อถืออันสูงสุดที่มนุษย์เรายึดถือและเป็นสิ่งที่มนุษย์เราพยายามจะบรรลุถึงให้ได้” เราต้องมีจิตมุ่งมั่นในการบริการให้มีคุณภาพด้วยวิญญานของนักการตลาด นั่นคือปลูกฝังอุดมการณ์แห่งคุณภาพขึ้นในจิตใจของตนเองมีความเชื่ออันสูงสุดที่จะยึดถือในคุณภาพของงานบริการและพยายามจะบรรลุถึงคุณภาพของบริการที่เป็นเลิศให้ ึ่งได้ และปฏิบัติตน ดังต่อไปนี้

1. มีบทบาทในการทำให้บริการคุณภาพดี เป็นที่พอใจและเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ต้องคอยติดตามทัศนคติและรสนิยมความพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอย่างใกล้ชิด แล้วเสนอแนะให้ฝ่ายจัดการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาในทุกด้าน
2. สนับสนุนให้ฝ่ายจัดการเห็นความสำคัญในการสนองความพอใจของลูกค้า ด้วยการเสนอความริเริ่มแก่ฝ่ายจัดการ
3. จะต้องวางโครงการให้ลูกค้ามีความเข้าใจอันเกี่ยวกับคุณภาพ และมาตรฐานของบริการ คอยแก้ไขข้อสงสัยที่อาจจะเกิดขึ้นในใจของลูกค้าให้หมดไป
4. วางแผนงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพที่ดีเยี่ยมคอยสอดส่องดูแลผู้ปฏิบัติงาน ยกมาตรฐานของบริการให้ลูกค้ามีความสุขและความพอใจที่ได้รับความเอาใจใส่
5. ไม่เพิกเฉยละเลยคำร้องเรียน แต่จะต้องติดต่อกับลูกค้าทันทีที่ลูกค้ามีปัญหาในด้านบริการ
6. พบปะกับลูกค้าทุกครั้งด้วยความประทับใจที่ดี
7. รักษาสัมพันธภาพกับลูกค้าให้ดีและมั่นคง ให้บริการที่เสมอต้นเสมอปลาย
8. ไม่รับปากสัญญาแก่ลูกค้าในสิ่งที่ทำไม่ได้ หรือผิดกฎของบริษัท
9. มีกิริยาเอกใจใส่กระตือรือร้นในการตอบข้อถามและการให้ข่าวสารแก่ลูกค้า
10. จัดประชุมภายในหน่วยงานเพื่อหาทางส่งเสริมการจัดบริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นด้วยการสำรวจและรับฟังความเห็นของลูกค้าอยู่เสมอ

ความเข้าใจในธรรมชาติลูกค้า

ลูกค้าก็มีทั้งที่พฤติกรรมเป็นบวกและเป็นลบ ความจริงลูกค้าหรือผู้มาติดต่อกับเราก็มีความหลากหลาย มีทั้งคนน่ารัก น่านับถือ นำให้บริการ ไปจนถึงคนที่ไม่อยากจะติดต่อสัมพันธ์ด้วย แต่เราต้องถือว่าคนจำนวนมากทุกคนย่อมไม่ได้ หากจะนึกทบทวนให้ดีก็จะมีพบว่าคนส่วนใหญ่ เป็นคนดูน่าคบ เพราะมีเช่นนั้นเราคงจะอยู่ในโลกนี้ไม่ได้ หรือคงจะต้องมีชีวิตอย่างน่าเวทนา จงใกล้ชิดกับลูกค้า และจงเรียนรู้ลักษณะการบริการที่ดีจากลูกค้าพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติของคนทั่วไป รวมทั้งตัวเราเอง คือ ต้องการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์ ซึ่งจะมีพฤติกรรมแสดงออกในลักษณะเร่งร้อน และต้องการให้

ทุกคนเอาอกเอใจ พฤติกรรมที่เป็นด้านลบของลูกค้า ก็ได้แก่ จุกจิก จู้จี้ จี๋บ่น ดิสันคำ และบริการอย่างไม่เหลือดี อาจพูดไม่สุภาพหรือเอะอะโวยวาย เป็นต้น ไม่ว่าลูกค้าจะมีพฤติกรรมอย่างไร เราไม่มีทางเลือกเป็นอย่างอื่น นอกจากรับฟังและพูดด้วยอย่างสุภาพและหาทางสร้างความรู้สึที่ดีต่อลูกค้าเสมอ เราเองก็เคยอยู่ในฐานะลูกค้า จึงควรถามใจตัวเองว่า เมื่อเราเป็นลูกค้าเราต้องการอะไร อย่างไร มากน้อยเท่าใด ดังนั้นลูกค้าของเราเขาก็เป็นคนเช่นเดียวกับเราย่อมมีความต้องการบริการไปทุกสิ่งทุกอย่างหลากหลายรูปแบบมากมาย ไม่มีขีดจำกัด ลูกค้ามาติดต่อเราก็เพราะมีความต้องการได้รับบริการ การที่เราจะรู้ความต้องการของลูกค้าก็ด้วยการสอบถามและรับฟังคำตอบด้วยความตั้งใจรับรู้ ต้องฟังอย่างสนใจและเอาใจใส่ แม้จะเป็นคำพูดไม่น่าฟัง เช่น มีการตำหนิตบ่น ซึ่งก็เท่ากับเป็น การให้ข่าวสารอย่างหนึ่งถึงความไม่พอใจ ซึ่งแนวคิดปัจจุบันถือว่าการตำหนิของลูกค้าถือเป็นเสมือนของขวัญ (Customer's complaints as a gift) ทำให้เราได้ข้อมูลมาปรับปรุงสินค้าหรือบริการต้องนับเป็นความดีที่ลูกค้าบอกให้เรารู้ตัวก่อนที่จะสูญเสียลูกค้าไป หรือพิจารณาอีกด้านหนึ่ง การที่ลูกค้าตำหนิตบ่นว่ากับเราจนคลายความอัดอั้นใจย่อมจะดีกว่าลูกค้าเก็บอัดความไม่พอใจไประบายเล่าสู่กันฟังในหมู่ญาติหรือเพื่อน ๆ อันจะกลายจากการตำหนิตบ่น เป็นการโพนทนาความบกพร่องของเราให้กระจายขยายวงกว้างออกไปจนเสียชื่อเสียงและภาพลักษณ์

ในการติดต่อกับลูกค้าซึ่งหน้า เราจะต้องเป็นคนช่างสังเกต เพราะบางครั้งลูกค้าไม่ได้พูด แต่แสดงกิริยาท่าทางที่สื่อความหมายให้รู้ได้เป็นภาษากาย (Body Language) ซึ่งเราจะต้องแปลความหมายให้ถูกต้องโดยไม่คิดเข้าข้างตัวเอง ลูกค้าซึ่งมีการติดต่อกันเป็นประจำ เราจะต้องจดจำความต้องการของลูกค้าเก็บไว้เป็นข้อมูล เพื่อแสดงว่าเราสนใจในความต้องการของเขาอย่างจริงจัง และมีความพร้อมจะให้บริการที่ทันท่วงที

การรู้ถึงค่านิยมของลูกค้า

เราจะต้องรู้ว่า ลูกค้าคิดว่าอะไรเป็นสิ่งที่ดีสำหรับตนเอง อันหมายถึงค่านิยมในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยทั่วไป ลูกค้าอาจมีค่านิยมอย่างใดอย่างหนึ่งที่ประกอบกระตุ้นใจในการซื้อ ดังนี้

1. ของดี ราคาถูก
2. เป็นของนอก
3. มีของแถม
4. มีส่วนลดพิเศษ
5. เป็นลูกค้าพิเศษ
6. แบรินด์เนม (Brand Name) อยู่ในการกล่าวขวัญถึง

การรู้ถึงรสนิยมของลูกค้า

เราจะต้องรู้ว่า ลูกค้ามีสิ่งที่ตนเองชื่นชอบเป็นพิเศษในเรื่องใด อย่างจากการพูดคุยซักถามในระยะเวลาอันสั้น โดยทั่วไปลูกค้าอาจมีรสนิยมชื่นชอบอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ดังนี้

1. ชอบความแปลกใหม่
2. ชอบความหรูหรามีระดับ
3. ชอบรูปแบบที่มีลักษณะเด่นไม่เหมือนใคร
4. ชอบสิ่งที่มีค่า เพราะมีน้อยหรือมีเพียงชิ้นเดียว
5. ชอบสิ่งที่มีค่าเพราะหายาก
6. ชอบความทันสมัย
7. ชอบสิ่งที่เป็นศิลปะพื้นบ้าน ภูมิปัญญาไทย
8. ชอบงานผลิตด้วยมือไม่ใช่เครื่องจักร
9. ชอบสิ่งทีผลิตด้วยเทคโนโลยีสูง

วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพอใจ

ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำารบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ดื่อกชกหัว พูมพายน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่น ป้ายความผิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่าง ๆ นานา ให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ ความคาดหวังของเขาและปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละลักษณะ ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่วินิจฉัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ งานโดยทั่วไปอาจปรากฏให้เห็นเป็นลักษณะของผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ ซึ่งหากมีความไม่พอใจ ก็สามารถที่จะเปลี่ยนเป็นผลิตภัณฑ์ชิ้นใหม่ได้ แต่งานบริการไม่ปรากฏให้เห็นด้วยสายตาเป็นรูปเป็นร่างได้ หากแต่สามารถรู้ถึงลักษณะของผลที่มากกระทบกับความรู้สึก พูดได้ง่าย ๆ ว่า งานทั่วไปเห็นได้ สัมผัสได้ แต่งานบริการเป็นงานที่มักมองไม่เห็น แต่รู้สึกได้ งานบริการถ้าเป็นไปโดยถูกต้องเรียบร้อยก็ไม่ใคร่ได้รับความสนใจ ต่อเมื่อเกิดปัญหาจึงจะหันมาสนใจปรับปรุงกันครั้งหนึ่ง ซึ่งหลายครั้งก็สายเกินแก้

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกในทันที

งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับสนองตอบตรงตามความต้องการ ก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในการทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว

งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้นท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและหน่วยงาน

งานบริการสร้างความรู้สึกในทันทีที่ผู้รับบริการ จึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการที่ดีเป็นการสั่งซื้อสินค้าเพิ่มหรือแปรผลจากการไม่พอใจในการบริการเป็นการยกเลิกสัญญาก็ได้

4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแก้บรรเทาความไม่พอใจ

สินค้าที่ไม่ดีมีความชำรุดบกพร่องอาจจะเปลี่ยนตัวสินค้าให้ได้ แต่การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมามีได้ นอกจากเป็นการลดความไม่พอใจที่เกิดขึ้นให้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล หน่วยงานและองค์กรได้อย่างมาก

การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือหน่วยงานอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเพียงใด

6. สร้างจินตภาพหรือภาพลักษณ์ให้หน่วยงานและองค์กรเป็นเวลานาน

การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้รับบริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลานับเป็นสิบ ๆ ปี

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด

บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด ผิดกับความบกพร่องของสินค้าบางกรณี อาจใช้เวลานานกว่าจะพบจุดบกพร่อง จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี

บริการจะดีหรือไม่ดีมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการมีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดีก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ

บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมาสู่หน่วยงาน จะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน หน่วยงานหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มี เสียงสะท้อนว่าให้บริการด้อยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียลูกค้าเดิมไป

ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการทุกคนก็ต้องการบริการขั้นหนึ่ง คือ สะดวก รวดเร็วทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้ให้บริการให้ความสนใจ เอาใจใส่ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องและถูกใจ ที่สำคัญคือ รวดเร็วดังใจไม่ต้องรอคอย

การให้บริการเพื่อสร้างความพอใจจะต้องสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจอาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าวของผู้รับบริการหรือตั้งสมมติฐานว่าผู้ให้บริการจะต้องรู้เรื่อง ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากว่าจะพิจารณาจากสิ่งใด

เราอาจจำแนกความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. สิ่งที่เห็นได้

ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จัดเตรียมไว้ว่ามีไว้เพียงพอแก่การให้ความสะดวกต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความทันสมัยหรือไม่ จัดเตรียมบุคลากรไว้อย่างไร มากเพียงพอแก่การที่จะให้บริการหรือไม่ มีเครื่องมือสื่อสารที่พร้อมจะให้ความสะดวกหรือไม่ มีวัสดุต่าง ๆ ที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกอย่างไร

2. ความรู้สึกร่วม

ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับดูแลอย่างสุภาพถูกต้อง การคำกล่าวปฏิสันถาร ทักทายที่ยกย่อง การแสดงกิริยานอบน้อม คำพูดไพเราะ ให้ความสนใจและมีความเป็นกันเอง เมื่อมีข้อสงสัยจะต้องได้รับคำตอบชี้แจง หรือจัดหาให้ตามความต้องการ ผู้รับบริการทุกคนคาดหวังที่จะได้รับความสนใจให้ความสำคัญและให้เกียรติ

3. การสนองตอบ

ผู้รับบริการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะมีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง เมื่อต้องการความช่วยเหลืออย่างใดก็จะได้รับบริการที่ทันทั่วทั้งที่มีความสะดวกรวดเร็วทันใจและได้รับประโยชน์สูงสุด

4. การให้หลักประกัน

ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ในเรื่องที่จะบริการอย่างแท้จริง เป็นผู้ที่มีอรรถาธิบายที่จะรับเรื่องอันเป็นปัญหาของเขาไว้ เป็นผู้ที่เขาจะสามารถพูดคุยอย่างเปิดเผยด้วยความไว้วางใจ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่เขาได้ รวมทั้งสามารถสร้างความมั่นใจว่าเขาจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

5. ความเชื่อถือได้

ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติตามที่สัญญาด้วยการให้บริการที่ถูกต้องสะดวกรวดเร็วด้วยการยึดมั่นในคำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างแท้จริง

ความคาดหวังของผู้รับบริการมีสิ่งที่เห็นได้ อันได้แก่การให้สิ่งอำนวยความสะดวก ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ การจัดให้มีเครื่องมือสื่อสาร การจัดให้มีบุคลากรช่วยเหลือเอาใจใส่ บางความคาดหวังเป็นสิ่งที่เกิดจากความรู้สึกหรืออารมณ์ร่วม ได้แก่ การต้อนรับดูแลความเอาใจใส่ เป็นกันเอง การยกย่องพูดไพเราะ การสนองตอบเรียกร้องต้องการแสดงความสนใจให้ความสำคัญและให้เกียรติ

การสนองตอบด้วยความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ การให้บริการที่ทันทั่วทั้งที่ สะดวกรวดเร็วทันใจ ได้รับประโยชน์สูงสุดเป็นสิ่งที่อยู่ในความคาดหวังของผู้รับบริการทุกคน เมื่อใดเราเป็นฝ่ายรับบริการบ้างก็จะรู้สึกคาดหวังเช่นนี้

ความคาดหวังของผู้รับบริการที่ไม่ควรจะมีมองข้ามไปได้แก่การมีหลักประกันว่าจะได้รับการ ที่มีคุณภาพ คุ่มค่าคุ่มเวลาและถูกต้องสมบูรณ์นั่นคือคาดว่าจะได้รับการจากพนักงานที่มีความรู้ในเรื่องที่จะบริการมีความน่าไว้วางใจและมีความจริงใจ ความเชื่อถือได้ก็เป็นความคาดหวัง ของผู้รับบริการจึงต้องใช้ผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการปฏิบัติตามสัญญา มีการบริการที่ต้องทันกำหนดเวลา ยึดมั่นในคำสัญญาที่ให้ไว้ อันได้แก่คำสัญญาที่จะให้บริการหลังการขายผู้รับบริการนอกจากคาดหวังในบริการรวดเร็วและถูกต้องแล้วยังต้องการอรรถาธิบายไม่ตรีจาก ผู้ให้บริการ ต้องการได้รับสิ่งที่ถูกใจได้เห็นใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ สุภาพ มีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำชี้แจงที่เข้าใจง่าย มีเหตุมีผล เหตุที่ผู้รับบริการต้องการความเอาใจใส่เพราะคาดว่าจะได้รับการที่ด้วยความเต็มใจอันจะเป็นหลักประกันว่าเป็นบริการที่คุ้มค่าสมราคาและถ้าจะให้เกิดความชื่นชมประทับใจเป็นพิเศษ ก็จะต้องได้รับสิ่งที่ดี ๆ เหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก กิจกรรมบางอย่าง เช่น โรงแรม ภัตตาคาร นอกจากความคาดหวังในเรื่องต่าง ๆ ดังกล่าว มาข้างต้นแล้วยังต้องการรสชาติของอาหาร ความสะอาดทั้งของอาหารและสถานที่ มีความสะดวกสบายและปลอดภัย

การปฏิบัติด้วย กาย วาจา ใจ ในการให้บริการ

ทางกาย แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย แสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการให้บริการ ใบหน้ายิ้มแย้ม ให้ความรู้สึกอบอุ่นใจแก่ผู้รับบริการ กิริยาสุภาพ วางตนเหมาะสมแก่กาลเทศะ

ทางวาจา ทักทายปราศรัย ในการสนทนาพยายามเป็นฝ่ายฟังมากกว่าพูด เมื่อไม่สามารถปฏิบัติตามที่ลูกค้าต้องการ ต้องพูดให้เหตุผลด้วยระดับเสียงทุ้มต่ำ

ทางใจ มีความจริงใจและคงเส้นคงวาต่อลูกค้าทุกคน สนใจลูกค้า เรียกชื่อลูกค้าให้ถูกต้อง ให้ความสนใจจดจำว่าลูกค้าคนใดพอใจอย่างไร เต็มใจช่วยเหลือ เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาติดขัด มีอารมณ์ร่วมในความรุ่มร้อนของลูกค้า ต้องเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา และคำนึงถึงประโยชน์ร่วมกันให้ทั้งลูกค้าและเราต่างได้ประโยชน์ มิใช่มุ่งแต่ประโยชน์ของเราฝ่ายเดียว

แนวปฏิบัติในการให้บริการ

1. เตรียมจิตใจเป็นผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะมีฐานะสูงเพียงใด

การสร้างความพร้อมทางจิตใจเป็นสิ่งสำคัญ ดังได้กล่าวไว้ในบทเตรียมจิตใจเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งถ้าขาดคุณลักษณะข้อนี้ก็เท่ากับขาดคุณสมบัติการเป็นผู้ให้บริการตั้งแต่ต้น

2. ปฏิบัติตามหลักและวิธีการให้บริการตามมาตรฐานที่กำหนด

การให้บริการจะต้องยึดถือหลักการซึ่งแต่ละหน่วยงานจะกำหนดไว้โดยอาจเรียกว่าเป็นนโยบายการให้บริการ เพื่อใช้เป็นคู่มือการให้บริการ ซึ่งจะสอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการ

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์เรียบร้อยของบริการ

ผู้รับบริการทุกคนคาดหวังในการได้รับการอย่างถูกต้องครบถ้วน ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการจึงต้องสำรวจและตรวจสอบความถูกต้องในการบริการทุกครั้ง

4. ยอมรับความผิดพลาดเมื่อเกิดขึ้น

การให้บริการเป็นงานละเอียดอ่อนและผิดพลาดได้ง่าย เมื่อผิดพลาดควรสำนึกในความผิดอย่าเห็นเป็นเรื่องธรรมดา เพราะจะทำให้เป็นคนเหลาะแหละทำผิดซ้ำซากในเรื่องเดียวกัน เรื่องเดียวกันผิดครั้งเดียวก็เกินพอ ข้อสำคัญอย่าคิดหาทางโยนความผิดให้ผู้อื่น

5. ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้ลูกค้าพอใจ

บริการที่ไม่สมบูรณ์จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้ครบถ้วน บริการที่คิดว่าดีอยู่แล้วจะต้องทำให้ดียิ่งขึ้นอีกเพราะคุณภาพของบริการไม่มีเพดาน สามารถจะพัฒนาไปได้ตามความคิดสร้างสรรค์ของผู้ให้บริการ

การให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ

ในความหมายของบริการก็คือ การให้ความช่วยเหลือ ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือทางตรงหรือทางอ้อม มากน้อยเท่าใด ก็ล้วนเป็นเป็นการให้บริการทั้งสิ้น คนส่วนใหญ่จะนึกถึงแต่เรื่องการช่วยเหลือที่เป็นเงินทองและสิ่งของ แต่จะมองข้ามการช่วยเหลือในด้านจิตใจ ลูกค้านั้นต้องการความอบอุ่นมั่นคงทางใจ จึงต้องช่วยเหลือให้คำแนะนำชี้แจงอย่างถูกต้อง ซึ่งไม่มีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายอะไรมาหมายการกระทำที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เล็ก ๆ น้อย ๆ ก็เป็นการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งจัดว่าเป็นบริการที่ไม่ต้องลงทุนลงแรงมากนัก การบริการข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าอย่างถูกต้องรวดเร็วก็เป็นการให้ความช่วยเหลือที่สร้างความพอใจแก่ลูกค้าได้ไม่น้อย ในการปรับปรุงบริการจึงต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการให้ความช่วยเหลือ แม้เป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ แต่สร้างคุณค่าทางจิตใจได้มาก เพราะการให้บริการในปัจจุบันไม่เพียงแต่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ (Customer's Satisfaction) แต่ต้องก้าวไปถึงขั้นทำให้ลูกค้าชื่นชมยินดี (Customer Delight) เป็นจุดสุดยอด

ข้อควรปฏิบัติในการให้บริการ

1. ตั้งใจและเต็มใจฝึกฝนตนเองในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ

การให้บริการต้องเต็มไปด้วยการให้ความช่วยเหลือซึ่งตามปกติคนเรามักจะเรียกร้องจากผู้อื่น ต้องการเป็นผู้รับการช่วยเหลือมากกว่าเป็นผู้ให้ จึงต้องฝึกอยู่เสมอจนกลายเป็นนิสัย

2. ทำงานให้ถูกต้องตามมาตรฐาน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้า

ถ้าจะทำงานบริการให้เป็นที่พอใจของลูกค้าจนลูกค้าเกิดการยอมรับจะต้องบริการในระดับที่เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานซึ่งผู้เกี่ยวข้องยอมรับ

3. ทำด้วยความรวดเร็วตรงตามเวลา ไม่ให้เกิดความล่าช้า ผิดนัดส่งมอบสินค้า

การบริการจะต้องคำนึงถึงเรื่องเวลาสำคัญ แม้จะให้บริการดีแทบทุกด้านแต่ผิดเวลา มีความล่าช้าไม่สามารถส่งมอบได้ตรงตามกำหนดเวลาก็จะทำให้ลายงานบริการให้เกิดความเสียหาย

4. ทำอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อป้องกันข้อตำหนิบนจากลูกค้า

สิ่งที่ลูกค้ายอมรับไม่ได้คือ การให้บริการที่ผิดพลาดตกหล่น โดยเฉพาะการผิดพลาดในสาระสำคัญซึ่งลูกค้าอาจไม่เพียงแต่ตำหนิเท่านั้นอาจเรียกร้องค่าเสียหายอีกด้วย

5. ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจจะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

มิใช่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามอารมณ์ จะต้องมีความมาตรฐานและปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐานทุกครั้งไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด ๆ

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของลูกค้า

การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีความสำคัญ จึงต้องระวัง ไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจลูกค้าอย่างจริงจัง แม้ว่าในบางครั้งอาจไม่ใช่ลูกค้าตัวจริงที่จะซื้อสินค้าก็ตาม แต่หากไม่รู้ความต้องการของลูกค้าก็อาจจะพิจารณาผิดไป

2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง

เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. ดำเนินการล่าช้าผิดนัด

เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่งตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาส่งมอบงานจะมีผลกระทบเป็นลูกโซ่ ทำความเสียหายให้ลูกค้าเสียประโยชน์ที่ควรจะได้หรือถูกปรับก็เป็นได้

4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม

การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียลูกค้านับเป็นข้อควรระวังอย่างยิ่ง

5. ทำให้ลูกค้าผิดหวัง

บริการที่ทำให้ลูกค้าผิดหวังมีได้หลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ลูกค้าการผิดข้อตกลงในการให้บริการหลังการขายล้วนเป็นข้อควรระวังทั้งสิ้น

กลยุทธ์การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่นให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือ ต้องให้บริการที่บรรลุนความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก (To meet and exceed customer's expectation) การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการตรงตามความต้องการ

อภัยโทษไมตรี

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ลูกค้าของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีจิตต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน เรามีอภัยโทษไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราเอง

เรามีอภัยโทษไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะเรามีอภัยโทษไมตรีจะทำให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต

หมายถึงการให้บริการที่ดีบวกกับอะไรอีกเล็กน้อยๆ องค์ประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกันแต่บริการที่มีอภัยโทษไมตรีจิตจะทำให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอภัยโทษ

2. ยิ้ม

เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ลูกค้ารู้สึกพอใจที่มาใช้บริการ

3. คำพูดที่พิเศษ

คือ คำพูดเหล่านี้ ขอบคุณครับ ผมเสียใจ ขอโทษครับ มีอะไรให้ผมรับใช้ ชื่อของลูกค้าเป็นคำพิเศษเช่นกัน

4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใน

หมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าลูกค้าเป็นคนแปลกหน้า เราต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องของถนนหนทาง สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

5. ใส่ยิ้มลงไปบนน้ำเสียง

หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงอภัยโทษไมตรีในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุด ไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรงหรือไม่

7. ช่วยเหลือลูกค้า

แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้นแต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตาม อย่าพยายามปิดความผิดให้พ้นตัวเองควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อม และดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

8. มีอริยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วย

ทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ลูกค้าจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงานโดยส่วนรวม มีอริยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

9. ลูกค้ามีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำธุรกิจกับหน่วยงานของเรา แต่สิ่งหนึ่งลูกค้าคาดหวังเสมอว่า จะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้น ลูกค้าก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงานของเราโดยส่วนรวม และเกิดความไว้วางใจ ตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

ความหมายของการออกกำลังกาย

ในวงการพลศึกษาหรือแม้แต่ในวงการแพทย์ ต่างก็มีความคิดว่าการออกกำลังกายที่เหมาะสม เป็นกิจกรรมที่นำไปสู่การมีชีวิตที่ดี มีสุขภาพแข็งแรง และยังช่วยแก้ไขปัญหาด้านสังคมให้เบาลงได้ ช่วยให้รู้จักการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ซึ่งจะต้องทำอยู่เสมอเป็นประจำนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญทางพลศึกษาและกีฬา ได้ให้คำจำกัดความของการออกกำลังกายไว้มากมาย ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายหรือคำจำกัดความไว้ดังนี้

ชูศักดิ์ เวชแพศย์ (2519) ได้ให้ความหมายของการออกกำลังกายในแง่ของสรีรวิทยา ไว้ดังนี้ การออกกำลังกาย หมายถึง การที่ให้กล้ามเนื้อทำงาน เพื่อให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหว พร้อมกับการได้แรงงานด้วย ในขณะเดียวกันยังมีการทำงานของระบบต่าง ๆ ในร่างกายเพื่อช่วยการจัดแผนงานควบคุมและปรับปรุงส่งเสริมให้ออกกำลังกายมีประสิทธิภาพและคงอยู่”

สมหวัง สมใจ (2520: 9) กล่าวถึงความหมายของการออกกำลังกายว่า การออกกำลังกาย หมายถึง การเคลื่อนไหวให้มีจังหวะเหมาะสม เป็นการฝึกซ้อมให้ร่างกายแทบทุกส่วนมีความคล่องแคล่วว่องไว จึงทำให้ร่างกายเตรียมความพร้อม อดทนแข็งแรง ผ่อนคลายความเคร่งเครียดจากงาน หรือชีวิตประจำวัน ซึ่งมักจะซ้ำ ๆ ซาก ๆ เมื่อร่างกายแข็งแรงก็จะทำให้สมองแจ่มใส ปราศจากโรคภัย ...

วรศักดิ์ เพียรชอบ (2523) ได้ให้ความหมายของการออกกำลังกายไว้ว่าการออกกำลังกาย (Exercise) คือ การที่เราทำให้ร่างกายได้ใช้แรงงาน หรือกำลังงานที่มีอยู่ในตัวนั้น เพื่อให้ร่างกายหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายเกิดการเคลื่อนไหวนั่นเอง เช่นการเดิน การกระโดด การวิ่ง การทำงานหรือในการเล่นกีฬา การออกกำลังกาย แต่ละกิจกรรม ร่างกาย ต้องใช้กำลังงานมากน้อยแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานที่ใช้ นั้นว่าจะมากน้อยหรือนักเบาแค่ไหน

อำนาจ อะโน (2527 : 12) กล่าวถึงความหมายของการออกกำลังกายว่าการออกกำลังกาย (Exercise) หมายถึง กิจกรรมทางกายที่กระทำด้วยความรู้สึกตั้งใจ (Conscious) โดยมีจุดมุ่งหมาย (Purpose) ซึ่งลักษณะที่เห็นเด่นชัดของการออกกำลังกายคือ การบังคับให้กล้ามเนื้อหดตัวหรือเกร็งตัว โดยปกติแล้วผลของการออกกำลังกายจะทำให้การหายใจ (Respiratory) การไหลเวียนโลหิต (Circulatory) มีการเพิ่มปริมาณการทำงานมากขึ้น

เจริญ กระบวนรัตน์ (2531: 37) กล่าวถึงการออกกำลังกายว่า การออกกำลังกายหมายถึง การทำให้ร่างกายได้มีการเคลื่อนไหว แบ่งออกเป็น

1. การเคลื่อนไหวทุกส่วน ทำได้ด้วยการวิ่ง เดินเร็ว กระโดดตบ เล่นกีฬา ฯลฯ โดยจะออกกำลังกายที่ไหนก็ได้ เช่น ในบ้านหรือบริเวณบ้าน หรือภายในห้องพัก ตามลักษณะของกิจกรรมที่เหมาะสมกับสภาพนั้น
2. การเคลื่อนไหวเฉพาะส่วน ทำได้ด้วยการบิดคอ หมุนแขน หมุนไหล่ ยกแขน - ขาเหยียดกล้ามเนื้อ นั่งพักตัว ก้มแตะ ฯลฯ โดยจะออกกำลังกายที่ไหนก็ได้ที่เห็นว่าเหมาะสม

วาริศา วิเศษทรัพย์ (2540: 78 – 79) กล่าวถึงการออกกำลังกายว่าการออกกำลังกายเป็นกระบวนการของการใช้กลไกของร่างกาย ในการทำงานอย่างเต็มที่ตามศักยภาพ ซึ่งผลที่ตามมา ทำให้ร่างกายมีความตื่นตัว แข็งแรง กระปรี้กระเปร่า มีความพร้อมที่จะทำงาน การปล่อยให้ร่างกายอยู่นิ่งหรือเป็นไปตามกลไกธรรมชาติ เป็นการฝึกให้การทำงานของร่างกายเฉื่อยชา การกระตุ้นร่างกายเป็นระยะ ๆ ด้วยการออกกำลังกาย ทำให้หัวใจระบบไหลเวียนของโลหิต ระบบหายใจ ระบบประสาท ระบบกล้ามเนื้อ และเซลล์อวัยวะทุกส่วนจะได้รับการกระตุ้นด้วย

อาทิตย์ ชำรงชัยชน (2541: 31) ให้ความหมาย การออกกำลังกาย หมายถึงการเคลื่อนไหว ออกแรง เพื่อทำกิจกรรมทางร่างกายในทุกๆ ลักษณะเพื่อฝึกให้ร่างกายเคลื่อนไหว ช่วยให้กล้ามเนื้อได้ทำงานและเจริญเติบโต ส่งเสริมให้ร่างกายแข็งแรงทรหดทรงดี ปอดและหัวใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ร่างกายทำงานได้อย่างยาวนาน โดยไม่รู้สึกเหนื่อยเมื่อร่างกายได้พักสักครู่จะดีขึ้น...

จรรยาพร ธรณินทร์ (2542: 166) ได้ให้ความหมาย ของการออกกำลังกายไว้ว่าการออกกำลังกายเป็นวิธีการเคลื่อนไหวตามธรรมชาติของคน ต้องมีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา หากไม่ใช้งาน ทำงานอยู่กับโต๊ะตลอดเวลา ก็จะทำให้กล้ามเนื้อ ข้อต่อ และอวัยวะต่างๆ เสื่อมสภาพลงไป จึงต้องออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องและตลอดชีวิตจึงจะสามารถรักษาระดับสมรรถภาพร่างกายให้ทำงานได้ยาวนานโดยไม่เหน็ดเหนื่อย

การกีฬาแห่งประเทศไทย (2544: 4) ให้ความหมายว่า การออกกำลังกายเป็นการใช้แรงกล้ามเนื้อ และร่างกายให้เคลื่อนไหวเพื่อให้ร่างกายแข็งแรงมีสุขภาพดี โดยใช้กิจกรรมใดเป็นสื่อก็ได้ เช่น กายบริหาร เดินเร็ว วิ่งเหยาะ หรือการฝึกกีฬาที่มีได้มุ่งการแข่งขัน

ทรงศักดิ์ นุ้ยศิลป์ (2544: 4) ได้ให้ความหมายของการออกกำลังกายไว้ว่า การออกกำลังกาย คือ ลักษณะของการทำงาน หรือเตรียมในส่วนต่างๆของร่างกายที่ละส่วน หรือหลายๆส่วนของร่างกายไปพร้อมกัน โดยการทำงานของร่างกายไม่ต้องใช้ทักษะหรือกฎกติกาที่ซับซ้อน ง่ายต่อการปฏิบัติ ระยะเวลาประหยัดค่าใช้จ่าย ให้ผลทั้งด้านร่างกายอารมณ์ สังคม และจิตใจ

อนุสรณ์ สิริอนันต์ (2544: 24) ได้สรุปว่า การออกกำลังกาย หมายถึง การใช้กำลังการเกร็งกล้ามเนื้อส่วนต่างๆ ในการออกแรงกับการทำงานให้ร่างกายได้ใช้แรงงานหรือพลังงานที่มีอยู่ เพื่อให้ร่างกายหรือส่วนใดของร่างกายเกิดการเคลื่อนไหวโดยใช้พลังงานเล็กน้อยแตกต่างกันออกไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการแข่งขัน การบริหารร่างกายเพื่อให้เกิดกิจกรรมต่อร่างกายและเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ

นคร บุญคง (2545: 16) สรุปว่าการออกกำลังกาย เป็นการกระทำที่ทำให้มีการเคลื่อนไหวส่วนต่างๆของร่างกาย โดยให้ส่วนต่างๆ ของร่างกายทำงานมากกว่าภาวะปกติ อย่างเป็นระบบ ระเบียบสอดคล้องกับความเหมาะสมของ เพศ วัย และสภาพร่างกายของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญจนเป็นผลให้ส่วนของร่างกายนั้นๆ มีการเปลี่ยนแปลงทั้งรูปร่างและการทำงานไปในทางที่ดีสามารถดำรงชีวิตได้อย่างเป็นสุขและมีคุณภาพ

จากแนวคิดทั้งหลายข้างต้น พอที่จะสรุปได้ว่า การออกกำลังกาย คือการที่ทำให้ส่วนต่างๆของร่างกายทำงานโดยเฉพาะกล้ามเนื้อในส่วนต่างๆ เคลื่อนไหวในระดับที่มากกว่าปกติโดยใช้กิจกรรมออกกำลังกาย กีฬา หรือนันทนาการ เป็นสื่อก่อให้เกิดความสมบูรณ์ แข็งแรงของร่างกายจิตใจ อารมณ์ และสังคม สามารถดำรงชีพออยู่ได้อย่างมีความสุขในสังคม

ความสำคัญของการออกกำลังกาย

การออกกำลังกายมีความสำคัญต่อการสร้างเสริมคุณภาพชีวิต ทำให้มีสุขภาพที่ดี มีความพร้อมที่จะทำการศึกษาหรือปฏิบัติงาน มิใช่แต่เพียงช่วยให้ร่างกายดีเท่านั้น ยังมีผลต่อภาวะทางจิตใจอารมณ์ รวมทั้งสังคมอีกด้วย เมื่อทุกอย่างดีมีคุณภาพ ก็จะส่งผลไปถึงการพัฒนาชาติในทุก ๆ ด้านด้วย ซึ่งมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการออกกำลังกายไว้ ดังนี้

เกษม สุวรรณกุล(2525: 2) การกีฬาเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง เพราะการกีฬาสร้างคนให้มีพลานามัยที่สมบูรณ์ มีน้ำใจเป็นนักกีฬา และสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ

สมภพ ศรีวรขาน (2525: 35) ได้กล่าวไว้ว่า การออกกำลังกายของประชาชนแม้แต่เพียงนิดหน่อยก็จะทำให้ชีวิตสดใส ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ มีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์ อันจะทำให้พลังของชาติแข็งแกร่ง

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2527: 202) กล่าวถึงความต้องการไว้ว่าความต้องการในการออกกำลังกายของประชาชนมีมากขึ้นก็จริง แต่เมื่อเปรียบเทียบส่วนระหว่างสถานที่กับความต้องการในการออกกำลังกายของประชาชนแล้วยังไม่สมดุลกัน จึงเห็นว่าควรจะทำให้ความสนใจต่อกีฬาเพื่อมวลชน (Mass Sport) หมายถึงการจัดกีฬาเพื่อชนส่วนใหญ่ของประเทศได้มีโอกาสได้เล่นกีฬาเพื่อสุขภาพและสมรรถภาพทางกายของตนเองอย่างจริงจัง และจะเป็นผลดีต่อสังคมส่วนรวมด้วย ซึ่งจะทำให้ปัญหาในการออกกำลังกายต่างๆ ของประชาชนลดน้อยลง

สุวิมล ตั้งสัจพจน์ (2541: 11-12) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตและพฤติกรรมในการออกกำลังกายไว้คือ ในภาวะปัจจุบัน สังคมมองการศึกษาเป็นเรื่องว่าด้วยชีวิตและสุขภาพ ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้สาระวิชาและความสำคัญของการศึกษาเปลี่ยนไปคือ คุณภาพชีวิตและพฤติกรรมในการออกกำลังกาย กล่าวคือ คุณภาพชีวิต เป็นอีกมิติหนึ่งของการศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์ เมื่อองค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ให้ความสำคัญกับการมีคุณภาพชีวิตที่ดีสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ได้ขานรับและพัฒนารูปแบบการจัดการในการที่จะทำให้ทุกคนมีสุขภาพดีในปี 2000 (Health for All by The Year 2000) คุณภาพชีวิตกลายเป็นหลักการที่สำคัญ ที่จะบ่งบอกความเป็นอยู่ที่ดี สุขภาพที่ดี และมีวิถีชีวิตที่ถูกต้อง ส่วนพฤติกรรมในการออกกำลังกายนั้น ได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการออกกำลังกายและการส่งเสริมสุขภาพ ธุรกิจด้านการออกกำลังกาย การส่งเสริมสุขภาพ ความสวยงามของร่างกายกลายเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมและเฟื่องฟูมากในปัจจุบัน ข้อสังเกตที่น่าสนใจ คือความใส่ใจของคนไทยที่มีต่อการดูแลสุขภาพตนเอง การแพร่ข่าวสารว่าด้วยโรค การป้องกันโรคการดูแลตนเองเพื่อไม่ให้ป่วยเป็นโรคมิทธิพลทำให้คนไทยใส่ใจต่อร่างกายตนเองและสุขภาพมากขึ้น

หลักของการออกกำลังกาย

การออกกำลังกายมีความจำเป็นสำหรับบุคคลทุกเพศทุกวัย ที่ต้องการจะเป็นผู้ที่มีสุขภาพดี แต่ในขณะเดียวกันการออกกำลังกายอาจก่อให้เกิดผลร้าย และเป็นอันตรายต่อร่างกายได้ ถ้าการออกกำลังกายนั้นกระทำไม่เหมาะสมกับสภาพร่างกาย เพศ วัย และสิ่งแวดล้อม ฉะนั้นในการออกกำลังกาย ทุกคนควรพิจารณาถึงหลักและวิธีการออกกำลังกายที่ถูกต้องเสียก่อน เพื่อให้ได้รับประโยชน์จากการออกกำลังกายอย่างแท้จริง

อนันต์ อัทธู (2520: 46) ให้หลักเกณฑ์สำคัญในการออกกำลังกายว่า “ควรเป็นกิจกรรมที่ให้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ๆ ของร่างกายได้ทำงานทุกส่วน และควรจะเป็นกิจกรรมที่ทำให้ปอดและหัวใจทำงานมากขึ้นในร่างกาย มีความเหนื่อยและให้เหงื่อออกบ้างพอสมควร”

กรุงไกร เจนพานิช (2522: 115) ให้ข้อเสนอแนะดังนี้คือ การออกกำลังกายที่ทำให้สุขภาพดี ได้แก่ การออกกำลังกายที่เหมาะสมกับเพศ วัย และสภาวะของร่างกาย โดยทั่วไป ถือหลักว่าการออกกำลังกายจะต้องทำให้รู้สึกเหนื่อยแต่เพียงเล็กน้อย (เหงื่อซึม) แต่เหนื่อยอยู่เป็นเวลานานพอสมควร การออกกำลังกายที่หักโหม ไม่สม่ำเสมอ คือ เล่น ๆ หยุด ๆ จะไม่ได้ผลเท่าที่ควร หรือกลับเป็นอันตรายต่อร่างกาย

วรศักดิ์ เพียรชอบ (2523: 6-7) กล่าวว่า การออกกำลังกายที่ถูกต้อง ต้องปฏิบัติตามหลักการดังต่อไปนี้

1. ควรเริ่มออกกำลังกายเบา ๆ ก่อน จึงค่อยเพิ่มความหนักของการออกกำลังกายในวันต่อ ๆ ไปให้มากขึ้นตามลำดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้ที่ไม่เคยออกกำลังกายมาก่อน
2. ผู้ที่ฟุ้งไข้ หรือมีโรคภัยประจำตัว ควรปรึกษาแพทย์ก่อนที่จะออกกำลังกาย
3. ผู้ที่ประสงค์จะออกกำลังกายหนักๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีอายุ 40 ปี ควรปรึกษาแพทย์ก่อน
4. ในระหว่างการออกกำลังกาย ถ้ามีความรู้สึกผิดปกติมาก เช่น หน้ามืด เหนื่อย หรือหอบมากเกินไป ควรหยุดออกกำลังกายทันที และถ้าออกกำลังกายต่อไปควรปรึกษาแพทย์
5. การออกกำลังกายที่ได้ประโยชน์อย่างแท้จริงนั้น ควรจะได้ออกแรงโดยให้ส่วนต่างๆ ของร่างกายทำงานมากกว่าปกติ เพื่อให้รู้สึกเหนื่อย เช่น หายใจถี่ขึ้น หรือชีพจรเต้นเร็วกว่าปกติ
6. การออกกำลังกายแต่ละครั้งควรเหมาะสมกับวัยของตนเองด้วย
7. ผู้ที่มีภารกิจประจำวันไม่สามารถแบ่งเวลาเพื่อการนี้ได้ควรเลือกกิจกรรมที่ง่ายและกระทำได้ในบริเวณบ้านในเวลาสั้น ๆ ได้ เช่น เดินเร็ว วิ่งเหยาะ ๆ อยู่กับที่ กระโดดเชือก ชกกลม เป็นต้น
8. เครื่องมือที่ช่วยในการออกกำลังกาย เช่น เครื่องช่วยเขย่า ลั่น ดึง มีประโยชน์น้อยมาก
9. การออกกำลังกายควรกระทำสม่ำเสมอทุกวันเป็นประจำ อย่างน้อยวันละ 15 – 20 นาที
10. เพื่อการออกกำลังกายมีความสุขสนุกสนานหรือมีแรงจูงใจมากขึ้น ควรทำสถิติควบคู่ไปด้วย เช่น การนับอัตราการเปลี่ยนแปลงของการเต้นชีพจร หรือการหายใจแต่ละครั้งควบคู่กันไป
11. ต้องระลึกไว้เสมอว่า การออกกำลังกายเป็นประจำนั้น เป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในการรักษาสุขภาพเท่านั้น ถ้าจะให้ผลที่แท้จริง ควรมีการรับประทานอาหารที่ดีและถูกต้อง รวมทั้งมีการพักผ่อนเพียงพอควบคู่ไปด้วย

ศักดิ์ชาย พิทักษ์วงศ์ (2526: 32 – 33) ได้สรุปหลักการออกกำลังกายดังนี้

1. ต้องมีเวลาเพียงพอสำหรับการออกกำลังกาย การออกกำลังกายเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย จะต้องทำเป็นประจำ และต้องนานพอที่จะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

2. สมรรถภาพทางกายดีขึ้น ต้องใช้เวลาอย่างน้อย 15 นาที ฉะนั้น ในการออกกำลังกายจำเป็นต้องจัดเวลาให้เพียงพอ และเป็นประจำตลอดไป เพราะถ้ากระทำไม่สม่ำเสมอจะไม่ได้ผลเท่าที่ควร ทำให้สมรรถภาพทางกายลดลงและการออกกำลังกายต้องคำนึงถึงความหนัก และชนิดของกิจกรรมให้เหมาะสมกับสภาพร่างกาย

3. กิจกรรมการออกกำลังกาย จำเป็นต้องกำหนดให้เหมาะสมกับสภาพความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งเป้าหมายและความหนักของกิจกรรม และสมรรถภาพที่ต้องการแล้วจำเป็นต้องมีการประเมินผลความก้าวหน้า ทางด้านสมรรถภาพของตนเองได้ดีด้วยว่า บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ต้องพึงระลึกอยู่เสมอว่าไม่มีกิจกรรมออกกำลังกายใดที่สมบูรณ์แบบและเหมาะสมกับคนทุกเพศ ทุกวัยแต่โปรแกรมการออกกำลังกายจำเป็นต้องจัดให้เหมาะสม สำหรับสนองความต้องการและความสามารถของแต่ละคนทั้งชนิดกิจกรรม ความหนักและความบ่อยเป็นราย ๆ ไป

4. โปรแกรมการออกกำลังกายที่ดีจะต้องมุ่งเสริมสมรรถภาพทางกายให้ครบทุกด้าน ไม่มีกิจกรรมการออกกำลังกายชนิดใดเพียงชนิดเดียว ที่จะส่งเสริมสมรรถภาพทางกายได้ครบทุกด้าน ฉะนั้น โปรแกรมการออกกำลังกายต้องจัดกิจกรรมหลาย ๆ อย่าง ที่จะมุ่งเสริมสร้างสมรรถภาพทางกายด้านต่าง ๆ ได้แก่ สมรรถภาพทางด้านความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ ความอ่อนตัว ความอดทนของระบบไหลเวียนเลือด ความอดทนของระบบกล้ามเนื้อ โปรแกรมการออกกำลังกายที่ดี ต้องสามารถเสริมสร้างและพัฒนาองค์ประกอบด้านสมรรถภาพทางกายที่สำคัญที่สุด

5. โปรแกรมการออกกำลังกายต้องถูกจัดไว้อย่างเป็นระบบ ทั้งด้านความบ่อย และความสม่ำเสมอของโปรแกรมการออกกำลังกาย จำเป็นต้องจัดเพื่อสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของแต่ละบุคคล

6. ความสม่ำเสมอของการออกกำลังกาย เป็นสิ่งจำเป็นจะต้องไม่มากหรือน้อยจนไม่มีผลต่อการเสริมสร้าง และพัฒนาสมรรถภาพทางกาย การออกกำลังกายควรพยายามทำให้เป็นตารางสำหรับการออกกำลังกาย ความบ่อยในการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพอย่างน้อยสัปดาห์ละ 4 ครั้ง ครั้งละ ไม่น้อยกว่า 10 นาที โดยใช้อัตราชีพจรขณะออกกำลังกายเป็นเกณฑ์ (นับทันทีขณะหยุดออกกำลังกาย) ซึ่งมีหลักดังนี้ไม่เกิน 190 – อายุ ครั้ง / นาที ในผู้ที่ออกกำลังกายเป็นประจำอยู่แล้ว ไม่เกิน 180 – อายุ ครั้ง/นาที ในผู้ที่สูงอายุ และผู้ที่ไม่ได้ออกกำลังกาย

7. การออกกำลังกายเพิ่มความหนัก (แบบก้าวหน้า) เป็นกุญแจไปสู่การมีสมรรถภาพที่ดีการออกกำลังกายที่จะมีผลต่อสมรรถภาพ จำเป็นต้องเพิ่มความหนักของกิจกรรมมากพอที่จะเสริมสร้าง และพัฒนาสมรรถภาพทั้งด้านความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ ความทนทานของระบบกล้ามเนื้อ และความอดทนของระบบไหลเวียนโลหิต การเพิ่มความหนักเพิ่มได้ 2 ลักษณะ ดังนี้ คือ เพิ่มความหนักของกิจกรรมและเพิ่มความนานของกิจกรรม

8. ความก้าวหน้าของสมรรถภาพ เป็นสิ่งสำคัญของการออกกำลังกาย และถ้าทำได้อย่างถูกต้องเหมาะสมเพียงพอ จะมีผลให้ร่างกายปรับตัวต่อการเพิ่มแรงต้านทานที่จะทำให้ร่างกายพัฒนาขึ้น ฉะนั้นการออกกำลังกายจำเป็นต้องเพิ่มความหนักโดยเพิ่มขึ้นทีละน้อยและเพิ่มอย่างสม่ำเสมอเป็นระบบ ซึ่งจะเป็นวิธีทางนำไปสู่การมีสมรรถภาพทางกายที่ดี

9. การฝึกตามโปรแกรมของการออกกำลังกายที่ จัดไว้อย่างเหมาะสมจะเป็นผลรวมของการเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย โปรแกรมการออกกำลังกายที่สมบูรณ์จะต้องพัฒนาองค์ประกอบทุกด้านสมรรถภาพทางกาย

สวรยา เดชอุดม (2530: 80 – 81) กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพไว้ดังนี้คือ

1. ลักษณะการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับวัย เลือกแบบที่เหมาะสมกับวัย
2. รูปแบบการออกกำลังกายที่พอดีกับสังขาร
3. ขั้นตอนการออกกำลังกายที่ถูกต้อง
4. การกระทำสม่ำเสมอ การออกกำลังกายจะทำให้ได้ผลต้องกระทำโดยสม่ำเสมอ ทำนานไปตลอดชีวิต และจะกระทำได้โดยการเคลื่อนไหวของร่างกายที่เป็นจังหวะสม่ำเสมอ พอเหมาะที่จะกระตุ้นหัวใจให้อยู่ในระดับพอสมควรแก่อายุ

เจริญ กระบวนรัตน์ (2531: 75) กล่าวว่า การออกกำลังกายควรทำให้ถูกต้องเหมาะสมกับสภาพร่างกายของแต่ละคนจึงจะได้ผลดี โดยอาศัยหลักของการออกกำลังกายที่เป็นพื้นฐานต่อไปนี้

1. การออกกำลังกายในตอนแรก ควรเริ่มต้นด้วยการออกกำลังกายเบา ๆ ใช้ปริมาณงานที่น้อยและควรเป็นการออกกำลังกายโดยวิธีง่าย ๆ เมื่อร่างกายปรับตัวดีขึ้นแล้วจึงค่อย ๆ เพิ่มปริมาณความหนักของงานและความยากขึ้นเป็นลำดับ ตามพัฒนาการของสภาพร่างกายที่มีความสมบูรณ์แข็งแรงขึ้น
2. การออกกำลังกายที่ดี ควรให้ทุกส่วนของร่างกายได้ออกกำลังควบคู่พร้อมกันไปไม่ควรมุ่งออกกำลังกายเฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่งเท่านั้น
3. การออกกำลังกายควรกระทำอย่างสม่ำเสมอเป็นกิจวัตรประจำวัน หรือวันเว้นวัน หรือ ทุกสองวันก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพเหตุการณ์และความสะดวก แต่ควรปฏิบัติติดต่อกันเรื่อยไปตามกำหนดที่วางไว้ข้อแนะนำ ถ้าไม่มีเหตุขัดข้องจำเป็น ควรออกกำลังกายในเวลาเดียวกันทุกครั้ง อาจจะเป็นตอนเช้าหลังจากการตื่นนอนหรือเวลาเย็นก็ได้
4. การออกกำลังกายควรคำนึงถึงสภาพของร่างกาย เช่น ในบางกรณีที่ร่างกายกำลังอ่อนแอลงชั่วคราวสาเหตุอาจเนื่องมาจากท้องเสียหรืออดนอน การออกกำลังกายที่เคยกระทำอยู่ก็อาจจะกลายเป็นหนักเกินไป ซึ่งบางทีอาจจะมีการบางอย่างแสดงออกให้ปรากฏ เช่น มีอาการเหนื่อยผิดปกติ อาการใจสั่นหรือหายใจขัดหรือหายใจไม่ทั่วท้อง เวียนศีรษะ คลื่นไส้ หน้ามืดคล้ายจะเป็นลม เป็นต้น เมื่อมีอาการอย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้น ควรหยุดออกกำลังกายทันทีและนั่งพัก หรือนอนราบกับพื้น จนกระทั่งหายเหนื่อย และควรหยุดออกกำลังกายในช่วงนั้น

เสก อักษรานุเคราะห์ (2534: 134–135) กล่าวถึงหลักการออกกำลังกายแบบสายกลาง ไว้ดังนี้

1. เป็นการออกกำลังกายแบบแอโรบิกพื้นฐาน
2. เป็นการออกกำลังกายที่ออกแรงเพียงร้อยละ 50 โดยวัดจากชีพจร
3. เป็นการออกกำลังกายที่ติดต่อกันระหว่าง 20 – 30 และทำเพียงวันเว้นวันก็เพียงพอ แต่ถ้าทำทุกวันได้จะดียิ่งขึ้น

4. วิธีออกกำลังกายให้อุ่นเครื่อง 5 นาที (ออกกำลังกายเพิ่มขึ้นจนชีพจรขึ้นถึงร้อยละ 50) ออกกำลังกายรับร้อยละ 50 ไปตลอด 20 นาที ผ่อนคลายอีก 5 นาที

5. ชนิดของการออกกำลังกายจะต้องไม่เพิ่มการบาดเจ็บให้กับจุดอ่อนของตัวเองและเลือกชนิดที่ทำให้บาดเจ็บน้อยลง

6. การออกกำลังกายแบบสายกลางของคนหนึ่งไม่จำเป็นต้องเหมือนกับอีกคนหนึ่ง
7. การออกกำลังกายแบบสายกลางของคน ๆ เดียวกัน แต่เวลาอาจจะไม่เหมือนกันอาจจะต้องเปลี่ยนไปตามอายุและสภาพร่างกาย

สรุปว่าการออกกำลังกายที่ถูกต้องเหมาะสมเพื่อให้ร่างกายมีสมรรถภาพคืออยู่เสมอ กิจกรรมแรกควรเป็นกิจกรรมที่เบา ๆ ก่อนแล้วค่อยเพิ่มความหนักขึ้นตามพัฒนาการของร่างกาย ควรออกแรงให้ทุกส่วนของร่างกายได้ทำงานและควรกระทำอย่างสม่ำเสมอ สิ่งที่สำคัญต้องคำนึงถึงสภาพร่างกายของตนเองด้วย

กุลยา ตันติผลาชีวะ (2540: 35-39) กล่าวถึงหลักการออกกำลังกายที่จะทำให้สุขภาพดี สรุปได้ดังนี้

1. ระยะเวลาของการออกกำลังกายแต่ละครั้ง ไม่ต่ำกว่า 20 นาที การออกกำลังกายที่นานพอ จึงจะกระตุ้นกล้ามเนื้อหัวใจ ปอด และระบบไหลเวียนของโลหิต ให้ทำงานเต็มที่
2. ความถี่ของการออกกำลังกายที่ดี การออกกำลังกายที่ดีควรออกกำลังกายสัปดาห์ละ 3 – 5 วัน หรือน้อยหรือมากเกินกว่านี้ ถ้าออกกำลังกายน้อยกว่า 3 วันต่อสัปดาห์ ร่างกายจะไม่สามารถพัฒนาสมรรถภาพ (fitness) ได้ เนื่องจากความไม่สม่ำเสมอของการออกกำลังกายทำให้ร่างกายปรับตัวไม่ได้ อีกทั้งยังเป็นผลเสียมากกว่า

3. เวลาออกกำลังกาย เวลาที่ดีที่สุด คือเวลาที่สะดวก อาจจะเป็นตอนเช้าหรือตอนเย็นเวลาที่ไม่ควรออกกำลังกาย คือ ก่อนนอน หรือหลังรับประทานอาหารใหม่ ๆ เพราะกระเพาะกำลังทำงาน อวัยวะภายในยังดิ้นกระียด การออกกำลังกายหลังอิ่ม อาจมีผลต่อภาวะการทำงานของหัวใจ

4. สถานที่ของการออกกำลังกาย สามารถออกได้ทุกหนทุกแห่ง การยืน การเดิน การนั่ง การนอน ทุกอิริยาบถออกกำลังกายได้ สถานที่ออกกำลังกายที่ความพอใจ สถานที่ใดก็ได้ถ้าสะดวกและพร้อมที่จะออกกำลังกาย

5. วิธีการออกกำลังกายจะต้องเป็นการกระทำเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ ผ่อนคลายความตึงเครียด ความเมื่อยล้า ความวิตกกังวล การออกกำลังกายแต่ละครั้งต้องทำเป็นระยะ เริ่มจากการอุ่นเครื่อง (warm up) ด้วยการเตรียมความพร้อมร่างกายก่อน 5-10 นาที แล้วจึงเริ่มออกกำลังกายขณะออกกำลังกายต้องประเมินความทนของร่างกายด้วย อย่าฝืนถ้ารู้สึกเหนื่อยมาก เพราะอาจเป็นอันตรายได้

6. อายุ การออกกำลังกายจำเป็นสำหรับคนทุกเพศทุกวัย โดยเฉพาะผู้ที่อายุเลย 40 ปีไปแล้วจะต้องสนใจมากเพราะงานและเวลาทำให้ไม่ออกกำลังกาย ผลที่ตามมาคือ โรคอ้วน ความดันโลหิต ไขมันเลือดสูง สุขภาพเสื่อมลง การออกกำลังกายอย่างน้อยวันละ 20 นาที นอกจากทำให้ร่างกายแข็งแรงแล้ว รูปร่างจะสวย ปราศจากโรค แม้แต่นักกีฬาเมื่อหยุดกิจกรรมกีฬาแล้ว จะต้องมีการออกกำลังกายสม่ำเสมอด้วย เพื่อให้การทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายที่เคยถูกกระตุ้นมาก่อน มีความคงตัว

ประโยชน์ของการออกกำลังกาย

นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญทางพลศึกษาหลาย ๆ ท่านได้ค้นคว้า วิจัย ถึงประโยชน์ของการออกกำลังกาย ซึ่งต่างพบว่าการออกกำลังกายหรือการเล่นกีฬานั้น มีคุณค่าต่อชีวิตของมนุษย์อย่างมากมายดังต่อไปนี้

วรศักดิ์ เพียรชอบ (2523: 72 – 73) ได้สรุปประโยชน์ของการออกกำลังกายเป็นประจำไว้เป็นข้อๆ ดังนี้

1. การออกกำลังกายเป็นประจำวันนั้น จะช่วยกระตุ้นให้ร่างกายได้มี การเจริญเติบโตได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะวัยเด็กซึ่งเป็นวัยที่อยู่ระหว่างการเจริญเติบโต กล้ามเนื้อของส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย

2. ร่างกายได้มีการพัฒนาได้อย่างเต็มที่และได้สัดส่วนที่ทำให้มีสมรรถภาพในการทำงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการทำงานเท่ากัน กล้ามเนื้อที่มีสมรรถภาพสูงจะทำงานเสร็จได้ โดยใช้แรงงานที่น้อยกว่าและเหนื่อยน้อยกว่าประหยัดกว่า ทำให้สามารถนำกำลังที่เหลือไปใช้ในงานอื่นได้อีกต่อไป

3. ผู้ที่มีสมรรถภาพทางร่างกายดีจะช่วยให้บุคลิกลักษณะที่ สง่าผ่าเผย สามารถที่จะเคลื่อนไหวหรือเดินเหินได้ด้วยความสง่า คล่องแคล่วและกระฉับกระเฉง เป็นไปตามจังหวะ หรือลีลาของการเคลื่อนไหวหรือการเดินนั้น ๆ การเคลื่อนไหวร่างกายในลักษณะดังกล่าวนี้ นอกจากจะเป็นการประหยัดแรงงานได้ดีแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมความสง่าราศรีให้แก่ตนเองได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

4. ผู้ที่มีสมรรถภาพทางด้านร่างกายดีจะเป็นผู้ที่มีสุขภาพดี มีประสิทธิภาพในการประกอบกิจการงานต่าง ๆ ประจำวันได้ผลผลิตที่สูง ถ้าเป็นผู้ที่อยู่ในวัยศึกษาเล่าเรียนจะสามารถตรากตรำ และมีสมาธิในการศึกษาเล่าเรียนได้ดีกว่า เป็นระยะเวลาานาน ทำให้ได้รับผลการเรียนดีกว่า ทำให้ได้รับการเรียนดีกว่า ผู้ที่ไม่มีสมรรถภาพทางกาย

5. กล้ามเนื้อหลังตอนล่างมีความสำคัญในการป้องกันโรคปวดหลังเมื่อมีอายุสูง ถ้าหากว่าได้มีการออกกำลังกายเพื่อให้กล้ามเนื้อส่วนนี้ได้มีการพัฒนาได้เป็นอย่างดี และถูกต้องตั้งแต่วัยเด็กแล้วจะเป็นการช่วยป้องกันโรคปวดหลังได้เป็นอย่างดีอีกทางหนึ่งด้วย

6. สำหรับวัยเด็กนั้น การมีสมรรถภาพทางกายดีจะช่วยให้เป็นเด็กที่มีความกระตือรือร้นมีความต้องการที่จะเคลื่อนไหวและมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

7. การออกกำลังกายเพื่อให้ร่างกายมีสมรรถภาพนั้น เป็นวิธีที่ดีอย่างหนึ่งในการที่จะช่วยรักษาและควบคุมน้ำหนักตัว การควบคุมน้ำหนักตัวด้วยวิธีการลดอาหารอย่างเดียวนั้นเป็นวิธีการที่ไม่ถูกต้องอย่างมาก โดยเฉพาะในวัยเด็กที่อยู่ในระหว่างการเจริญเติบโต วิธีที่ดีและถูกต้องนั้นควรจะเป็นการควบคุมด้วยการออกกำลังกายและอาหารควบคู่กันไปด้วย

8. การออกกำลังกายเพื่อให้ร่างกายมีสมรรถภาพนั้นเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานประสานกันระหว่างระบบไหลเวียนกับระบบหายใจ ซึ่งเป็นการป้องกันโรคหัวใจเสื่อมสมรรถภาพได้เป็นอย่างดี และในปัจจุบันนี้มีความเชื่อว่าโรคเสื่อมสมรรถภาพนี้เองเป็นต้นเหตุของโรคหัวใจวายที่กำลังเป็นโรคร้ายที่น่ากลัวอย่างหนึ่งในสังคมสมัยนี้ วิธีป้องกันที่ดีอย่างหนึ่งก็คือด้วยการออกกำลังกายเป็นประจำเพื่อรักษาสมรรถภาพทางกายนั่นเอง

9. คำกล่าวของกรีกโบราณ ที่ว่าจิตใจที่ผ่องใสอยู่ในเรือนร่างที่สมบูรณ์นั้น เพื่อให้มีความหมายชัดเจนยิ่งขึ้น ควรจะขยายความต่อไปอีกว่า “เรือนร่างที่สมบูรณ์นั้นคือเรือนร่างที่มีสมรรถภาพทางกายดี” ฉะนั้น เมื่อร่างกายมีสมรรถภาพทางกายดี สุขภาพสมบูรณ์ก็ย่อมจะเป็นผลต่อประสิทธิภาพทางด้านจิตใจด้วย

อดิเรก จิระพงษ์ (2523: 34-35) ได้ให้ความเห็นว่า ในปัจจุบันวงการแพทย์ได้นำเอาการออกกำลังกายมาทำให้เกิดประโยชน์ 3 ประการ คือ

1. ออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ทำให้ร่างกายแข็งแรง มีสุขภาพสมบูรณ์
2. ออกกำลังกายเพื่อสร้างเสริมภูมิคุ้มกันและป้องกันโรค
3. ออกกำลังกายเพื่อรักษาโรค ซึ่งต้องอยู่ภายใต้การดูแลแนะนำจากแพทย์หรือผู้ทรงคุณวุฒิ

สุพิตร สมาชิกโต (2525: 173) ได้แสดงข้อคิดเห็นไว้ว่าบุคคลที่ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอจะรู้สึกได้ว่ามีการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายของตนเองหลายอย่างด้วยกัน เช่น

1. มีการตื่นตัว คล่องแคล่วว่องไว และจะรู้สึกเหน็ดเหนื่อยช้าลงในขณะทำงาน หรือออกกำลังกาย
2. ความดันโลหิตจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพขึ้น
3. สุขภาพของหัวใจจะแข็งแรงขึ้น อัตราการเต้นของหัวใจจะชะลอลงช่วยทำให้กล้ามเนื้อแข็งแรงและลดปริมาณของน้ำหนักตัวที่เป็นไขมันลง

4. การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ จะช่วยพัฒนาความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ และช่วยป้องกันการบาดเจ็บ ซึ่งอาจจะเกิดจากข้อเท้าแพลง หรือกล้ามเนื้อฉีกขาดได้

ตำรง กิจกุศล (2527: 20–23) ได้กล่าวถึงคุณประโยชน์ของการออกกำลังกายไว้พอที่จะสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยให้มีการพัฒนากล้ามเนื้อให้แข็งแรง มีผลกำลังที่ดีขึ้น
2. การออกกำลังกายทำให้เป็นคนว่องไวขึ้น และช่วยให้มีการทรงตัวที่ดี
3. การออกกำลังกายแบบแอโรบิค จะสามารถช่วยให้ระบบหัวใจ ปอด และหลอดเลือดทำงานดีขึ้นอย่างชัดเจนมาก

4. การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ตามหลักที่ถูกต้องเหมาะสม จะสามารถช่วยให้อาการของโรคหลายอย่างดีขึ้นได้

5. การออกกำลังกายช่วยในเรื่องของการพักผ่อน ทำให้นอนหลับได้ดีขึ้น
 6. การออกกำลังกายที่พอเหมาะพอดี จะช่วยให้พลังทางเพศดีขึ้นทั้งชายและหญิง
 7. การออกกำลังกายช่วยให้การรักษาสุขภาพหรืออาการทางจิตให้ดีขึ้น
 8. การออกกำลังกายช่วยให้มีรูปร่างดีขึ้น
 9. การออกกำลังกายช่วยในการชะลอความเสื่อมของอวัยวะต่าง ๆ ในตัวของผู้สูงอายุได้ดีที่สุด
- นอกจากนี้ เจริญ กระบวนรัตน์ (2531: 73) ได้กล่าวถึงคุณค่าของการออกกำลังกายที่มีผลต่อหัวใจ พอสรุปได้ดังนี้

ผู้ที่ออกกำลังกายอยู่เสมอ อัตราการเต้นของหัวใจจะกลับคืนสู่สภาพปกติได้เร็วกว่าผู้ที่ไม่ได้ออกกำลังกายเป็นประจำ ในเวลาปกติหัวใจของผู้ที่ออกกำลังกายอยู่เสมอขณะพักผ่อนหัวใจเต้น ประมาณ 60 – 65 ครั้ง / นาที ส่วนคนปกติ ประมาณ 70 – 75 ครั้ง / นาที ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่แข็งแรงและออกกำลังกายอยู่เสมอนั้น ทำให้กล้ามเนื้อหัวใจแข็งแรงขึ้น เป็นเหตุให้การบีบตัวของหัวใจครั้งหนึ่ง ๆ ได้ปริมาณโลหิตในการไหลเวียนเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ขนาดหัวใจของผู้ที่ออกกำลังกายอยู่เสมอจะโตกว่าหัวใจของคนธรรมดา

โดยสรุปแล้ว จะเห็นได้ว่า การออกกำลังกายเป็นวิธีเดียวเท่านั้นที่จะช่วยทำให้ มนุษย์เรามีร่างกายที่แข็งแรงและเป็นผู้ที่มีสุขภาพสมบูรณ์ ทำให้เป็นผู้ที่มีจิตใจที่แจ่มใส มีสภาพทางอารมณ์ที่มั่นคง และทำให้มีการสังคมที่ดีอีกด้วย

การกีฬาแห่งประเทศไทย (2537: 46) กล่าวถึงประโยชน์ของการออกกำลังกายไว้ดังนี้

1. การเจริญเติบโต การออกกำลังกายจะช่วยให้เจริญอาหาร การย่อยและการขับถ่ายดี โดยเฉพาะวัยเด็ก ดังนั้น เด็กที่มีการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอจึงมีการเจริญเติบโตดีกว่าเด็กที่ขาดการออกกำลังกาย

2. รูปร่างทรงตรงการออกกำลังกายสามารถป้องกัน และรักษาการเสียทรงตรงได้โดยการ บริหารเพื่อเพิ่มความแข็งแรงของกล้ามเนื้อในส่วนที่ต้องการ และทำให้กล้ามเนื้อกระชับ

3. สุขภาพทั่วไป เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การออกกำลังกายทำให้อวัยวะต่างๆ มีการเจริญ ได้ดีทั้งหมด รูปร่าง และหน้าที่การงาน โอกาสของการเกิดโรคที่ไม่ใช่โรคติดเชื้อมีน้อยกว่า

4. สมรรถภาพทางกาย การออกกำลังกายสามารถสร้างเสริมสมรรถภาพทางกายในทุก ๆ ด้าน ด้วยการออกกำลังกายที่ใช้สมรรถภาพทางด้านนั้น ๆ

5. การป้องกันโรค การออกกำลังกายสามารถป้องกันโรคร้ายหลายชนิด โดยเฉพาะโรคที่เกิด จากการเสื่อมสภาพของอวัยวะ อันเนื่องมาจากการมีอายุมากขึ้นประกอบกับปัจจัยอื่นๆ ในชีวิตประจำวัน เช่น ความเครียด การสูบบุหรี่มาก การกินอาหารเกิน โรคเหล่านี้ ได้แก่ โรคหลอดเลือดหัวใจเสื่อมสภาพ ความดันโลหิตสูง โรคอ้วน โรคเบาหวาน โรคข้อต่อเสื่อมสภาพ เป็นต้น ผู้ที่ออกกำลังกายเป็นประจำมี โอกาสเกิดโรคเหล่านี้ได้ช้ากว่าที่ขาดการออกกำลังกาย หรืออาจไม่เกิดขึ้นเลยก็เป็นได้

6. การรักษาโรคและฟื้นฟูสภาพโรคต่าง ๆ ที่กล่าวมาถึงในข้อ 5 หากเกิดขึ้นแล้วการจัดการออก กกำลังกายที่เหมาะสมจะช่วยรักษาและฟื้นฟูสภาพได้

กุลา ตันติผลาชีวะ (2540: 31-32) กล่าวว่า การออกกำลังกายทำให้อวัยวะของร่างกายได้รับการ กระตุ้นให้ทำงานและตื่นตัว สร้างความแข็งแรง กระฉับกระเฉง อดทนและคล่องตัว การออกกำลังกายที่ สม่าเสมอ ช่วยเสริมสุขภาพได้ดังนี้

1. การสร้างเสริมความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ การออกกำลังกายทุกประเภท ทำให้กล้ามเนื้อต้อง ทำงานด้วยการเกร็งและออกแรงไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งลักษณะการทำงานเช่นนี้เป็นการสร้างความแข็งแรงของ กล้ามเนื้อ และกล้ามเนื้อมีพลังเมื่อต้องใช้งาน ซึ่งประโยชน์ด้านนี้ของการออกกำลังกาย ในทางการแพทย์ได้ นำไปใช้กับผู้ป่วยที่มีปัญหาทางร่างกายและต้องการที่จะฝึกความแข็งแรงของกล้ามเนื้อโดยเฉพาะเช่น ผู้ป่วยเข้าเฝือก ผู้ป่วยกล้ามเนื้อไม่มีแรง ผู้ป่วยอัมพาต เป็นต้น

2. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบต่าง ๆ ของร่างกาย โดยเฉพาะระบบหัวใจการ ไหลเวียนของโลหิต และระบบหายใจ การออกกำลังกายจะเพิ่มการทำงานของหัวใจให้มีการบีบตัวแรงขึ้น เพิ่มปริมาณการสูบฉีดโลหิต การไหลเวียนของโลหิต และควบคุมความดันของโลหิต สำหรับระบบหายใจ ทำให้ปอดขยายตัวได้ดีขึ้นเพิ่มการแลกเปลี่ยนของก๊าซ สร้างความตื่นตัว ระบบประสาท ทำให้การทำงานของ กล้ามเนื้อและระบบประสาทสัมพันธ์กันดีแม้อายุจะมากขึ้นก็ตาม

3. ความคุมน้ำหนักตัวได้ ความอ้วนเป็นปัญหาสำคัญ โดยเฉพาะสตรีที่รักความสวยงาม ปัจจุบัน คนอ้วนง่ายเพราะอาหารประเภทไขมัน มีจำหน่ายโดยทั่วไปในรูปอาหารจานด่วน (fast food) และเป็นที่ นิยม ด้วยมีสิ่งจูงใจหลายอย่าง เช่น การจัดร้าน รูปลักษณ์ อาหารน่ารับประทานอีกทั้งยังเป็นค่านิยมที่แสดง

ถึงความทันสมัยด้วย เมื่อมีปัญหาอันหลายคนหาทางออกโดยไปคลินิกปรึกษาแพทย์ หรืออดอาหาร ซึ่งความจริงนั้นการอดอาหารเพียงอย่างเดียวไม่สามารถควบคุมน้ำหนักได้อย่างแท้จริง เพราะเมื่อหมดช่วงระยะเวลาการควบคุมอาหาร คนผู้นั้นจะกลับมาอ้วนอย่างรวดเร็ว บางคนอาจอ้วนมากขึ้นกว่าเดิม

สาเหตุร่วมอย่างหนึ่งที่ทำให้คนอ้วนง่ายมาจากไม่ออกกำลังกาย การออกกำลังกายที่สม่ำเสมอ ไม่จะเป็นการออกกำลังกายโดยตรงหรือการทำกิจกรรมทางกายจะทำให้ มีการเผาผลาญแคลอรีและเพิ่มกระบวนการเผาผลาญอาหาร เพื่อสร้างพลังงานแทนการสะสมไว้ในรูปไขมันเนื่องจากการสลายตัวของไกลโคเจนและไขมัน การไม่ออกกำลังกายเลยโอกาสที่ ร่างกายจะสะสมไขมันสูงมาก ดังนั้นการควบคุมน้ำหนัก ต้องทำควบคู่ไปกับการออกกำลังกาย

สำนักพัฒนาการพลศึกษา สุขภาพและนันทนาการ (2543: 173) กล่าวถึง การออกกำลังกายว่าจะมีผลต่อสมรรถภาพทางกาย การที่จะรักษาให้สมรรถภาพของร่างกายให้คงสภาพอยู่เสมอวิธีเดียวเท่านั้น คือ จะต้องออกกำลังกายเป็นประจำ ซึ่งคุณค่าของสมรรถภาพทางกายจากการออกกำลังกายนั้น สามารถสรุปได้เป็นข้อ ๆ ดังนี้คือ

1. การออกกำลังกายเป็นประจำนั้นจะช่วยกระตุ้นให้ร่างกายได้มีการเจริญเติบโตได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะวัยเด็กซึ่งเป็นวัยที่อยู่ในระหว่างการเจริญเติบโต กล้ามเนื้อส่วนต่าง ๆ ของร่างกายได้มีการพัฒนาได้อย่างเต็มที่และได้สัดส่วน ทำให้มีสมรรถภาพในการทำงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในจำนวนงานเท่ากัน กล้ามเนื้อที่มีสมรรถภาพสูงจะทำงานสำเร็จได้โดยใช้แรงงานที่น้อยกว่าแลเหนื่อยน้อยกว่า ประหยัดกว่า ทำให้สามารถนำกำลังงานที่เหลือไปใช้งานอื่นได้อีกต่อไป

2. ผู้มีสมรรถภาพทางร่างกายดีจะช่วยให้มีบุคลิกลักษณะสง่าผ่าเผย สามารถจะเคลื่อนไหว หรือเดินเหินได้ด้วยความสง่า คล่องแคล่ว และกระฉับกระเฉงเป็นไปตามจังหวะหรือลีลาของการเคลื่อนไหว หรือการเดินนั้นๆ การเคลื่อนไหวของร่างกายในลักษณะดังกล่าวนี้ นอกจากจะเป็นการประหยัดแรงงานได้อย่างดีแล้ว ยังจะเป็นการส่งเสริมสง่าราศีให้แก่ตัวเองได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

3. ผู้ที่มีสมรรถภาพทางร่างกายดีจะเป็นผู้ที่มีสุขภาพดี มีประสิทธิภาพในการประกอบกิจการงานต่างๆ ประจำวันได้ผลผลิตที่สูง ถ้าเป็นผู้ที่อยู่ในวัยศึกษาเล่าเรียนจะสามารถตรึกตรองและมีสมาธิในการศึกษาเล่าเรียนได้ดีกว่า เป็นระยะเวลานานกว่าทำให้และมีสมาธิในการศึกษาเล่าเรียนได้ดีกว่า เป็นระยะเวลานานกว่าทำให้ได้รับผลการเรียนดีกว่าผู้ที่ไม่มีสมรรถภาพทางกาย

4. กล้ามเนื้อหลังตอนล่างมีความสำคัญในการป้องกันโรคปวดหลังเมื่อมีอายุสูงถ้าได้มีการออกกำลังกายเพื่อให้กล้ามเนื้อส่วนนี้ได้มีการพัฒนาเป็นอย่างดีและถูกต้องตั้งแต่วัยเด็กแล้วจะเป็นการช่วยป้องกันโรคปวดหลังได้เป็นอย่างดีอีกทางหนึ่งด้วย

5. สำหรับเด็กนั้น การมีสมรรถภาพทางกายจะช่วยให้เป็นเด็กที่มีความกระตือรือร้น มีความต้องการที่จะเคลื่อนไหว และมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

6. การออกกำลังกายเพื่อให้ร่างกายมีสมรรถภาพนั้น เป็นวิธีที่ดีอย่างหนึ่งในการที่จะช่วยรักษาและควบคุมน้ำหนักตัว การควบคุมน้ำหนักตัวด้วยวิธีการลดอาหารอย่างเดียวนั้นเป็นวิธีที่ไม่ถูกต้องอย่างมาก โดยเฉพาะในวัยเด็กที่อยู่ในระหว่างการเจริญเติบโต วิธีที่ดีที่สุดและถูกต้องนั้นควรจะเป็นการควบคุมด้วยการออกกำลังกายและอาหารควบคู่กันไปด้วย

7. การออกกำลังกายเพื่อให้ร่างกายมีสมรรถภาพนั้น เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานประสานกันระหว่างระบบไหลเวียนโลหิตกับระบบหายใจ ซึ่งเป็นการป้องกันโรคหัวใจเสื่อมสมรรถภาพได้เป็นอย่างดี ในปัจจุบันมีความเชื่อว่าโรคหัวใจเสื่อมสมรรถภาพนี้เองเป็นต้นเหตุของโรคหัวใจวายที่กำลังเป็นโรคร้ายที่คุกคามอย่างหนึ่งในสังคมสมัยใหม่ วิธีป้องกันที่ดีอย่างหนึ่ง ก็คือ การออกกำลังกายเป็นประจำเพื่อรักษาสมรรถภาพทางกายนั่นเอง

8. คำกล่าวของกรีกโบราณที่ว่า จิตใจที่ผ่องใสอยู่ในเรือนร่างที่สมบูรณ์นั้น เพื่อให้มีความหมายชัดเจนยิ่งขึ้น ควรจะขยายความต่อไปอีกว่า เรือนร่างที่สมบูรณ์นั้น คือ เรือนร่างที่มีสมรรถภาพทางกายดี ฉะนั้นเมื่อร่างกายมีสมรรถภาพดี สุขภาพสมบูรณ์ก็ย่อมจะเป็นผลต่อประสิทธิภาพทางด้านจิตใจด้วย

แรงจูงใจที่เกิดความต้องการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2527: 32-33) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบอันเป็นแรงจูงใจให้บุคคลเข้าร่วมกิจกรรมกีฬาและออกกำลังกายไว้ว่า ความต้องการมูลฐานที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลสนใจเข้าร่วมกิจกรรมการใช้เวลาว่าง ได้แก่

1. ความสนใจด้านพลานามัย ความสนใจด้านพลานามัยเป็นรากฐานของการจัดกิจกรรมในการใช้เวลาว่าง อันได้แก่ กิจกรรมกีฬาต่างๆ เช่น ตะกร้อ แบดมินตัน วอลเลย์บอล ฯลฯ

2. ความสนใจในด้านการคบค้าสมาคมกัน เช่น การติดต่อกันโดยการพูด การเล่านิทานการเล่าเรื่องตลกขบขัน ฯลฯ

3. ความพอใจในเรื่องสังคม เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นตามความสนใจของสังคม เช่น สโมสรชมรม เป็นต้น
 ภาสนา คุณาอภิสิทธิ์ (2537: 35) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลต่างๆ เข้าร่วมเล่นกีฬาและออกกำลังกายอาจมีสาเหตุดังนี้ คือ

1. เพื่อสุขภาพและสมรรถภาพ ถ้าต้องการมีสุขภาพและสมรรถภาพที่ดี และดำรงรักษาไว้ให้คงอยู่ในระดับสูง เหตุผลข้อนี้เป็นข้อสำคัญ โดยการออกกำลังกายเป็นประจำ เช่น การวิ่งเหยาะ

2. เพื่อสังคม ถ้าเพียงเพื่อการพบประสังสรรค์กับบุคคลอื่นๆ ให้สนุกสนานเฮฮาโดยไม่คำนึงถึงการแพ้ชนะมากเกินไป นั่นก็คือ การเล่นเพื่อหาเหตุผลด้านสังคม เช่น การเล่นเบตอง กอล์ฟ โบว์ลิ่ง

3. เพื่อการทรมาน การลงโทษตัวเองให้เจ็บปวด เหน็ดเหนื่อย ใช้ความอดทนและความพยายามมากๆ คล้ายๆ โยคี ที่ทรมานตนเอง โดยการนั่งบนเตียงที่ตอกตะปูไว้ คนที่เล่นกีฬาเพื่อเหตุผลข้อนี้จึงมีความอดทนสูงมาก เช่น การวิ่งมาราธอน และพฤติกรรมแปลกประหลาดเกี่ยวกับการตัดสินใจ ความพากเพียรพยายาม และความสามารถในการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง และความอดทนต่อความเจ็บปวด

4. เพื่อความสุนทรีย์ หมายถึง การปฏิบัติด้วยความสวยงาม คนที่มีเหตุผลเพื่อความสุนทรีย์จึงเป็นผู้ที่รักความสวยงาม และรักในความสวยงามของการเคลื่อนไหว รักในความน่า ประทับใจของจังหวะการเต้นรำ รักในรูปแบบการเคลื่อนไหวที่เป็นการสร้างสรรค์ เช่น ท่าทางการเล่น สเก็ต การเต้นบัลเลต์ การเต้นรำได้น้ำ รวมทั้งฟลอร์เอ็กเซอร์ไซส์และยิมนาสติกลีลาใหม่

5. เพื่อการผ่อนคลาย การกระทำที่เป็นการผ่อนคลายการใช้พลังงานอารมณ์ ความตึงเครียด ความสับสนบางคนจะปลดปล่อยสิ่งเหล่านี้ออกไปได้ด้วยการเล่นกีฬาบางประเภท เช่น มวยปล้ำ ฟุตบอล สกิกี้

6. เพื่อความแข็งแรงอันตรายและความหวาดเสียว หมายถึง การกระทำที่สมดุลของร่างกาย มีความตื่นเต้นที่ได้เปลี่ยนความเร็ว ความสูง ซึ่งกระทำด้วยความน่าหวาดเสียว เช่น กระโดดน้ำยิมนาสติก สกี ได้คลื่น ดิ่งพสุธา ไต่เขา

ประวัติของสถานออกกำลังกายฟิตเนส เฟิร์สท์

ฟิตเนส เฟิร์สท์ เป็นสถานที่ให้บริการด้านออกกำลังกาย เปิดดำเนินการครั้งแรกที่ประเทศอังกฤษ ในปี 1993 ได้ขยายสาขาไปสู่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก มีสำนักงานใหญ่ที่ประเทศอังกฤษ ในปัจจุบันมีสาขา กว่า 380 สาขา และสมาชิก 80,000 คนทั่วโลก ซึ่งประเทศไทยนั้นได้เปิดดำเนินการตั้งแต่ปี 2001 มีสาขา รวมทั้งสิ้น 15 สาขา

รูปแบบการให้บริการ

การบริการหลัก ได้แก่ การให้บริการห้องฟิตเนสพร้อมอุปกรณ์การออกกำลังกาย ห้องออกกำลังกายแบบ Cardio Room ภายในห้องนี้จะมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการบริหารระบบการทำงานของหัวใจ เช่น ลู่วิ่งไฟฟ้า, จักรยานออกกำลังกาย, สตูดิโอห้องแอโรบิกจักรยาน, ห้องสำหรับการออกกำลังกายแบบหมู่คณะ เช่น การเต้น, แอโรบิก, โยคะ, Body combat, ห้องอบไอน้ำ (Sauna), ห้องอบไอน้ำ (Stream)

การบริการเสริม ได้แก่ การบริการผ้าขนหนู, ตู้เก็บของ , เครื่องดื่มน้ำชา กาแฟ และน้ำอัดลมมีบริการฟรี และวีซีดีฟรี รวมทั้งยังสามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วโลก

เวลาทำการ ของ ฟิตเนส เฟิร์สท์ ประเทศไทย (Fitness First Thailand)

1. วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 06.00 – 22.00 น.
2. วันเสาร์ -วันอาทิตย์ เวลา 08.00 – 21.00 น.
3. วันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 08.00 – 20.00 น.

อัตราค่าบริการ

ค่าบริการที่สมาชิกหรือผู้มาใช้บริการที่ต้องจ่ายให้สถานออกกำลังกาย จะแตกต่างกันไปตามรูปแบบสมาชิกและรายการส่งเสริมการขายของแต่ละสาขา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

เจริญ กระบวนรัตน์ และคณะ (2525: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการรับบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพของข้าราชการ และนิสิตในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วัดพระสงฆ์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อที่จะทราบความต้องการรับบริการทางด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพของข้าราชการและนิสิตในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการรับบริการทางด้านการออกกำลังกาย คณะผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังข้าราชการ ทุกหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จำนวน 167 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด 167 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และให้นิสิตทุกคณะและทุกชั้นเรียน จำนวน 621 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด 621 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 นำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์โดยวิธีการคิดคะแนนเป็นร้อยละ ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ข้าราชการและนิสิต ต้องการได้รับการบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ข้าราชการและนิสิต ต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมเพียงพอกับความต้องการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
3. ความต้องการด้านบุคลากรที่จะมาให้บริการทั้งข้าราชการและนิสิตต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญแต่ละด้านมาคอยบริการ ให้คำแนะนำการออกกำลังกาย อยู่ในระดับมากที่สุด
4. ความต้องการด้านความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย ทั้งข้าราชการและนิสิตต้องการได้รับการความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการออกกำลังกาย และกติกาการแข่งขันมากที่สุด ส่วนการประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวทางด้านการออกกำลังกาย ด้านต่าง ๆ นั้น มีความต้องการรองลงมา

5. ข้าราชการและนิสิตต้องการให้มหาวิทยาลัยเป็นฝ่ายสนับสนุนงบประมาณทางด้านนี้ทั้งหมดมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ข้าราชการและนิสิตยังมีความเห็นว่า บุคคลผู้ให้บริการควรสนับสนุนงบประมาณร่วมกับมหาวิทยาลัยบ้างตามสมควร ในรูปของการเป็นสมาชิก โดยเสียค่าบำรุงเป็นรายเดือนหรือรายปี

6. ข้าราชการต้องการได้รับการบริการในกิจกรรมประเภทบริหารทรวดทรง การบริหาร ว่ายน้ำ เทนนิส แบดมินตัน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปิงปองและยิงปืน

7. นิสิตต้องการได้รับการบริการในกิจกรรมประเภทว่ายน้ำ ฟุตบอล เทนนิส มากที่สุด รองลงมาได้แก่ แบดมินตัน บาสเกตบอล ยิงปืนและวอลเลย์บอล

8. ในวันธรรมดา ข้าราชการและนิสิตต้องการออกกำลังกายในช่วงเวลา 16.30-18.30 น. มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 18.30 – 20.30 น. ในวันเสาร์ – อาทิตย์ ข้าราชการต้องการออกกำลังกายในช่วงเวลา 08.00 – 10.00 น. มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 16.30 – 18.30 น. ส่วนนิสิตต้องการออกกำลังกายในช่วงเวลา 16.30 – 18.30 น. มากที่สุด รองลงมาได้แก่ช่วงเวลา 08.00 – 10.00 น.

9. ปัญหาและอุปสรรคสำคัญของการออกกำลังกาย ที่พบมากที่สุดคือ สถานที่และอุปกรณ์ที่จะให้บริการ แก่ข้าราชการและนิสิตมีไม่เพียงพอ อีกทั้งขาดการดูแลบำรุงรักษาและสนับสนุนงบประมาณจากทางมหาวิทยาลัย เป็นเหตุให้ความต้องการรับบริการทางด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพของข้าราชการและนิสิตในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ยังต้องประสบกับปัญหาและอุปสรรคอยู่ต่อไป

จิรณ ศรีประเสริฐ (2525: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการและการจัดบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรในมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นบุคลากรที่ทำงานในมหาวิทยาลัย จำนวน 12 มหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นบุคลากรที่ทำงานในมหาวิทยาลัย 720 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมา 570 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.42 ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรในมหาวิทยาลัยมีความต้องการบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ต้องการสถานที่ออกกำลังกาย ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม อยู่ใกล้ไปมาสะดวก มีสถานที่ออกกำลังกายที่มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน อุปกรณ์พลศึกษามีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน สถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งตัวและทำความสะอาดร่างกายอย่างเพียงพอถูกสุขลักษณะ อุปกรณ์พลศึกษาที่เพียงพอและได้สัดส่วนกับจำนวนผู้ให้บริการ

2. ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย ได้แก่ ต้องการกิจกรรมประเภท ว่ายน้ำ แบดมินตัน กายบริหาร เทนนิส และเทเบิลเทนนิส

3. ด้านการทดสอบสมรรถภาพทางกาย ได้แก่ความต้องการอุปกรณ์ที่ใช้ในการทดสอบสมรรถภาพมีเพียงพอและได้มาตรฐาน เช่น เครื่องวัดความจุปอด ม้าก้าวขึ้นลง เบาะกันสะเทือนเครื่องตรวจหัวใจ เครื่องตรวจความดัน เครื่องตรวจไขมัน เป็นต้น สถานที่ฝึกกิจกรรมสร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย และแผ่นภาพอธิบายวิธีทดสอบสมรรถภาพทางกาย

4. ด้านบุคลากรให้บริการ ได้แก่ ความต้องการบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีบุคลิกภาพดี มีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ รู้หลักและวิธีสอนที่ถูกต้องเหมาะสม มีความรู้และเข้าใจวิธีจัดและดำเนินการด้านพลศึกษาและสามารถเลือกกิจกรรมได้เหมาะสม

5. ด้านวิชาการได้แก่ความต้องการความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและทักษะ การออกกำลังกายหนังสือ ตำรา เอกสาร หรือคู่มือเกี่ยวกับหลักการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เพื่อให้สมาชิกได้ค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ โดยทั่วถึงกัน มีภาพยนตร์หรือโทรทัศน์เกี่ยวกับกีฬา และจัดให้สมาชิกได้มีความรู้ความเข้าใจ ในการใช้รักษาและการเลือกอุปกรณ์ รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ใช้ในการออกกำลังกายอย่างมีประสิทธิภาพ

6. ด้านช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ได้แก่ ต้องการออกกำลังกายในวันเสาร์ อาทิตย์และวันศุกร์ และต้องออกกำลังกายในเวลา 16.30-18.30 น. ทุกวัน

กวิน คชนทร์เดชา (2529: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการการบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกายของประชาชนในหมู่บ้านเป้าหมายจังหวัดชุมพร โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการการบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ของประชาชนในหมู่บ้านเป้าหมาย จังหวัดชุมพรโดยใช้แบบสอบถามส่งไปยังประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในหมู่บ้านเป้าหมายจังหวัดชุมพร ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ นิวแมน ผลสรุปผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในหมู่บ้านเป้าหมายจังหวัดชุมพร มีความต้องการเกี่ยวกับการออกกำลังกายในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการให้ใช้โรงเรียนของหมู่บ้าน เป็นสถานที่ในการจัดกิจกรรมการออกกำลังกาย ให้มีสถานที่สำหรับการออกกำลังกายได้หลายอย่าง และให้มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการออกกำลังกายอย่างเพียงพอ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องให้จัดเจ้าหน้าที่เบิกจ่ายอุปกรณ์ที่ใช้ในการออกกำลังกายให้มีผู้สอนที่มีความสามารถและความชำนาญหลายอย่างในกิจกรรมการออกกำลังกาย และให้มีคณะกรรมการชุดหนึ่งประกอบด้วยประชาชนในหมู่บ้านเป็นผู้ดำเนินงานเกี่ยวกับการออกกำลังกาย

3. ด้านช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ต้องการจัดบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกายเฉพาะในวันหยุดราชการ สัปดาห์ละ 1-2 วัน วันละ 1-2 ชั่วโมง ระหว่างเวลา 16.00-18.00 น.

4. ด้านรูปแบบของการจัดกิจกรรมการออกกำลังกาย กิจกรรมที่จัดต้องการให้เป็นกิจกรรม ที่ไม่ต้องใช้เวลามาก ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก และเป็นกิจกรรมที่ประชาชนสามารถเข้าร่วมได้ โดย ไม่ต้องมีความสามารถ ให้มีการเล่นเกมส์และกีฬาพื้นเมืองสำหรับประชาชนในหมู่บ้านและหมู่บ้านใกล้เคียง

5. ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย ต้องการกิจกรรมกายบริหาร กีฬาพื้นเมือง ฟุตบอลตะกร้อ และกิจกรรมเดินออกกำลังกาย

6. ด้านการทดสอบสมรรถภาพทางกาย ต้องการให้มีการทดสอบสมรรถภาพทางกายสำหรับประชาชนเป็นประจำทุกปี ให้มีสถานที่สำหรับฝึกกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถภาพทางกายและให้มีการติดต่อกับหน่วยงานทางด้านกีฬาทดสอบสมรรถภาพทางกาย ให้กับประชาชน

7. ด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย ต้องการให้จัดฉายภาพยนตร์หรือเทปโทรทัศน์เกี่ยวกับกีฬาและการออกกำลังกายแบบต่างๆ ให้ชมเป็นครั้งคราว ให้ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์ และให้มีการประกาศชักชวนให้ประชาชนเห็นคุณค่าและเข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกายที่จัดขึ้น

8. ความต้องการบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ของประชาชนในหมู่บ้านเป้าหมายจังหวัดชุมพร มีความต้องการในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นการต้องการด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย มีความต้องการในระดับน้อย

9. ความต้องการบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ระหว่างประชาชนชายกับประชาชนหญิง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 ในเรื่องความต้องการด้านช่วงเวลาการออกกำลังกาย

10. ความต้องการบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ของประชาชนในหมู่บ้านเป้าหมายจังหวัดชุมพร ระหว่างกลุ่มอายุ 15-25 ปี, 26-35 ปี, 36-45 ปี, 46-55 ปี และกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไปโดยส่วนรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มอายุ 15-25 ปี แตกต่างกับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในเรื่องความต้องการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ความต้องการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ความต้องการด้านรูปแบบของการจัดกิจกรรมการออกกำลังกาย ความต้องการด้านทดสอบสมรรถภาพทางกาย และความต้องการด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย

เพชรรัตน์ หิรัญชาติ (2530: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพ และสมรรถภาพทางกายของบุคลากรในหน่วยงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของตนเอง การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความต้องการการจัดบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพและสมรรถภาพทางกายของบุคลากรในหน่วยงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร 10 ประเภท ของหน่วยงานเอกชน โดยใช้แบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ประชากร จำนวน 500 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนมา 438 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87.60 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงานเอกชน ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรของหน่วยงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความต้องการการบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพและสมรรถภาพทางกายด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านผู้ให้บริการออกกำลังกาย ได้แก่ ความต้องการบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกฝ่าย ความต้องการบุคลากรที่มีมารยาทเรียบร้อยมีน้ำใจนักกีฬา มีศีลธรรมจรรยาสูง อารมณ์มั่นคงและประพฤติดี ความต้องการบุคลากรเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ
2. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความต้องการสถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งกายและทำความสะอาดร่างกายอย่างเพียงพอและถูกสุขลักษณะ ความต้องการสถานที่ออกกำลังกายของบุคคลควรแยกเป็นสัดส่วน เช่น สนามบาสเกตบอลและสนามเบดมินตัน
3. ด้านการทดสอบสมรรถภาพทางกาย ได้แก่ ความต้องการจัดบริการตรวจโรค ด้วยการเอ็กซเรย์ (X-RAY) เป็นประจำทุกปี ความต้องการสถานที่สำหรับฝึกกิจกรรมสร้างเสริมสมรรถภาพ
4. ด้านวิชาการ ได้แก่ ความต้องการความรู้เกี่ยวกับโภชนาการ หลักการปฐมพยาบาลและความปลอดภัย ความต้องการความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและทักษะการออกกำลังกาย
5. ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย ได้แก่ ว่ายน้ำ แบดมินตัน ศิลปะป้องกันตัว
6. ด้านช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ได้แก่ ต้องการการออกกำลังกายวันเสาร์ วันอาทิตย์และต้องการการออกกำลังกายในช่วงเวลา 16.00-18.00 น. และเวลา 18.00-20.00 น. ของทุกวัน
7. เกี่ยวกับความต้องการรูปแบบของกิจกรรมที่ให้จัดบริการด้านการออกกำลังกาย มีความต้องการทุกรูปแบบกิจกรรม โดยจัด 1-2 ครั้งภายใน 1 ปี นอกจากกิจกรรมกายบริหารและกิจกรรมเข้าจังหวะ 6 ครั้งขึ้นไป ภายใน 1 ปี
8. การเปรียบเทียบความต้องการการบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพและสมรรถภาพทางกายระหว่างบุคลากรชายและหญิง ปรากฏว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ยกเว้นความต้องการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05
9. จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปรากฏว่าบุคลากรทั้ง 10 ประเภท ของหน่วยงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความต้องการการบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพและสมรรถภาพทางกายทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รัตนารณ์ ทันทกาญจนานันท์ (2530 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการการรับบริการการออกกำลังกายของข้าราชการตำรวจกองปราบปรามสามยอดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความต้องการบริการออกกำลังกายตามลำดับ ชั้น เพศ ที่พัก สถานภาพทางครอบครัว ประสบการณ์การทำงาน อายุ วุฒิ การศึกษา จำนวนบุตร ตลอดจนปัญหาเกี่ยวกับการออกกำลังกายของข้าราชการตำรวจกองปราบปรามสามยอดผลการวิจัยพบว่า

1. ต้องการมากเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกเพื่อบริการแก่สมาชิกอย่างเพียงพอ
 2. ต้องการมากเกี่ยวกับให้จัดบุคลากร เป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ ความสามารถเฉพาะด้าน มาให้คำแนะนำในการออกกำลังกาย
 3. ต้องการให้กองปราบปรามสามยอดจัดสวัสดิการสำหรับนักกีฬาเป็นฝ่ายสนับสนุนงบประมาณทั้งหมด และสมาชิกที่ใช้บริการควรเสียค่าบำรุงเป็นรายเดือนหรือรายปี
 4. ต้องการมากเกี่ยวกับบริการด้านเทคนิคและทักษะการออกกำลังกาย
 5. ต้องการบริการจัดกิจกรรมประเภทกายบริหาร
 6. ต้องการออกกำลังกายในช่วงเวลา 16.30-18.30 น. ในวันธรรมดา ในวันเสาร์-วันอาทิตย์
- ต้องการช่วงเวลา 07.00-08.00 น. มากที่สุด

สุปราณี ขวัญบุญจันทร์ (2534 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการบริการการออกกำลังกายของบุคลากรมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ผลการศึกษาปรากฏว่า

1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความต้องการสถานที่ออกกำลังกายตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม อยู่ใกล้ไปมาสะดวก อุปกรณ์พลศึกษาที่เพียงพอตามสัดส่วนกับจำนวนผู้ใช้บริการ และอุปกรณ์กีฬามีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน
2. ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย ได้แก่ ต้องการกิจกรรมประเภทเทเบิลเทนนิส วัยน้ำแบดมินตัน เทนนิส กายบริหาร เทนนิส และกิจกรรมเข้าจังหวะ
3. ด้านการทดสอบสมรรถภาพทางกาย ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้ในการทดสอบสมรรถภาพทางกาย มีเพียงพอและได้มาตรฐาน มีการทดสอบสมรรถภาพทางกายของบุคลากรเป็นประจำ และสถานที่ สำหรับฝึกกิจกรรมสร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย
4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ ความต้องการบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีบุคลิกภาพที่ดี มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ
5. ด้านวิชาการ ได้แก่ ต้องการหนังสือ ตำรา เอกสาร หรือคู่มือเกี่ยวกับการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เพื่อสมาชิกได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอโดยทั่วถึงกัน สมาชิกมีการประเมินผลการออกกำลังกาย

ของตนเองเป็นประจำ เพื่อจะได้หาทางปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป และมีภาพยนตร์หรือเทปโทรทัศน์เกี่ยวกับ กีฬาเสมอๆ

6. ด้านช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ได้แก่ต้องการออกกำลังกายในวันเสาร์ วันอาทิตย์และวันศุกร์ โดยวันธรรมดาต้องการออกกำลังกายในช่วงเวลา 16.30-18.30 น. และวันเสาร์ วันอาทิตย์ ต้องการออกกำลังกายในช่วงเวลา 08.00-10.00 น. และ 16.30-18.30 น.

7. การเปรียบเทียบความต้องการบริการการออกกำลังกายรวมทั้ง 5 ด้าน คือ สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมการออกกำลังกาย การทดสอบสมรรถภาพทางกาย บุคลากรผู้ให้บริการ และวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ระหว่างบุคคลชายกับหญิง ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. การเปรียบเทียบความต้องการบริการการออกกำลังกายรวมทั้ง 5 ด้าน คือ สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมการออกกำลังกาย การทดสอบสมรรถภาพทางกาย บุคลากร ผู้ให้บริการและวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ระหว่างบุคคล เพศชายกับหญิง ปรากฏว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. การเปรียบเทียบความต้องการบริการการออกกำลังกายรวมทั้ง 5 ด้านคือ สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมการออกกำลังกาย การทดสอบสมรรถภาพทางกาย บุคลากร ผู้ให้บริการ และวิชาการของบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำแนกตามอายุ ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนำผล การทดสอบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความแตกต่าง กับบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี 31-40 ปี และ 21-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความแตกต่าง กับบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และ 21-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ควรมีหน่วยงานใหม่ขึ้นมารับผิดชอบ การจัด และการให้บริการการออกกำลังกาย โดยหน่วยงานใหม่นี้จะเปิดรับบุคลากรให้เป็นสมาชิกและเก็บเงินจากสมาชิก นอกจากนั้นต้องมีหน้าที่ดูแลรักษาสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกและควรจะต้องมีครูฝึกที่ชำนาญ เพื่อที่จะได้คอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือการออกกำลังกายของสมาชิก

วีระวัฒน์ บัญญาบุรพา (2537: 58-60) ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังในการจัดการบริการ ด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพของสมาชิกศูนย์สุขภาพในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังในการจัดการบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพของสมาชิกชายกับสมาชิกหญิง ของศูนย์สุขภาพในกรุงเทพมหานคร โดยส่งแบบสอบถามไปยังสมาชิกที่มาใช้บริการของศูนย์สุขภาพจำนวน 360 คนได้รับแบบสอบถามคืน 360 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ100 ผลการวิจัยพบว่า

1. สมาชิกชายและสมาชิกหญิง มีความคาดหวังในการจัดการบริการด้านการออกกำลังกาย ด้าน ช่วงวัน-เวลาในการออกกำลังกายในระดับมากคือ วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ช่วงเวลาเย็นหลังเลิกงาน (16.30-19.00) ด้านกิจกรรมในการออกกำลังกายคือ การวิ่ง การว่ายน้ำ ส่วนด้านวิชาการ ความรู้เกี่ยวกับการ ออกกำลังกาย ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร ผู้ให้บริการอยู่ในระดับ มากเกือบทุกข้อ

2. เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการบริการด้านการออกกำลังกายของสมาชิกชายกับ สมาชิกหญิง พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกือบทุกข้อ

ฉลองชัย ม่านโคกสูง (2537:บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการรับบริการทางด้านการออก กำลังกายของนักศึกษา และบุคลากรในมหาวิทยาลัยขอนแก่น วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความ ต้องการรับบริการทางด้านการออกกำลังกายของนักศึกษา และบุคลากรในมหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษา และบุคลากรในมหาวิทยาลัยขอนแก่นจำนวน 766 คน ที่กำลังศึกษา และทำงานสังกัดทุกคณะในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปีการศึกษา2534-2535 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็น แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้ค่า “ที” (t-test) การวิเคราะห์ความ แปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ สติวเดนท์-นิวแมน- กูลส์ ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความต้องการรับบริการ ทางด้านการออกกำลังกายอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านวิชาการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการทดสอบสมรรถภาพ และด้านงบประมาณสนับสนุน ผลการ เปรียบเทียบความต้องการรับบริการทางด้านการออกกำลังกาย (ก) ระหว่างนักศึกษากับบุคลากร(ข) ระหว่าง นักศึกษาชายกับนักศึกษาหญิง (ค) ระหว่างบุคลากรชายกับบุคลากรหญิง (ง)ระหว่างช่วงอายุของนักศึกษา ชาย (จ) ระหว่างช่วงอายุของนักศึกษาหญิง (ฉ) ระหว่างช่วงอายุของบุคลากรชาย พบว่ามีความต้องการรับ บริการโดยส่วนรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผดุงสิทธิ์ สามารณ (2539 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการบริการเกี่ยวกับการออกกำลัง กายของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการ บริการเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรกับข้าราชการตำรวจชั้นประทวน และ เปรียบเทียบความต้องการบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกายของข้าราชการตำรวจในสายงานอำนวยการ สาย งาน สืบสวน สายงานสอบสวน สายงานป้องกันและปราบปราม และสายงานจราจร กลุ่มตัวอย่างได้จากการ สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน จำนวน500 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ได้รับกลับมาคืนมา 455 ชุด ร้อยละ 91 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ หาค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ ผลการวิจัย พบว่า

1. ความต้องการบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ของข้าราชการตำรวจ มีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านรูปแบบของการจัดกิจกรรม ด้านสถานที่อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการทดสอบสมรรถภาพทางกายด้านวิชาการ ด้านการจัดการออกกำลังกาย ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย และ ด้านช่วงเวลาในการออกกำลังกาย

2. ความต้องการบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ของข้าราชการตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตรกับชั้นประทวนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการจัดการการออกกำลังกายที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

3. ความต้องการบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานต่าง ๆ รวม 5 สายงาน ได้แก่ สายงานอำนาจการ สายงานสืบสวน สายงานสอบสวน สายงานป้องกันและปราบปรามและสายงานจราจร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ยกเว้นด้านช่วงเวลาในการออกกำลังกาย เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายกลุ่มพบว่า สายงานอำนาจการแตกต่างจากสายงานจราจร

ปรานม รอดทัศน (2541: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการในการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความต้องการบริการการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิต ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่าง แบบง่ายจำนวน 2,855 คน ได้รับข้อมูลกลับคืนมา 2,678 ชุดเป็นบุคลากร 565 คน นักศึกษา 2,113 คน คิดเป็นร้อยละ 97 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ โดยการหาค่าร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่าที (T-test) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิตมีความต้องการบริการการออกกำลังกายในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความต้องการสนาม อุปกรณ์ การออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬาต่างๆ ที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ควรมีจุดบริเวณน้ำดื่ม ที่ถูกสุขลักษณะภายในบริเวณสถานที่ออกกำลังกายมากที่สุด

2. ด้านกิจกรรมการออกกำลังกายต้องการออกกำลังกายในกิจกรรมมากตามลำดับได้แก่กิจกรรมประเภทฟุตบอล แบดมินตัน บาสเกตบอล วอลเลย์บอล วูตวู้เทนนิส เทเบิลเทนนิสศิลปะป้องกันตัว ตะกร้อ เต้น รำ เพื่อสุขภาพและการเต้นแอโรบิก

3. ด้านการทดสอบสมรรถภาพทางกายที่ได้มาตรฐาน และต้องการให้มีการทดสอบสมรรถภาพทางกายของนักกีฬาอยู่เป็นประจำ

4. ด้านบุคลากร ต้องการบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีบุคลิกภาพที่ดีมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง ทั้งร่างกายและจิตใจ

5. ด้านวิชาการ ต้องการหนังสือ ตำรา เอกสารหรือคู่มือเกี่ยวกับหลักการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เพื่อให้สมาชิกได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม อยู่เสมอโดยทั่วถึงกัน

6. ด้านรูปแบบของกิจกรรม ต้องการให้มีการจัดแข่งขันกิจกรรมกีฬาย่อยๆ

7. การเปรียบเทียบความต้องการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ระหว่างบุคลากรกับนักศึกษา และระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้นำไปใช้ในแนวทางการจัดโปรแกรม การออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพให้กับบุคลากร และนักศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต

สุกัญญา ดอกพุด (2546 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะจิตของผู้ที่นิยมออกกำลังกายในเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการใช้บริการสถานบริหารร่างกาย (Fitness Center) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่นิยมออกกำลังกายมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการสถานบริหารร่างกายในด้านผลิตภัณฑ์ สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด และสำหรับด้านราคามีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ในการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ที่นิยมออกกำลังกายที่มีต่อการใช้บริการสถานบริหารร่างกาย พบว่า ผู้ที่นิยมออกกำลังกายที่มีอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ความถี่ในการออกกำลังกายต่อสัปดาห์ สถานที่ในการออกกำลังกายประจำ และลักษณะค่าใช้จ่ายในการออกกำลังกาย มีทัศนคติต่อการใช้บริการสถานบริหารร่างกายโดยรวมแตกต่างกันสำหรับผู้ ที่นิยมออกกำลังกายที่มีเพศ อายุ เหตุผลในการออกกำลังกาย และประสบการณ์ในการใช้บริการ มีทัศนคติต่อการใช้บริการสถานบริหารร่างกายโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

นางสาวสุรีพร โรจนศิริ (2547:บทคัดย่อ)ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการบริหารจัดการการออกกำลังกายในศูนย์ออกกำลังกาย ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) ปี พ.ศ.2546 การศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการบริหารจัดการการออกกำลังกายในศูนย์ออกกำลังกาย ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) ปี พ.ศ 2546 กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกที่มาใช้บริการการออกกำลังกายที่ศูนย์ออกกำลังกายฟิตเนส เฟิร์สท์ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยแยกเป็นเพศชาย 200 คน เพศหญิง 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการการออกกำลังกายของศูนย์ออกกำลังกายฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วจากนั้นดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่า

1. ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเพศชาย เพศหญิง อายุ 25 – 35 ปี อายุ 36 ปีขึ้นไป และสมาชิกทั้งหมด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.00 40.27 40.31 41.45 และ 54.50 ตามลำดับ ยกเว้นข้อ ผู้ฝึกสอนแต่งกายเหมาะสมตามชนิดกีฬา ผู้ฝึกสอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้ฝึกสอนมีบุคลิกภาพที่ดีทั้งในเวลาและนอกเวลาสอนกิจกรรม ผู้ฝึกสอนใช้วาจาสุภาพกับสมาชิกผู้ให้บริการ และผู้ฝึกสอนมีความสามารถดำเนินการฝึกได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการจัดการ กลุ่มตัวอย่างเพศชาย เพศหญิง อายุ 25 – 35 ปี อายุ 36 ปีขึ้นไป และสมาชิกทั้งหมด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.47 45.80 45.70 44.93 และ 46.13 ตามลำดับ ยกเว้นข้อ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการเหมาะสม และการบริการของเจ้าหน้าที่รับสมัครสมาชิกเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3. ด้านการบริการ กลุ่มตัวอย่างเพศชาย เพศหญิง อายุ 25 – 35 ปี อายุ 36 ปีขึ้นไป และสมาชิกทั้งหมด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.55 47 46.03 48.41 และ 46.78 ตามลำดับ ยกเว้นข้อ การให้บริการของพนักงาน มีความขยันขันแข็งและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

4. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก อายุ 25 – 35 ปี อายุ 36 ปีขึ้นไป และสมาชิกทั้งหมด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.83 41.37 42.42 41.10 และ 41.60 ตามลำดับ ยกเว้นข้อสถานที่สำหรับพักผ่อนภายในศูนย์ออกกำลังกายมีปริมาณเพียงพอ อุปกรณ์ภายในห้องออกกำลังกายและเครื่องมือที่ช่วยเสริมการออกกำลังกายมีความสะอาดเรียบร้อยและเครื่องเสียงที่ใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

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

ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อสำรวจความคิดเห็นใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน อาชีพ รูปแบบผู้มาใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการช่วงวันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และรูปแบบการให้บริการที่ชื่นชอบ ผลวิจัยพบว่า

1. ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าในด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านราคา และด้านการจัดจำหน่าย ผู้บริโภคมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และพบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

2. ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผู้บริโภคที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวม และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ผู้บริโภคที่มีรูปแบบผู้มาใช้บริการต่างกัน ความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวม และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ผู้บริโภคที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวม และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

8. ผู้บริโภคที่มีช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านราคา และด้านการจัดจำหน่าย มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

9. ผู้บริโภคที่มีรูปแบบการออกกำลังกายที่ชื่นชอบต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวม ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศิรวรรณ เจริญชัยวานิชย์ (2548:บทคัดย่อ)ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อพฤติกรรมและแนวโน้มการใช้บริการสถานออกกำลังกาย ฟิตเนส เฟิร์สท์ ประเทศไทย ในการวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดพฤติกรรมการใช้บริการ และ

แนวโน้มการใช้บริการในอนาคตของสถานออกกำลังกาย ฟิตเนส เฟิร์สท์ ประเทศไทย ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกและผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกาย ฟิตเนส เฟิร์สท์ ในประเทศไทยทั้ง 8 สาขาซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 394 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ Least Significant Difference (LSD) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้บริการสถานออกกำลังกาย ฟิตเนส เฟิร์สท์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนค่อนข้างสูง คือ มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกายภาพ ด้านกระบวนการด้านคุณภาพ และการเพิ่มผลผลิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง

3. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการโดยให้เหตุผลในการไปออกกำลังกายคือ ต้องการมีสุขภาพที่แข็งแรง รองลงมา คือ ต้องการลดความอ้วน และนิยมในการออกกำลังกายกับเครื่องบริหารกล้ามเนื้อ มีความถี่ในการไปสถานออกกำลังกายเฉลี่ย 3.21 ครั้ง และมีระยะเวลาในการเล่นต่อครั้งเฉลี่ยที่ 2.26 ชั่วโมง ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการที่ฟิตเนส เฟิร์สท์ เพราะใกล้บ้าน รองลงมาคือเพราะใกล้ที่ทำงาน และเพราะมีกิจกรรมหลากหลาย ตามลำดับ เหตุผลที่กลุ่มผู้ให้บริการมาออกกำลังกาย คือ เพื่อต้องการให้สุขภาพที่แข็งแรง และเพื่อลดความอ้วน

4. ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล กับพฤติกรรมการใช้บริการสถานออกกำลังกายฟิตเนส เฟิร์สท์ พบว่า

อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ น้ำหนัก การมีโรคประจำตัว และประเภทของการเป็นสมาชิกของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการด้านความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ น้ำหนัก การมีโรคประจำตัว และประเภทของการเป็นสมาชิกของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการด้านระยะเวลาต่อครั้งในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถานภาพ และการศึกษาของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการด้านความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาด กับพฤติกรรมการใช้บริการสถานออกกำลังกาย ฟิตเนส เฟิร์สท์ พบว่า

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการด้านระยะเวลาต่อครั้งในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพ และการเพิ่มผลผลิต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมใช้บริการด้านระยะเวลาต่อครั้งในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก

ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมใช้บริการด้านความถี่ในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก

6. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมใช้บริการสถานออกกำลังกายฟิตเนสเฟิร์สท์กับแนวโน้มการใช้บริการในอนาคต พบว่า

พฤติกรรมใช้บริการด้านความถี่ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการต่ออายุสมาชิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

พฤติกรรมใช้บริการด้านความถี่ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำสมาชิกใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันต่ำมาก

7. จากการศึกษาพบว่าทั้งปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้สถานออกกำลังกายฟิตเนส เฟิร์สท์ ซึ่งทางผู้ประกอบการควรให้ความสนใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยส่วนประสมการตลาดซึ่งเป็นปัจจัยที่ทางผู้ประกอบการสามารถควบคุมได้ ต้องพยายามพัฒนาด้านต่างๆ มาเพื่อรองรับ และตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ทั้งนี้จะเป็นผลเชื่อมโยงไปถึงแนวโน้มการใช้บริการในอนาคตด้วย

งานวิจัยในต่างประเทศ

เฮลด์และมัวร์ (Heald ; & Moor. 1968:142-A) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณสมบัติของบุคคลที่จะมีอาชีพครูว่าต้องมีลักษณะทางกายและใจต่างจากอาชีพอื่น ๆ คือ

1. จะต้องมีการพิจารณา
2. จะต้องมีความสัมพันธ์อันดี
3. จะต้องมีความอดทนและป้องกันคนอื่น
4. จะต้องมีความละเอียดประณีต
5. จะต้องมองโลกในแง่ดี
6. มีอารมณ์คงที่
7. หลีกเลี่ยงการวิจารณ์ผู้อื่น
8. เต็มใจที่จะทำงานมากกว่าคนอื่น

แอนน์ (Ann. 1977:6341-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการและความสนใจในกิจกรรมที่สามารถเล่นได้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในภาคกลางของรัฐเทนเนสซี (Tennessee) จากการสำรวจกิจกรรมที่สามารถเล่นได้ตลอดชีพ 36 ประเภท ได้ถูกแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ โดยสำรวจจากผู้สูงอายุ 94 คน ซึ่งมีอายุระหว่าง 55-65 ปี สิ่งที่สำรวจ ได้แก่ ความเอาใจใส่ในกิจกรรมการร่วมกิจกรรม และสิ่งที่ต้องการจะได้รับการฝึกเพิ่มเติม ผลจากการสำรวจสรุปได้ว่า วิทยาลัยมหาวิทยาลัย และหน่วยงานอื่นๆ ที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการสอน ควรส่งเสริมและดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมตลอดชีพ ให้กว้างขวาง เพื่อเป็นการเตรียมเยาวชนให้เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่กระตือรือร้นกีฬาประเภททีม ไม่ควรตัดออกจากกิจกรรมของโรงเรียน และกิจกรรมที่สามารถเล่นได้ตลอดชีพควรได้รับสนับสนุนไปพร้อมๆ กัน

โฮล์บรูก (Holbrook. 1993:2735-A) ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการเร่งด่วน และกำหนดแผนเพื่อจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการส่งเสริมสุขภาพการเรียนรู้พลศึกษา นันทนาการ และโปรแกรมการแข่งขันกีฬา โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง 94 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้บริหารสถาบัน ผู้อำนวยการสำนักธุรการ และสถาปนิก ผลปรากฏว่าคณะกรรมการวางแผนของสถาบัน จะต้องศึกษาในรายละเอียด เพื่อกำหนดแบบสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้องจัดเพิ่มงบประมาณเพื่อซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวก จัดตั้งศูนย์บริการ เพื่อประโยชน์สำหรับการบำรุงรักษาที่ได้ประสิทธิภาพ ควรร่วมกันดำเนินการตั้งแต่การวางแผนและการวิจัย เพื่อศึกษาแนวทางในอนาคตเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อประสิทธิผลการวางแผน และการดำเนินการ

ยามากูชิ และโอกาดะ (Yamaguchi ; & Okada. 1988:128) ทำการศึกษาเรื่อง การเข้าร่วมเป็นสมาชิกศูนย์สุขภาพตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อตรวจสอบปัจจัยในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์สุขภาพตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยมีจุดมุ่งหมายต่าง ๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่
3. ความพึงพอใจในกิจกรรมการออกกำลังกาย

โดยได้ข้อมูลจากสมาชิก จำนวน 186 คน ของศูนย์สุขภาพเอกชน 5 แห่งในโตเกียวประเทศญี่ปุ่น การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระกับ ตัวแปรตามผลวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์สุขภาพ คือ มีความพึงพอใจในกิจกรรม การออกกำลังกาย ประมาณร้อยละ 23 การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์สุขภาพพิจารณาจากการจัดการที่ดี การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกีฬา และการออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้นแต่ความตั้งใจที่จะเข้าร่วมกับ โปรแกรมกีฬายังมีน้อย

โอกูระ และยามากูชิ (Ogura; & Yamaguchi. 1988: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาถึงสาเหตุของการออกจากการเป็นสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกาย: กรณีศึกษาจากการจัดการ พบว่าจำนวนของศูนย์ออกกำลังกายในญี่ปุ่นมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในเวลา 5 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากความตื่นตัวทางด้านสุขภาพ อย่างไรก็ตามจำนวนการออกจากการเป็นสมาชิกกลายเป็นปัญหาสำคัญสำหรับศูนย์ออกกำลังกาย วัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ของการเข้าเป็นสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกายในเดือน พฤษภาคม 2530 แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่มตามความถี่ของการใช้บริการในช่วง 2 เดือนแรก กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้ระดับน้อย (1-0 ครั้ง) กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้ระดับกลาง (5-2 ครั้ง) และกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้ระดับมาก (31-6 ครั้ง) ค่าเฉลี่ยของระดับของการออกจากการเป็นสมาชิกที่ศึกษามา พบว่าระดับของการออกจากการเป็นสมาชิกของกลุ่มผู้ใช้ระดับน้อยสูงที่สุดใน 3 กลุ่ม ความถี่ของผู้ใช้ระดับมากแสดงให้เห็นระดับความคงที่อย่างต่อเนื่องจะเห็นได้ว่า ความถี่ของการมาใช้บริการระหว่าง 2 เดือนแรก เป็นสิ่งในการตัดสินใจออกจากการเป็นสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกาย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการของการรับบริการของสมาชิกในการออกกำลังกายแบบกลุ่ม “ฟิตเนสเฟิร์สท์” สาขาธนาธิเบศร์ ครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) มุ่งประเด็นในการศึกษาความต้องการของการรับบริการของสมาชิกในการออกกำลังกายแบบกลุ่ม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสมาชิกฟิตเนสเฟิร์สท์ สาขาเชลล์ทรีธรีธนาธิเบศร์ เพศชายและเพศหญิง จำนวน 1,796 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2550)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสมาชิกฟิตเนสเฟิร์สท์ สาขาเชลล์ทรีธรีธนาธิเบศร์ เพศชายและเพศหญิง คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามานะ (ประคอง วรรณสูตร. 2538: 10; อ้างอิงจาก Taro Yamane. 1967) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 327 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยแบ่งออกเป็นสามตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 ความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่มของสมาชิก โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Questionnaires) และแบบประเมินค่า (Rating scale) โดยกำหนดให้ครอบคลุมถึงความต้องการด้านต่าง ๆ รวม 3 ด้าน คือ

1. ความต้องการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ความต้องการด้านการบริการของครูฝึกการออกกำลังกาย
3. ความต้องการด้านประเภทของชั้นเรียนการออกกำลังกาย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยใช้แบบสอบถาม ปลายเปิด (Open-End Questionnaires)

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นผู้วิจัยใช้วิธีการประยุกต์แนวคำถามจากทฤษฎีของไลเกิร์ต (Rensis Likert) ลักษณะของคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีกำหนดค่าระดับคะแนนดังต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงค่าระดับคะแนนการตอบแบบสอบถาม

ลักษณะคำถาม	ระดับคะแนนแสดงความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เชิงนิมิต (positive)	5	4	3	2	1

ในการแปลความหมายของระดับต้องการในแบบสอบถามตอนนี้ เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเพื่อแบ่งระดับ โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาจัดชั้น ตามแนวคิดของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538:9) แปลความหมายดังนี้

ตาราง 2 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของคะแนนเพื่อใช้พิจารณาระดับความต้องการ

ค่าเฉลี่ยคะแนน	ความหมายเชิงนิมิต (เชิงบวก)
4.21 – 5.00	มีความต้องการในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความต้องการในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความต้องการในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความต้องการในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความต้องการในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีวิธีการดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้างานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ วิทยานิพนธ์ เอกสาร บทความ หนังสือต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการออกกำลังกาย และสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ มาสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่มของสมาชิกเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Questionnaires) และแบบประเมินค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-End Questionnaires)

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ประธานผู้ควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขเบื้องต้น เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบ ดังรายนามต่อไปนี้

4.1 รองศาสตราจารย์สาลี สุภาพรณ์

4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สนธยา สีละมาด

4.3 นายทองศักดิ์ วงษ์สาโสม (ผู้จัดการด้านการออกกำลังกายแบบกลุ่ม บริษัท ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อหาความเที่ยงตรง

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ทำการทดลอง (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนโดยพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach Cited in Marasculio. 1977) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95

6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขออนุญาต ขอความอนุเคราะห์ จากผู้จัดการสถานออกกำลังกาย ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) สาขาเซ็นทรัลรัตนาธิเบศร์ในการแจกแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยและผู้ช่วยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับสมาชิกที่มารับบริการทางด้านการออกกำลังกาย ณ สถานออกกำลังกายฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) สาขาเซ็นทรัลรัตนาธิเบศร์และรับแบบสอบถามคืนด้วยตัวเอง

3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง และคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป

วิธีการจัดกระทำกับข้อมูล

เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา
2. นำข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
3. นำข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 นำความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม ข้อที่ 1 และข้อที่ 2 มาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แบบสอบถามข้อที่ 3 มาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
4. นำข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 3 นำข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ มาสรุปและเสนอเป็นรายชื่อ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

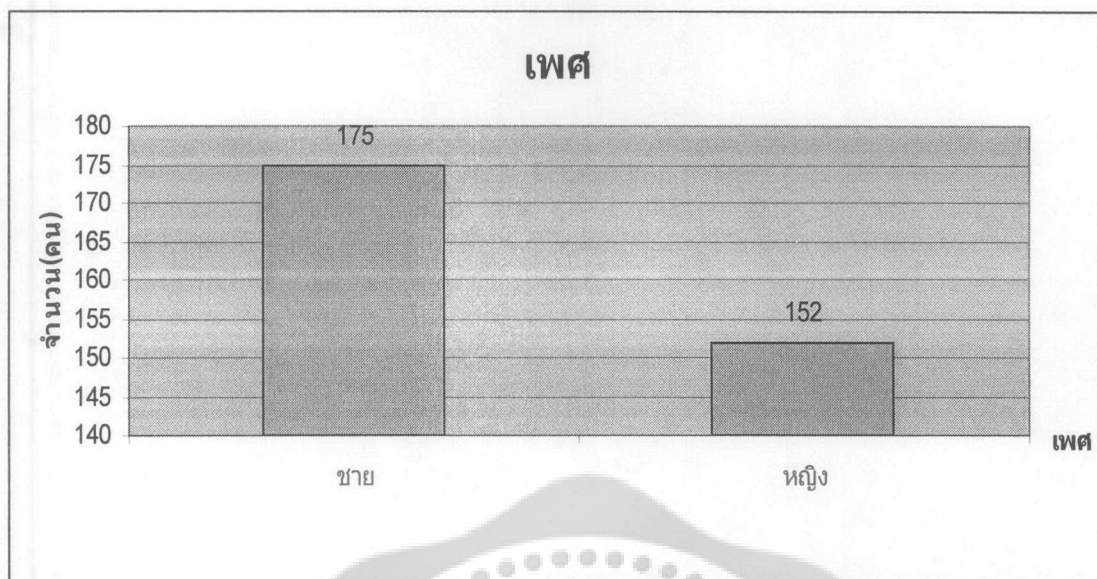
ในการศึกษาเรื่อง ความต้องการของการรับบริการของสมาชิกในการออกกำลังกายแบบกลุ่ม ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของการรับบริการของสมาชิกในการออกกำลังกายแบบกลุ่ม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการและพัฒนาการบริการให้ตรงกับพอใจของผู้รับบริการให้มากที่สุด เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ ได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน 327 ชุด ให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่ ทำการศึกษาวิจัย โดยมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

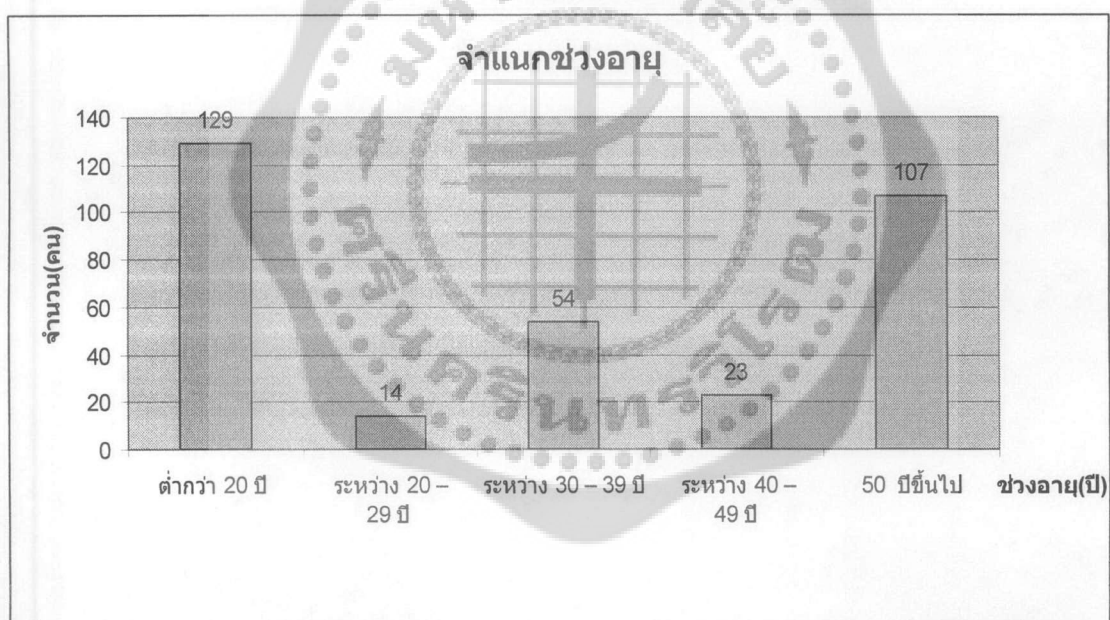
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าร้อยละ เพื่อสรุปข้อมูลพื้นฐาน ตามตารางดังนี้

ตารางท 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	175	53.5
หญิง	152	46.5
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	129	39.4
ระหว่าง 20 – 29 ปี	14	4.3
ระหว่าง 30 – 39 ปี	54	16.5
ระหว่าง 40 – 49 ปี	23	7.0
50 ปีขึ้นไป	107	32.7



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิแสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม



ภาพประกอบ 3 แผนภูมิแสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตาราง 3 ผลการวิจัยจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 รองลงมาอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 และช่วงอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ อายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตาราง 4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความบ่อยในการออกกำลังกายแต่ละสัปดาห์

จำนวนครั้งต่อสัปดาห์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ออกกำลังกาย 1 – 2 ครั้ง	4	1.2
ออกกำลังกาย 3 – 4 ครั้ง	174	53.2
ออกกำลังกาย 5 – 6 ครั้ง	136	41.6
ออกกำลังกาย 7 ครั้งขึ้นไป	13	4.0



ภาพประกอบ 4 แผนภูมิแสดงความบ่อยของการออกกำลังกายแต่ละสัปดาห์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตาราง 4 ผลการวิจัยจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ออกกำลังกาย 3 -4 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมา ออกกำลังกาย 5 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6

ตาราง 5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกวัตถุประสงค์ของการออกกำลังกาย

วัตถุประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพื่อสุขภาพแข็งแรง	239	73.1
2. เพื่อควบคุมน้ำหนัก	104	31.8
3. เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด	87	26.6
4. ใช้เวลาให้เกิดประโยชน์	50	15.3
5. เพื่อความสนุกสนาน	17	5.2



ภาพประกอบ 5 แผนภูมิแสดงวัตถุประสงค์ของการออกกำลังกายของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตาราง 5 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ต้องการออกกำลังกายเพื่อให้สุขภาพแข็งแรง มีจำนวน 239 คิดเป็นร้อยละ 73.1 รองลงมา เพื่อควบคุมน้ำหนัก มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และอันดับสุดท้ายในการออกกำลังกายเพื่อความสนุก มีจำนวน 17 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.2

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล ความต้องการของการรับบริการของสมาชิกในการออกกำลังกายแบบ
กลุ่ม ด้านต่างๆ มีความต้องการดังต่อไปนี้

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศต่อความต้องการของการรับ
บริการของสมาชิกในการออกกำลังกาย

คุณลักษณะ ส่วนบุคคล	จำนวน	ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านบริการ ของครูฝึก การออกกำลังกาย		ด้าน ประเภทชั้นเรียน การออกกำลังกาย		รวม	
		$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.
เพศ									
ชาย	175	4.13	0.40	4.04	0.40	3.78	0.42	3.70	0.26
หญิง	152	4.20	0.47	3.93	0.48	3.91	0.42	3.73	0.32
อายุ									
ต่ำกว่า 20 ปี	129	4.05	0.28	3.84	0.52	3.74	0.39	3.61	0.25
ระหว่าง 20 – 29 ปี	14	4.38	0.30	4.40	0.47	4.08	0.47	3.98	0.29
ระหว่าง 30 – 39 ปี	54	4.72	0.50	4.40	0.28	4.05	0.41	4.04	0.28
ระหว่าง 40 – 49 ปี	23	4.01	0.25	4.07	0.32	3.56	0.48	3.60	0.21
50 ปีขึ้นไป	107	4.02	0.36	3.89	0.21	3.88	0.39	3.67	0.21
รวม	327	4.16	0.43	3.99	0.44	3.84	0.42	3.72	0.29

จากตาราง 6 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการของการรับบริการของสมาชิกในการออกกำลังกาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกมีความต้องการด้านสถานที่มากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านบริการที่ประทับใจ ($\bar{X} = 3.99$) อยู่ในระดับมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยจำแนกตามเพศ ต่ระดับความต้องการ พบว่า ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เพศหญิง มีความต้องการด้านสถานที่ที่กว้างขวางพร้อมอุปกรณ์ที่เพียงพอมากกว่าเพศชาย ($\bar{X} = 4.20$) อยู่ในระดับมาก ด้านการบริการของครูฝึกการออกกำลังกาย เพศชาย เน้นเรื่องบริการมากกว่าเพศหญิง ($\bar{X} = 4.04$) อยู่ในระดับมาก และด้านประเภทของชั้นเรียนการออกกำลังกาย เพศหญิง มีความต้องการในการจัดชั้นเรียนมากกว่าเพศชายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$)

เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยจำแนกตามอายุ ต่ระดับความต้องการ พบว่า ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ช่วงอายุ 30 - 39 ปี มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.72$) ด้านการบริการของครูฝึกการออกกำลังกาย ช่วงอายุระหว่าง 20 - 29 ปี และช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) และด้านประเภทของชั้นเรียนการออกกำลังกาย ช่วงอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการของการรับบริการ ของสมาชิกในการออกกำลังกาย จำแนกตามรายชื่อของด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความต้องการ		
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1.สถานที่ออกกำลังกายกว้างขวางเพียงพอกับจำนวนสมาชิก	4.20	0.65	มาก
2. ห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายและห้องน้ำถูกสุขลักษณะ	4.28	0.63	มากที่สุด
3. ห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายและห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ	4.45	0.55	มากที่สุด
4. สถานที่จอดรถมีรองรับเพียงพอต่อจำนวนสมาชิก	3.91	0.64	มาก
5. อุปกรณ์ออกกำลังกายทันสมัย	4.06	0.48	มาก
6. จำนวนอุปกรณ์การออกกำลังกายมีเพียงพอ	4.09	0.57	มาก
7. สถานที่ออกกำลังกายแบบกลุ่มมีแสงสว่างเพียงพอ	4.02	0.77	มาก
8. สถานที่ออกกำลังกายแบบกลุ่มมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	4.25	0.58	มากที่สุด
9. เครื่องเสียงอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี	4.20	0.58	มาก
10. มีน้ำดื่มบริการฟรี อย่างเพียงพอ	4.21	0.82	มากที่สุด
รวม	4.16	0.43	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ระดับความต้องการของการรับบริการของสมาชิกในการออกกำลังกายแบบกลุ่ม จำแนกตามรายชื่อของด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการในเรื่อง ห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายและห้องน้ำที่มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมาเรื่อง ห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายและห้องน้ำที่ถูกต้องลักษณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$)

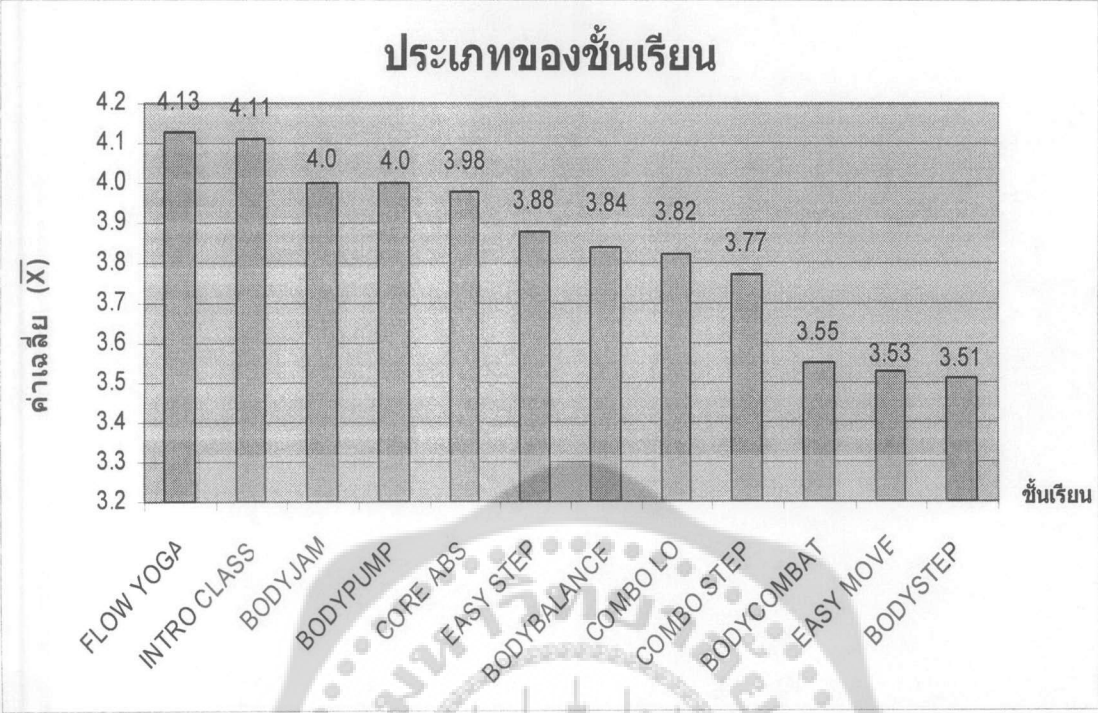
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการของการรับบริการ ของสมาชิกในการออกกำลังกาย จำแนกตามรายชื่อของด้านการบริการของครูฝึกการออกกำลังกาย

ด้านการบริการของครูฝึกการออกกำลังกาย	ระดับความต้องการ		
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. ครูฝึกมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.18	0.54	มาก
2. ครูฝึกมีสุขภาพแข็งแรง	4.28	0.51	มากที่สุด
3. ครูฝึกมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการในการสอนการออกกำลังกายแบบกลุ่ม	4.11	0.62	มาก
4. ครูฝึกให้การบริการที่สม่ำเสมอและตรงต่อเวลา	3.91	0.76	มาก
5. ครูฝึกเปิดใจรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากสมาชิก	3.79	0.74	มาก
6. ครูฝึกมีความรู้ความเข้าใจและแนะนำการออกกำลังกายแบบกลุ่มอย่างถูกต้อง	3.95	0.64	มาก
7. ครูฝึกมีความกระตือรือร้นในการสอน	3.88	0.65	มาก
8. ครูฝึกมีการพัฒนารูปแบบการสอนในรูปแบบใหม่ๆ	3.81	0.67	มาก
9. ครูฝึกมีการสร้างแรงจูงใจให้สมาชิก	4.02	0.67	มาก
รวม	3.99	0.44	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ระดับความต้องการของการรับบริการของสมาชิกในการออกกำลังกาย จำแนกตามรายชื่อของด้านการบริการของครูฝึกการออกกำลังกายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการในเรื่อง ครูฝึกมีสุขภาพแข็งแรง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมา เรื่อง ครูฝึกมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการของการรับบริการของสมาชิกในการ
ออกกำลังกายแบบกลุ่ม จำแนกตามรายชื่อของด้านประเภทของชั้นเรียนการออกกำลังกายแบบกลุ่ม

ด้านประเภทของชั้นเรียน การออกกำลังกายแบบกลุ่ม	ระดับความต้องการ			
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
1. INTRO CLASS	4.11	0.75	มาก	2
2. EASY MOVE	3.53	0.57	มาก	11
3. COMBOLO	3.82	0.69	มาก	8
4. EASY STEP	3.88	0.72	มาก	6
5. COMBO STEP	3.77	0.73	มาก	9
6. BODYCOMBAT	3.55	0.70	มาก	10
7. BODYJAM	4.0	1.11	มาก	3
8. BODYPUMP	4.0	0.95	มาก	3
9. BODYSTEP	3.51	1.00	มาก	12
10. BODYBALANCE	3.84	1.31	มาก	7
11. CORE ABS	3.98	0.76	มาก	5
12. FLOW YOGA	4.13	1.10	มาก	1
รวม	3.84	0.42	มาก	

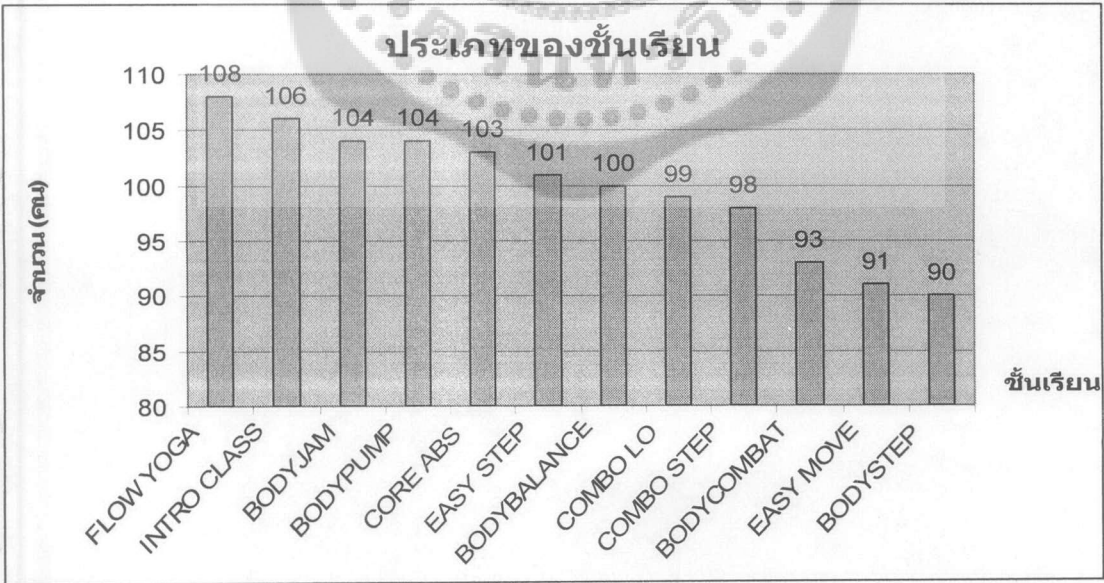


ภาพประกอบ 6 แผนภูมิแสดงความต้องการด้านประเภทของชั้นเรียน

จากตาราง 9 พบว่าระดับความต้องการของการรับบริการของสมาชิกในการออกกำลังกายแบบกลุ่ม จำแนกตามรายชื่อของด้านประเภทของชั้นเรียนการออกกำลังกาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยมากสุดใน กลุ่มเรียน FLOW YOGA ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา กลุ่มเรียน INTRO CLASS อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$)

ตาราง 10 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกความต้องการด้านประเภทของชั้นเรียน

ด้านประเภทของชั้นเรียนการออกกำลังกาย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. FLOW YOGA	108	33.0
2. INTRO CLASS	106	32.4
3. BODYJAM	104	31.8
4. BODYPUMP	104	31.8
5. CORE ABS	103	31.4
6. EASY STEP	101	30.8
7. BODYBALANCE	100	30.5
8. COMBOLO	99	30.2
9. COMBO STEP	98	29.9
10. BODYCOMBAT	93	28.4
11. EASY MOVE	91	27.8
12. BODYSTEP	90	27.5

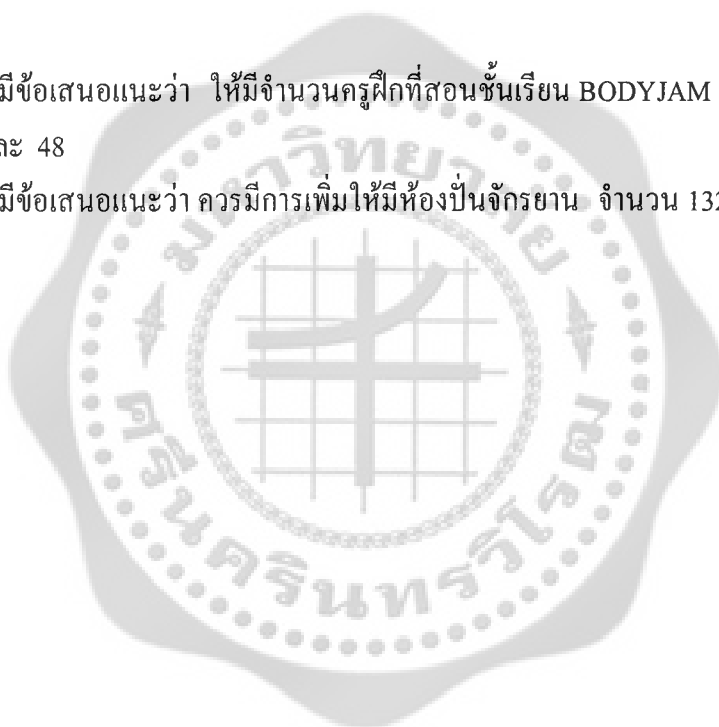


ภาพประกอบ 7 แผนภูมิแสดงความต้องการด้านประเภทของชั้นเรียนการออกกำลังกาย
จำแนกเป็นจำนวนคน

จากตาราง 10 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ต้องการให้มีประเภทชั้นเรียน FLOW YOGA มากที่สุด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ INTRO CLASS มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 และอันดับสุดท้ายคือ BODYSTEP มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สมาชิกมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการขยายพื้นที่ห้องออกกำลังกายให้กว้างขวางมากกว่านี้ จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2
2. สมาชิกมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9
3. สมาชิกมีข้อเสนอแนะว่า ให้มีจำนวนครูฝึกที่สอนชั้นเรียน BODYJAM เพิ่มมากขึ้น จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 48
4. สมาชิกมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการเพิ่มให้มีห้องปั่นจักรยาน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการของการรับบริการของสมาชิกในการออกกำลังกายแบบกลุ่ม “ฟิตเนสเฟิร์สท์” สาขารัตนาธิเบศร์ ครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) มุ่งประเด็นในการศึกษาความต้องการของการรับบริการของสมาชิกในการออกกำลังกายแบบกลุ่ม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสมาชิกฟิตเนสเฟิร์สท์ สาขาเชลล์ทรีรัตน์ธิเบศร์ เพศชายและเพศหญิง จำนวน 1,796 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2550)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสมาชิกฟิตเนสเฟิร์สท์ สาขาเชลล์ทรีรัตน์ธิเบศร์ เพศชายและเพศหญิง คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 327 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็นสามตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 ความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่มของสมาชิก โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Questionnaires) และแบบประเมินค่า (Rating scale) โดยกำหนดให้ครอบคลุมถึงความต้องการด้านต่าง ๆ รวม 3 ด้าน คือ

1. ความต้องการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ความต้องการด้านการบริการของครูฝึกการออกกำลังกาย
3. ความต้องการด้านประเภทของชั้นเรียนการออกกำลังกาย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยใช้แบบสอบถาม ปลายเปิด (Open-End Questionnaires)

โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นผู้วิจัยใช้วิธีการประยุกต์แนวคำถามจากทฤษฎีของไลเกิร์ต (Rensis Likert) ลักษณะของคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีกำหนดค่าระดับคะแนนดังต่อไปนี้

ตาราง 11 แสดงค่าระดับคะแนนการตอบแบบสอบถาม

ลักษณะคำถาม	ระดับคะแนนแสดงความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เชิงนิมิต (positive)	5	4	3	2	1

ในการแปลความหมายของระดับต้องการในแบบสอบถามตอนนี้ เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเพื่อแบ่งระดับ โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาจัดชั้นตามแนวคิดของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538,หน้า9)แปลความหมายดังนี้

ตาราง 12 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของคะแนนเพื่อใช้พิจารณาระดับความต้องการ

ค่าเฉลี่ยคะแนน	ความหมายเชิงนิมิต (เชิงบวก)
4.21 – 5.00	มีความต้องการในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความต้องการในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความต้องการในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความต้องการในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความต้องการในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีวิธีการดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้างานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ วิทยานิพนธ์ เอกสาร บทความ หนังสือต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการออกกำลังกาย และสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ มาสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่มของสมาชิก (Close Ended Questionnaires) และแบบประเมินค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (Open-End Questionnaires)

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ประธานผู้ควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขเบื้องต้น เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรง

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ทำการทดลอง (try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach Cited in Marasculio, 1977) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95

6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอหนังสือ ขอความอนุเคราะห์ จากผู้จัดการสถานออกกำลังกาย ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) สาขาเซ็นทรัลรัตนาธิเบศร์ในการแจกแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยและผู้ช่วยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับสมาชิกที่มารับบริการทางด้านการออกกำลังกาย ณ สถานออกกำลังกายฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) สาขาเซ็นทรัลรัตนาธิเบศร์และรับแบบสอบถามคืนด้วยตัวเอง

3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง และคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป

วิธีการจัดกระทำกับข้อมูล

เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา
2. นำข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
3. นำข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 นำความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม ข้อที่ 1 และข้อที่ 2 มาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แบบสอบถามข้อที่ 3 มาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
4. นำข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 3 นำข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ มาสรุปและเสนอเป็นรายชื่อ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้สรุปผลการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่า มีจำนวนเพศชาย 175 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 ส่วนเพศหญิง มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 ส่วนการจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 39 วัตถุประสงค์ของการออกกำลังกายส่วนใหญ่ เพื่อสุขภาพเพื่อให้มีสุขภาพแข็งแรง และเพื่อควบคุมน้ำหนักหรือลดน้ำหนัก และส่วนใหญ่จะออกกำลังกาย 3 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์

2. ผลการวิจัยของคุณลักษณะส่วนบุคคลต่อความต้องการของการรับบริการของสมาชิกในการออกกำลังกายแบบกลุ่ม มีรายละเอียดดังนี้

โดยภาพรวม พบว่า สมาชิกมีความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมาชิกมีความต้องการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการของครูฝึกการออกกำลังกาย และด้านประเภทของชั้นเรียนการออกกำลังกาย อยู่ในระดับมาก

ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เพศหญิงมีความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งอยู่ในระดับมาก ช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการบริการของครูฝึกการออกกำลังกาย เพศชายต้องการการดูแลมากกว่าเพศหญิง อยู่ในระดับมาก ช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุระหว่าง 20 - 39 ปี มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านประเภทของชั้นเรียนการออกกำลังกาย เพศหญิงมีความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งอยู่ในระดับมาก ช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุระหว่าง 20 – 39 ปี มีความต้องการอยู่ในระดับมาก และสมาชิกส่วนใหญ่มีความต้องการให้มีประเภทของชั้นเรียน FLOW YOGA มากที่สุด

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ สมาชิกมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 สมาชิกมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการขยายพื้นที่ห้องออกกำลังกายให้กว้างขวางมากกว่านี้ จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2

3.2 สมาชิกมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9

3.3 สมาชิกมีข้อเสนอแนะว่า ให้มีจำนวนครูฝึกที่สอนชั้นเรียน BODYJAM เพิ่มมากขึ้น จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 48

3.4 สมาชิกมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการเพิ่มให้มีห้องปั่นจักรยาน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3

อภิปรายผลวิจัย

จากผลการวิจัยข้อมูลในครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายในเรื่องระดับความต้องการของการรับบริการของสมาชิกในการออกกำลังกายแบบกลุ่ม ดังนี้

1. โดยภาพรวมสมาชิกมีความต้องการของการรับบริการของสมาชิกในการออกกำลังกายแบบกลุ่ม อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก มีความต้องการในการออกกำลังกายเพื่อความแข็งแรงของร่างกายและมีสุขภาพที่ดี ฉะนั้นผู้มาใช้บริการเน้นเรื่องสถานที่ และการบริการเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มาสโลว์ (Maslow) เนื่องจากเป็นความต้องการทางด้านร่างกาย กล่าวคือ ความต้องการด้านร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐานที่สำคัญที่สุดทางการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิ การหลับนอน และการออกกำลังกาย เป็นต้น ดังนั้น สมาชิกที่มาออกกำลังกายจึงมีความต้องการให้ทางผู้ประกอบการสถานออกกำลังกาย มีการปรับปรุงด้านสถานที่ให้กว้างขวาง สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน และการให้บริการที่ดีแก่สมาชิก

2. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสมาชิก ต้องการสถานที่กว้างขวาง พร้อมอุปกรณ์ที่เพียงพอกับความต้องการและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิกา พนิตธำรง (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อสถานการออกกำลังกาย ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อสำรวจความคิดเห็นใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อสถาน

ออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายต่อเดือน อาชีพ รูปแบบผู้มาใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการช่วงวันที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และรูปแบบการให้บริการที่ชื่นชอบ ผลวิจัยพบว่า

ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าในด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านราคา และด้านการจัดจำหน่าย ผู้บริโภคมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และพบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าสมาชิกฟิตเนสเฟิร์สท์ สาขารัตนาธิเบศร์ มีความต้องการให้มีสถานที่ออกกำลังกายที่กว้างขวางพร้อมอุปกรณ์ที่เพียงพอกับความต้องการและมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกในการออกกำลังกาย เนื่องจากว่าเป็นสาขาที่พื้นที่ขนาดเล็กเมื่อเปรียบเทียบกับสาขาอื่น ๆ ดังนั้นผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการพิจารณาในการที่จะขยายพื้นที่ออกกำลังกายให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้ครบครัน เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกที่มาใช้บริการอยู่แล้วให้ได้รับความพึงพอใจ และเป็นอีกทางเลือกที่จะเป็นข้อได้เปรียบทางการตลาด ในการพิจารณาตัดสินใจของผู้ที่กำลังจะสมัครเป็นสมาชิก

3. ด้านบริการของครูฝึกการออกกำลังกาย มีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้สมาชิกมีความต้องการด้านบริการในหลายอย่าง เช่น บุคลากรที่คอยดูแลเอาใจใส่ ผู้ฝึกสอนที่มีความรู้ในเรื่องกีฬาและมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการและการดูแล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผดุงสิทธิ์ สามารถ (2539) ศึกษาเรื่อง ความต้องการการบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกายของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งวิจัยถึงความต้องการบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ผลการวิจัย พบว่าความต้องการการบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ของข้าราชการตำรวจ มีความต้องการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านรูปแบบของการจัดกิจกรรม ด้านสถานที่ อุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการทดสอบสมรรถภาพทางกายด้าน วิชาการ ด้านการจัดการออกกำลังกาย ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย และ ด้านช่วงเวลาในการออกกำลังกาย

ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าสมาชิกสมาชิกฟิตเนสเฟิร์สท์ สาขารัตนาธิเบศร์มีความต้องการให้ครูฝึกมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการเอาใจใส่ต่อการบริการต่อลูกค้า การที่ครูฝึกบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการเอาใจใส่ต่อการบริการต่อลูกค้า ทำให้สมาชิกเกิดความประทับใจ สร้างความเป็นกันเองในการบริการ เมื่อมีความคุ้นเคยกันก็จะทำให้สมาชิกต่ออายุสมาชิกและใช้บริการกับสถานบริการการออกกำลังกายนั้น ๆ ตลอดไป

4. ด้านประเภทของชั้นเรียนการออกกำลังกาย จากข้อมูล พบว่า สมาชิกมีความต้องการให้มีประเภทชั้นเรียน FLOW YOGA มากที่สุด รองลงมา คือ INTRO CLASS, BODYJAM และประเภทชั้นเรียนที่สมาชิกต้องการน้อยที่สุด คือ BODYSTEP เนื่องจาก FLOW YOGA เป็นชั้นเรียนที่ให้ประโยชน์ต่อผู้เรียน ในการฝึกสมาธิ ความแข็งแรง ความยืดหยุ่นตัวและสามารถเข้าเรียนได้ทุกเพศ และทุกรวัย และปัจจุบันคนส่วนใหญ่ หันมาให้ความสนใจในการออกกำลังกายมากขึ้น และชั้นเรียนที่สมาชิกสามารถเรียนได้ทุกเพศ ทุกรวัย และง่ายที่สุด คือ FLOW YOGA สมาชิกจึงมีความต้องการให้มีชั้นเรียนนี้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ผู้บริหารควรมีการพิจารณาเพิ่มให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มากยิ่งขึ้นเช่น บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) การให้บริการน้ำดื่มฟรี นิทรรศการ มุมพักผ่อน เป็นต้น เพราะจากการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความต้องการให้ทางสถานบริการออกกำลังกาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน และอาจจะใช้จุดนี้เป็นข้อได้เปรียบทางการตลาดที่จะให้มีตัดสินใจ เลือกที่จะสมัครสมาชิก

2. ให้มีการฝึกฝนเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะของครูฝึกด้านการบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น ทักษะด้านการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกาย การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิก และการพัฒนาบุคลิกภาพให้ดูดี เพื่อที่จะให้ครูฝึกมีความพร้อม มีความมั่นใจและสามารถทำให้การบริการที่ตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้มากที่สุด

3. ให้มีการฝึกฝนเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะของครูฝึกด้านการสอนในประเภทชั้นเรียนต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อการสอนมีคุณภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้มีจำนวนครูฝึกที่สามารถสอนในแต่ละชั้นเรียนอย่างเพียงพอ เพื่อที่สามารถสอนทดแทนกันได้ อย่างมีคุณภาพและเพียงพอต่อการให้บริการด้านการสอนประเภทชั้นเรียนแก่สมาชิก

4. ให้มีการเพิ่มจำนวนของชั้นเรียน FLOW YOGA, INTRO CLASS และ BODYJAM มากขึ้น เพราะจากการวิจัย พบว่า สมาชิกให้ความสนใจที่จะเข้าใช้บริการในชั้นเรียนดังกล่าว มากที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อเลือกใช้บริการสถานบริการการออกกำลังกายนั้นๆ เช่น สถานที่กว้างขวาง อุปกรณ์ทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน

2. ด้านการบริการของครูฝึกการออกกำลังกาย มีการศึกษาสภาพความพร้อมของครูฝึกสอนการออกกำลังกาย เช่น ด้านร่างกาย ชุดที่สวมใส่ สภาพจิตใจ ปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการให้บริการ

3. ด้านประเภทของชั้นเรียนการออกกำลังกาย มีการศึกษาเปรียบเทียบ วัน ช่วงเวลา หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่จะมีความเกี่ยวข้องกับเลือกชั้นเรียน



บรรณานุกรม

การกีฬาแห่งประเทศไทย. (2537). คู่มือการกีฬาเพื่อสุขภาพข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
นิวไทยมิตรการพิมพ์.

การกีฬาแห่งประเทศไทย สำนักนายกรัฐมนตรี. (2544). แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 3
(พ.ศ. 2545 - 2549). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิวไทยมิตรการพิมพ์.

กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2540). การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ. วารสารชมรมศิษย์เก่าพลศึกษา สุขศึกษา
และนันทนาการ.

กวิน เกษนทร์เดชา. (2529). ความต้องการการบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกายของประชาชนใน
หมู่บ้านเป้าหมายจังหวัดชุมพร. ปรินญาณพนธ์ ค.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

เกษม สุวรรณกุล. (2525). คำขวัญในการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทยครั้งที่ 8. เชียงใหม่: สำนักพิมพ์ปอง.
กรุงไกร เจนพานิช. (2522, กุมภาพันธ์). วิธีรักษาสุขภาพพื้นฐาน. วารสารสุขภาพ. 7:115.

คู่มือพนักงาน บริษัทฟิตเนส เฟิร์สท (ประเทศไทย) จำกัด. (2550). คู่มือแนะนำตารางการออกกำลังกายแบบ
แบบเป็นขั้นเรียน. เอกสาร. กรุงเทพฯ : บริษัท ฟิตเนส เฟิร์สท (ประเทศไทย) จำกัด.

จรวพร ธรณินทร์. (2542). การเสริมสร้างสุขภาพคนยุคใหม่. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์เอส พี เอฟพริ้นติ้งกรุ๊ป.

เจริญ กระบวนรัตน์; และคณะ. (2525). ความต้องการการรับบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อ
ส่งเสริมสุขภาพของข้าราชการและนิสิตในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:
รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

เจริญ กระบวนรัตน์. (2531). ร่างกายกับผลที่ได้รับจากการออกกำลังกาย. วารสารสุขศึกษาพลศึกษาและ
นันทนาการ.

จิรกรณ์ ศิริประเสริฐ. (2525). ความต้องการและการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริม
สุขภาพของบุคลากรในมหาวิทยาลัย. ปรินญาณพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

จรินทร์ ธานีรัตน์. (2527). คู่มือกีฬา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ฉลองชัย ม่านโคกสูง. (2537). ความต้องการรับบริการทางด้านการออกกำลังกายของนักศึกษาและบุคลากร
ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น. ปรินญาณพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.

ทรงศักดิ์ น้อยสินธุ์. (2544). การออกกำลังกายเพื่อคุณภาพชีวิต. เอกสารประกอบการสอน. กรุงเทพฯ :

ภาควิชาพลศึกษา.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชูศักดิ์ เวชแพศย์. (2519). สรีรวิทยาของการออกกำลังกาย. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสรีรวิทยา มหาวิทยาลัยมหิดล.

ดำรง กิจกุล. (2527). การออกกำลังกาย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.

นคร บุญคง. (2545). ความต้องการรับบริการทางด้านการออกกำลังกายของนักศึกษาและบุคลากรใน

มหาวิทยาลัยสยาม. ปรินูญานิพนธ์. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ประนอม รอดพัฒนา. (2541). ความต้องการบริการการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรและ

นักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิต. ปทุมธานี. ปรินูญานิพนธ์. ถ่ายเอกสาร.

ผดุงสิทธิ์ สามารถ. (2539). ความต้องการบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกายของข้าราชการสังกัด

กองบัญชาการตำรวจนครบาล. ปรินูญานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

พินดา พินิตธาร. (2547). ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อสถานออกกำลังกาย *Clark Hatch Fitness*

Center. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พิษณุ จงสถิตวัฒนา; และคณะ. (2528). การบริหารการตลาด. บทความและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เพชรรัตน์ หิรัญชาติ. (2530). ความต้องการการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพและ

สมรรถภาพทางกายของบุคลากรในหน่วยงานเอกชนในกรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของตนเอง.

ปรินูญานิพนธ์ ค.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

รัตนภรณ์ ทันตากัญญาพันธ์. (2530). ความต้องการบริการการออกกำลังกายของข้าราชการตำรวจ

กองปราบปรามสามยอด. ปรินูญานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ถ่ายเอกสาร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2530). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2530. กรุงเทพฯ : บริษัทนานมีบุ๊คส์

พับลิเคชั่นส์ จำกัด.

_____. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท

นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.

วาสนา คุณาอภิสิทธิ์. (2537, มกราคม). กีฬากับสังคม. วารสารสุขศึกษา พลศึกษา และสันตนาการ.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพฯ :

สำนักพิมพ์เรือนอักษร.

วีระวัฒน์ ปัญญาบุรพา.(2537). ความคาดหวังในการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพ
ของสมาชิกศูนย์สุขภาพในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : รายงานการวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ถ่ายเอกสาร.

วรศักดิ์ เพียรชอบ. (2523). หลักการวิธีสอนพลศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

วาริศา วิเศษสรรพ. (2540). การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพสำหรับทุกคน. วารสารการศึกษาพยาบาล.

ศวรรยา เดชอุดม. (2530). การออกกำลังกายในสภาวะหัวใจเสื่อม. การประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการวิจัย
และพัฒนาสมรรถภาพร่างกาย และวิทยาศาสตร์การกีฬาระหว่างวันที่4-5 มิถุนายน 2530. ภาควิชา
เสรีวิทยา. คณะวิทยาศาสตร์.มหาวิทยาลัยมหิดล.

ศักดิ์ชาย พัทธกัญวงศ์. (2526). หลักการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ. วารสารการกีฬาแห่งประเทศไทย.

ศิริวรรณ เจริญชัยวานิชย์. (2548). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อพฤติกรรมและแนวโน้มการใช้
บริการสถานออกกำลังกาย ฟิตเนส เฟิร์สท์ ประเทศไทย. ปรินูญานิพนธ์.กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สมภพ ศรีวรรณ. (2525). คำกล่าวรายงานพิธีเปิดการแข่งขันกีฬาแห่งประเทศไทย.รายงานการแข่งขันกีฬา
แห่งประเทศไทย ครั้งที่ 12.อุดรธานี.ถ่ายเอกสาร

สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร

สมหวัง สมใจ. (2520). การออกกำลังกายและการพักผ่อน. วารสารสุขภาพสำหรับประชาชน.

สุกัญญา ดอกพุ่ม. (2546). ทักษะคติของผู้ที่นิยมออกกำลังกายในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการใช้บริการ
สถานบริการร่างกาย(Fitness Center). สารนิพนธ์ บข.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุชา จันท์เอม. (2529). จิตวิทยาวัยรุ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แพรวพิทยา.

สุปราณี ขวัญบุญจันทร์. (2534). ความต้องการบริการการออกกำลังกายของบุคลากรมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทร วิโรฒ. กรุงเทพฯ: เอกสารงานวิจัย ภาควิชาพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.

สุพิตร สมาชิกโต. (2525, ธันวาคม). เติบโตอย่างไรจึงจะมีสุขภาพดี. วารสารสุขศึกษา พลศึกษา และสันตนา
การแห่งประเทศไทย.

สุริพร โรจนศิริ. (2547). ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการจัดการออกกำลังกายในศูนย์ออกกำลังกาย
ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) ปี พ.ศ 2546. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สุวรรณ วัฒนวงศ์. (2538). *จิตวิทยาการเรียนรู้ผู้ใหญ่*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- สุวิมล ตั้งสัจพจน์. (2541). *สารานุกรมเกี่ยวกับพลศึกษาและนันทนาการ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โชติสุขการพิมพ์.
- เสก อักษรานุเคราะห์. (2534). *การออกกำลังกายสายกลางเพื่อสุขภาพและชะลอความแก่*. กรุงเทพฯ : คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาทิตย์ ช่างชัยชนะ.(2541). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความต้องการการออกกำลังกายของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา.ปริญญาานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.*
- อัญญา พานิช. (2544). *ความต้องการในการออกกำลังกายของนักศึกษาสถาบันราชภัฏกลุ่มตะวันตก. ปริญญาานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- อำนาจ อะโน. (2527). *การบริหารกาย*. กรุงเทพฯ : กองบริการการศึกษา งานตำราและคำสอน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อนันต์ อัดชู. (2520). *สรีรวิทยาการออกกำลังกาย*. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อนุสรณ์ ศิริอนันต์. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการเรียนการสอนวิชาพลศึกษากับความต้องการออกกำลังกายของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นครราชสีมา. ปริญญาานิพนธ์.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.*
- อดิเรก จิระพงศ์. (2523). *มาออกกำลังกายกันเถอะ. วารสารสุขภาพ.เดือนกันยายน*
- Ann, E. (1977, April). *A Survey of the Lifetime Sports Needs and Interests of Senior Citizens in Middle Tennessee*. Dissertation Abstracts International. 37 : 6341-A.
- Heald ; & Moor. (1968, November). *The difference of physical and mental factors between Teaching career and others*. Dissertation Abstracts International. 1968. 142-A
- Holbrook, J.E. (1993, February). *Current Problems and Trends in Facility Planning for Health, Physical Education, Recreation and Athletics at Colleges and Universities*. Dissertation Abstracts International. 53 : 2735-A.
- Ogura, O.; & Yamaguchi, Y. (1988). *A longitudinal study of dropout from a fitness club: A case study a management perspective*. Abstracts New Horizons of Human Movement. 129.
- Yamaguchi, y.; & Okada, K. (1988). *A study of adherence to a fitness club: A user's perspective*. Abstracts New Horizons of Human Movement. 128.
- Yamane, Taro. (1976). *Statistic : An Introductory analysis*. 2 nd ed. New York.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม

แบบสอบถาม

ความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม

คำอธิบาย

แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อสำรวจความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่มของสมาชิกฟิตเนส เฟิร์สท์ สาขาเซ็นทรัลรัตนาธิเบศร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ความบ่อยในการออกกำลังกาย
- 1.4 วัตถุประสงค์ของการออกกำลังกาย

ตอนที่ 2 ความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม 3 ด้านคือ

1. ความต้องการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ความต้องการด้านการบริการของครูฝึกการออกกำลังกาย
3. ความต้องการด้านประเภทของชั้นเรียนการออกกำลังกาย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โปรดตอบแบบสอบถามตามคำชี้แจงในแต่ละตอนให้ตรงกับความเป็นจริงทุกข้อ

ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน O หน้าข้อความที่ท่านเลือกตอบหรือเติมข้อความที่ท่านต้องการลงในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 20 ปี
- ☐ 20 – 29 ปี
- ☐ 30 – 39 ปี
- ☐ 40 – 49 ปี
- ☐ 50 ปี ขึ้นไป

3. ความบ่อยของการออกกำลังกาย

- ☐ 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์
- ☐ 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์
- ☐ 5 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์
- ☐ 7 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป

4. วัตถุประสงค์ของการออกกำลังกายแบบกลุ่ม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เพื่อต้องการมีสุขภาพที่แข็งแรง
- ☐ เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด
- ☐ เพื่อความสนุกสนาน
- ☐ เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
- ☐ เพื่อลดน้ำหนักตัว ลดไขมัน
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน ในแบบสอบถาม แต่ละข้อเกี่ยวกับความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม ของสมาชิก ฟิตเนสเฟิร์สท์ สาขา เซ็นทรัลรัตนาธิเบศร์ ที่ตรงกับระดับความต้องการของท่านใน 5 ระดับคือ

- มากที่สุด ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 5
- มาก ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 4
- ปานกลาง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 3
- น้อย ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 2
- น้อยที่สุด ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 1

ตัวอย่าง

ข้อที่	ความต้องการด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนของการต้องการทางด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
0	ให้ห้องมีขนาดกว้างขวาง เพียงพอต่อจำนวนสมาชิกที่มาใช้บริการ	✓				

คำอธิบาย จากตัวอย่างข้อที่ 0 เกี่ยวกับความต้องการด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนของการต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 5 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการในด้านดังกล่าวมากที่สุด

หัวข้อที่ 1 ความต้องการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่	ความต้องการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	สถานที่ออกกำลังกาย กว้างขวางเพียงพอกับจำนวนสมาชิกที่มาใช้บริการ					
2	สถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งกายและห้องอาบน้ำ ถูกสุขลักษณะ					
3	สถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งกายและห้องอาบน้ำมี จำนวนเพียงพอ					
4	สถานที่สำหรับจอดรถมีจำนวนเพียงพอ					
5	อุปกรณ์ออกกำลังกายทันสมัยมีมาตรฐาน					
6	อุปกรณ์ออกกำลังกาย มีเพียงพอ (เช่น สเต็ป,เบาะ โยคะ,อุปกรณ์BODYPUMP)					
7	สถานที่ออกกำลังกายแบบกลุ่มมีแสงสว่างเพียงพอ					
8	สถานที่ออกกำลังกายแบบกลุ่มมีอุณหภูมิเหมาะสม					
9	เครื่องเสียงอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี					
10	มีน้ำดื่มบริการฟรี ไว้บริเวณใกล้เคียงอย่างเพียงพอ					

หัวข้อที่ 2 ความต้องการด้านการบริการของครูฝึกการออกกำลังกาย

ข้อที่	ความต้องการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ครูฝึกมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2	ครูฝึกมีสุขภาพแข็งแรง สมบูรณ์					
3	ครูฝึกมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการการสอน การออกกำลังกายแบบกลุ่ม					
4	ครูฝึกให้การบริการที่สม่ำเสมอและตรงเวลา					
5	ครูฝึกเปิดใจรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากสมาชิก					
6	ครูฝึกมีความรู้ความเข้าใจและแนะนำการออกกำลังกาย แบบกลุ่ม ได้อย่างถูกต้อง					
7	ครูฝึกกระตือรือร้น มีการสอนที่สนุกสนาน สร้างความ เป็นกันเองกับสมาชิก					
8	ครูฝึกมีการพัฒนารูปแบบการสอนการออกกำลังกาย แบบกลุ่ม ให้มีรูปแบบใหม่ ๆ อยู่เสมอ					
9	ครูฝึกมีการสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกมีทัศนคติที่ดีใน การออกกำลังกายแบบกลุ่ม					

หัวข้อที่ 3 ความต้องการด้านประเภทของชั้นเรียนการออกกำลังกาย

ข้อที่	ใส่หมายเลขเรียงลำดับชั้นเรียนที่ท่านต้องการมากที่สุด 1 - 12 (เช่น หมายเลข 1 ต้องการให้มากที่สุด และใส่ตัวเลขให้หมดทุกข้อ)	ลำดับที่
1	INTRO CLASS	
2	EASY MOVE	
3	COMBO LO	
4	EASY STEP	
5	COMBO STEP	
6	BODYCOMBAT	
7	BODYJAM	
8	BODYPUMP	
9	BODYSTEP	
10	BODYBALANCE	
11	CORE ABS	
12	FLOW YOGA	

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. รองศาสตราจารย์สาลี สุภาภรณ์ | ประจำภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สนทยา สีละมอด | ประจำภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. นายทงศักดิ์ วงษ์สาโสม | ผู้จัดการด้านการออกกำลังกายแบบกลุ่ม
บริษัทฟิตเนส เฟิร์สท (ประเทศไทย) จำกัด |





ภาคผนวก ก
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0519.12/๐๙๓๓

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ มกราคม 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) จำกัด

เนื่องด้วย นายพัฒนพงษ์ เมืองจันทร์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม” โดยมี รองศาสตราจารย์พันธุ์วิภา ขวัญบูรณาจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้สมาชิกที่มาใช้บริการในส่วนของการออกกำลังกายแบบกลุ่ม (Group Exercise studio) ตอบแบบสอบถามความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2551

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายพัฒนพงษ์ เมืองจันทร์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

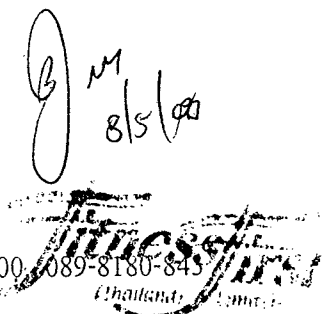
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-969-9900, 089-8180-845





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/๑๙๖๒

วันที่ ๒๕ มกราคม 2551

เรื่อง ขอบเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะพลศึกษา

เนื่องด้วย นายพัฒนพงษ์ เมืองจันทร์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม” โดยมี รองศาสตราจารย์พันธุ์วิรา ขวัญบุรณจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สาลี สุภาภรณ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมรธา สีตะมาด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายพัฒนพงษ์ เมืองจันทร์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

๒๕๕๑

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย



๒๙ มกราคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการด้านการออกกำลังกายแบบกลุ่ม บริษัท ฟิตเนส เฟิร์สท (ประเทศไทย) จำกัด

เนื่องด้วย นายพัฒพงษ์ เมืองจันทร์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม” โดยมี รองศาสตราจารย์พันธุ์วิลา ขวัญบุรณจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถามความต้องการด้านการรับบริการการออกกำลังกายแบบกลุ่ม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายพัฒพงษ์ เมืองจันทร์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๒๙/๑/๕๑

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัทพ์ 02-969-9900, 089-8180-843

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายพัฒนพงษ์ เมืองจันทร์
วันเดือนปีเกิด	22 มกราคม 2522
สถานที่เกิด	อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 69 หมู่ 2 ตำบลเมืองจันทร์ อำเภอเมืองจันทร์ จังหวัดศรีสะเกษ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนกำแพง จังหวัดศรีสะเกษ
พ.ศ. 2541	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนกำแพง จังหวัดศรีสะเกษ
พ.ศ. 2545	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.วิทยาศาสตร์การกีฬา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2551	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วท.ม.สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ