

การให้บริการไปสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง*

นางสาวเบญญาพร บัวแก้ว**

คำสำคัญ : การบริการไปสู่ความเป็นเลิศ

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประชาชนหันมาให้ความสนใจกับสุขภาพและการออกกำลังกายมากขึ้น เนื่องจาก รูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป มนุษย์ไม่ได้ใช้พลังงานให้เหมาะสมสมดุลกับการบริโภค ทั้งนี้มนุษย์ใช้สมองมากขึ้นแต่ใช้แรงงานลดลง รวมทั้งวิวัฒนาการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีช่วยให้มนุษย์มีชีวิตรสบายมากขึ้น การใช้พลังงานและเวลาการทำกิจวัตรประจำวันมากขึ้นจนไม่เหลือให้กับการออกกำลังกายตามธรรมชาติเกิดความสมดุลระหว่างพลังงานที่ร่างกายใช้ไป และอาหารที่บริโภคทำให้เกิดการสะสมของพลังงานส่วนเกินในรูปของไขมันที่ทำให้น้ำหนักเพิ่มขึ้นหรืออ้วนขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งอายุ 30 ปี ขึ้นไป ในเพศหญิงจะมีไขมันสะสมบริเวณต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น บริเวณสะโพก ต้นขาและแขน ส่วนเพศชายจะมีไขมันมากบริเวณหน้าท้อง นอกจากนี้ความรีบเร่งก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มนุษย์เกิดความเครียดทั้งโดยรู้ตัวและไม่รู้ตัว ซึ่งจะแสดงออกทางการเจ็บป่วยที่ยากจะหาสาเหตุ อาหารก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้สุขภาพมนุษย์เสื่อมลง จากการบริโภคไม่ถูกสุขลักษณะ การบริโภคแป้ง ไขมัน และน้ำตาลมีมากเกินไปจนก่อให้เกิดพลังงานหรือปริมาณแคลอรีส่วนเกินขึ้นในร่างกาย สะสมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จนกลายเป็นไขมันส่วนเกินและเป็นสาเหตุของโรคต่าง ๆ ซึ่งนอกจากนี้มนุษย์ยังต้องเผชิญกับปัญหามลพิษรอบ ๆ ตัวทั้งอากาศ น้ำ และเสียง สภาพที่เป็นพิษนี้ ทำให้ร่างกายเสื่อมโทรมลงอย่างรวดเร็ว

การออกกำลังกายทำได้หลายวิธี โดยตนเองและรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญจากสถานบริการที่เรียกว่า “สถานบริหารร่างกาย” (FAI KHAM FITNESS) เป็นสถานที่ให้บริการด้านการออกกำลังกายเสริมสร้างฟื้นฟูสมรรถนะร่างกาย กล้ามเนื้อ การดูแลรูปร่างให้สวยงาม โดยมี

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการให้บริการไปสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร. วรัชยา ศิริวัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

**นักศึกษาปริญญาโทรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) สำหรับนักบริหาร รุ่นที่ 19

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำที่ถูกต้องสำหรับผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถช่วยผู้ที่มีปัญหาด้านทรวดทรงและสุขภาพให้ดีขึ้นได้ตามความต้องการ

การใช้สถานที่บริหารร่างกายนั้น เนื่องจากจะมีเวลาจำกัดเนื่องจากการทำงาน ความสะดวกในการเดินทาง ค่าใช้จ่าย และความรู้สึกที่ได้รับจากการใช้บริการปัญหาเหล่านี้ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ตระหนักถึง และพยายามส่งเสริมให้นักศึกษา บุคลากรใช้เวลาที่

เหลือหรือว่างจากการทำงานในแต่ละวันได้ออกกำลังกายกันมากขึ้น ดังนั้นจึงจัดตั้งสถานบริหารร่างกาย “ฝ่ายคำพิตเนส” ให้เป็นทางเลือกในการออกกำลังกายโดยตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ภายใต้การบริหารจัดการของสำนักกีฬา มหาวิทยาลัยรามคำแหง และยังเปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปที่สนใจจะเข้ามาใช้บริการและเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ปัจจุบันมีการให้บริการในรูปแบบการออกกำลังกายพิตเนสเป็นจำนวนมาก และมีการแข่งขันกันในรูปแบบการให้บริการประกอบกับฝ่ายคำพิตเนส มีการบริหารงานในระบบภาครัฐ และในการดูแลสภาพอุปกรณ์การออกกำลังกาย การซ่อมแซมอุปกรณ์ การจัดซื้อวัสดุในการให้บริการ ซึ่งมีการล่าช้าในการบริหารจัดการในด้านทรัพยากรต่าง ๆ ภายในฝ่ายคำพิตเนส ดังนั้น สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยหลักในการบริหารจัดการฝ่ายคำพิตเนสของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งไม่สามารถที่จะแข่งขันกับภาคเอกชนได้จึงมีความจำเป็นอย่างมากในเรื่องการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญเพื่อที่จะแข่งขันกับเอกชนและพัฒนาทางด้านบริการได้ จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาการให้บริการไปสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยจะวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการฝ่ายคำพิตเนสของนักศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ตลอดจนบุคคลภายนอกที่ส่งผลต่อการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ ต่อผู้มาใช้บริการ และได้รับความสะดวก ความประทับใจในการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ ต่อผู้มาใช้บริการ และได้รับความสะดวก ความประทับใจในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร และมีความคิดเห็นในการให้บริการเป็นอย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ศึกษานำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการของฝ่ายคำพิตเนส ต่อไป และสืบเนื่องกับ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาการให้บริการของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านผู้ฝึกสอนการออกกำลังกาย ด้านเครื่องออกกำลังกายและอุปกรณ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการไปสู่ความเป็นเลิศ ของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การให้บริการไปสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหงครั้งนี้ ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) กับผู้มาใช้บริการฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง และประชาชนทั่วไป โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน ทำการเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 15 พฤษภาคม 2562 ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาทั้งสิ้น 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for windows เพื่อคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้ 1) สถิติพรรณนา (descriptive statistics) คือการบรรยายคุณสมบัติของกลุ่ม ตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation—S.D.) 2) สถิติอ้างอิง (inferential statistics) คือ สถิติที่นำคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างเพื่ออ้างอิงประชากร โดยการทดสอบ Hypothesis ได้แก่ ค่า t-test, ค่า One-way ANOVA

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการศึกษาสรุปได้ว่า

เพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย รองลงมาเพศหญิง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุดคือ อายุ 16-25 ปี รองลงมาคืออายุ 26-30 ปี อายุ 31-45 ปี และน้อยที่สุดคือ 45 ปี วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด คือ ปริญญาตรี รองลงมา คือ มัธยมศึกษา/ปวช. และน้อยที่สุด คือ ประถมศึกษา อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุดคือ นักเรียน/นักศึกษา รองลงมาคือ พนักงานหน่วยงานราชการ และน้อยที่สุดคือ พ่อบ้าน/แม่บ้าน รายได้ (บาทต่อเดือน) ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ 10,001-30,000 บาท รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10,001 บาท และน้อยที่สุดคือ มากกว่า 70,001 บาท สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุดคือ สมาชิกรายเดือน รองลงมาคือ สมาชิกรายปี และน้อยที่สุดคือ สมาชิกราย 3 เดือน และสมาชิกราย 6 เดือน เท่ากัน ช่วงเวลาที่ใช้บริการประจำ มากที่สุด คือ เวลา 16.01-19.00 น. รองลงมาคือ เวลา 19.01-21.00 น. และน้อยที่สุด คือ เวลา 06.30-09.00 น. ความถี่ที่ใช้บริการมากที่สุด คือ 3-4 วัน/สัปดาห์ รองลงมา คือ 5-6 วัน/สัปดาห์ และน้อยที่สุด คือ มาใช้บริการทุกวัน

การตัดสินใจมาใช้บริการ มากที่สุด คือ เพื่อสุขภาพ รองลงมา คือ เพื่อบุคลิกภาพ และน้อยที่สุดคือ เพื่อเพิ่มทักษะกิจกรรมที่

รูปแบบการออกกำลังกายในด้านใด มากที่สุด คือ เครื่องออกกำลังกาย รองลงมาคือ ซาวน่า และน้อยที่สุดคือ กิจกรรมเสริม

การให้บริการสู่ความเป็นเลิศด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ที่ฝ่ายคำพิตเนสจัดทำขึ้นน่าสนใจ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์เช่นข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านสื่อมี และการประชาสัมพันธ์ทางแผ่นพับที่ฝ่ายคำพิตเนสจัดทำขึ้นน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

การให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านผู้ฝึกสอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ฝึกสอนพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ผู้ฝึกสอนมีมนุษยสัมพันธ์ดี และผู้ฝึกสอนมีความรู้ตรงกับงานที่ทำมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

การให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านสถานที่ ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เครื่องปรับอากาศมีความเย็นเพียงพอต่อการใช้บริการอยู่ในระดับ รองลงมาคือ ที่นั่งพักผ่อนในพิตเนสมีเพียงพอ และสถานที่จอดรถมีความเพียงพอ

การทดสอบสมมติฐาน การวิจัยจะใช้สถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่า t-test ค่า one-way ANOVA เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ประเภทสมาชิกที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างกัน พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างกัน พบว่า ผลการวิเคราะห์สถิติค่าที่ใช้เปรียบเทียบความแตกต่าง ของการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านเพศ พบว่า การให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แสดงว่าเมื่อเพศแตกต่างกันไม่ได้ส่งผลการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง แต่อย่างใด ซึ่งจะนำเสนอผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานของการวิจัยในแต่ละสมมติฐาน

ด้านอายุ พบว่า การให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านอุปกรณ์การออกกำลังกาย มีความแตกต่างด้านอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แสดงว่า การให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านอุปกรณ์การออกกำลังกาย เมื่ออายุแตกต่างกันมีผลการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน

ด้านระดับการศึกษา พบว่า การให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แสดงว่าเมื่อระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่ได้ส่งผลการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง แต่อย่างใด

ด้านอาชีพ พบว่า การให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แสดงว่าเมื่ออาชีพแตกต่างกันไม่ได้ส่งผลการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง แต่อย่างใด

ด้านรายได้ พบว่า การให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แสดงว่าเมื่อรายได้แตกต่างกันไม่ได้ส่งผลการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง แต่อย่างใด

ด้านสถานภาพ พบว่า การให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านผู้ฝึกสอน มีความแตกต่างด้านสถานภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

สถิติระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย แตกต่างกันส่งผลให้การบริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง แตกต่างกันด้วย ด้านรูปแบบการให้บริการด้านอื่น ๆ พบว่า การให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แสดงว่าเมื่อรูปแบบการให้บริการด้านอื่น ๆ แตกต่างกันไม่ได้ส่งผลการให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในทุก ๆ ด้าน

อภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง แบ่งเป็นเพศชาย 111 คน เพศหญิง 88 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16-25 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมา คือ มัธยมศึกษา/ปวช. กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาตามลำดับ คือ พนักงานหน่วยงานราชการ มีรายได้ต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีสถานภาพเป็นนักศึกษา และเป็นประเภทสมาชิกรายเดือนมากที่สุด

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมผู้ใช้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการประจำมากที่สุด คือ เวลา 16.01-19.00 น. รองลงมา คือ เวลา 19.01-21.00 น. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ มากที่สุด คือ 3-4 วัน/สัปดาห์ รองลงมา คือ 5-6 วัน/สัปดาห์ การตัดสินใจใช้บริการ มากที่สุด คือ เพื่อสุขภาพ รองลงมา คือ เพื่อบุคลิกภาพ รูปแบบการให้บริการ มากที่สุด คือ เครื่องออกกำลังกาย รองลงมา คือ ซาวน่า

ส่วนที่ 3 การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

จากการศึกษา พบว่า การบริการสู่ความเป็นเลิศด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ที่ฝ่ายคำพิตเนสจัดทำขึ้นน่าสนใจ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านสื่อ

จากการศึกษา พบว่า การให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านผู้ฝึกสอนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ฝึกสอนพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ผู้ฝึกสอนมีมนุษยสัมพันธ์ดี

จากการศึกษา พบว่า การให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านอุปกรณ์การออกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้ออกกำลังกายทำให้ท่านมีรูปร่างสัดส่วนที่สวยงามอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ อุปกรณ์มีความปลอดภัย

จากการศึกษา พบว่า การให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เครื่องปรับอากาศมีความเย็นเพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมา คือ ที่นั่งพักผ่อนในฟิตเนสมีเพียงพอ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ประเภทสมาชิกที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ประเภทสมาชิกแตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 : พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า

ด้านความถี่ในการเข้าใช้บริการ พบว่า ความถี่ในการใช้บริการ การให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านผู้ฝึกสอน ด้านอุปกรณ์การออกกำลังกาย และด้านสถานที่ให้บริการ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ด้านรูปแบบการให้บริการ พบว่า พฤติกรรมผู้ใช้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการด้านกิจกรรมเสริม พบว่า การให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านผู้ฝึกสอน ด้านอุปกรณ์การออกกำลังกาย และด้านสถานที่ให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการสู่ความเป็นเลิศของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย ไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 : เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ประเภทสมาชิกที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายคำพิตเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรทั้ง 2 ไม่มีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ ผู้ที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ประเภทสมาชิกแตกต่างกัน มีผลต่อการบริการที่เป็นเลิศ ที่ไม่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าผู้ใช้บริการจะมีความแตกต่างทางลักษณะส่วนบุคคล แต่ก็เคยเข้าใช้บริการแล้วทุกคน จึงมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่การให้บริการสู่ความเป็นเลิศไม่แตกต่างมากนัก

สมมติฐานที่ 2 : พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายคำพิทเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ กล่าวคือ พฤติกรรมผู้ใช้บริการ (ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านผู้ฝึกสอน ด้านอุปกรณ์การออกกำลังกาย และด้านสถานที่) ที่มีต่อการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านอุปกรณ์การออกกำลังกาย สอดคล้องกับ วีรกาญจน์ สินธุวงษานนท์ (2546 หน้า 8) ทำการศึกษาเพื่อทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์กีฬาในร่ม การกีฬาแห่งประเทศไทย ปี 2545 ผลการศึกษา พบว่า

1. ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก
2. ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นด้านผู้ฝึกสอน อยู่ในระดับมาก
3. ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นด้านการจัดการ อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยนี้ พบว่า ผู้ที่สมัครสมาชิกฝ่ายคำพิทเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษาปริญญาตรี อายุตั้งแต่ 16-25 ปี และถือเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก แต่ไม่ควรมองข้ามกลุ่มของนักศึกษาปริญญาโท ที่มีอยู่จำนวนมากเช่นกัน และกลุ่มผู้สูงอายุที่มีกำลังซื้อสูงและนักการตลาดเริ่มให้ความสำคัญกับผู้บริโภคกลุ่มนี้ไม่น้อย เนื่องจากมีข้อมูลว่าในปี 2563 ประชากรผู้สูงอายุจะเพิ่มมากขึ้นเป็นสองเท่า ควรจะเลือกผู้บริโภคกลุ่มนี้เป็นกลุ่มเป้าหมายรองและจัดรูปแบบการออกกำลังกายที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคในกลุ่มนี้
2. สำนักกีฬา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ควรปรับปรุงสถานที่ให้กว้างขึ้น เนื่องจากสถานที่มีความคับแคบ ผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก
3. สำนักกีฬา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถ และห้องน้ำซึ่งไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาการให้บริการของฝ่ายคำพิทเนส มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย ดังนี้

1. ควรศึกษาการให้บริการของสถานที่บริหารร่างกายที่อยู่ในย่านหัวหมาก เขตบางกะปิ เพื่อนำมาเปรียบเทียบการให้บริการ
2. ควรศึกษาขั้นตอนการบริการ และการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุต่าง ๆ ของสถานที่บริหารร่างกายของภาครัฐที่ดำเนินการแบบเช่นเดียวกับ FAI KHAM FITNESS ของสำนักกีฬา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เอกสารอ้างอิง

- กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530). *เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารบุคคล*. นนทบุรี : สำนักพิมพ์ สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัยสมพร ชาวประเสริฐ (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชุตินา มาลัย. (2538). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงาน เป็น ทีม ของอาจารย์พยาบาล*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (พยาบาลศาสตร์). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชุตินา มาลัย. (2538). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการทำงานและ ความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์การกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเครือข่าย สมิติเวช*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2549). *เทคนิคการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เรืองชัย สาหนนท์. (2541). *ความคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลต่อ การกักตุนของอำเภอลำปางและจังหวัด. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนา สังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*.
- วัชรวิทย์ วัชรเสถียร. (2539). *การพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านผู้ให้บริการ: ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหาร ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.
- วิทยา ด่านดำรงกุล. (2547). *หัวใจการให้บริการสู่ความสำเร็จ*. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วิมลชัย คำปุ๋ย. (2536). *บทบาทของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในทัศนะของข้าราชการในระดับ ตำบล*. กรมการพัฒนาชุมชน.
- วีรกาญจน์ สิ้นธวงษานนท์. (2546). *ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการของศูนย์กีฬาในร่มการกีฬา แห่งประเทศไทย ปี 2545*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมชาติ กิจยรรยง (2536). *สร้างการบริการ สร้างความประทับใจ*. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การ เรียนรู้ออนไลน์. อินเทอร์เน็ต. ค้นเมื่อ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๒, จาก <http://lib17.kku.ac.th/ULIB/dublin.php?ID=128638>.
- สมิต สัจฉกร (2550). *การต้อนรับบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ เดือนตุลา.
- Maslow, Abraham. 1970. *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row Publishers.

Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi, et al. (1986). Delivery of Public Services in Asian Countries: Cases in Development Administration. Bangkok: Thammasat University Press.