การบริหารจัดการฟิตเนส กรณีศึกษา FBT Fitness Center ลาดกระบัง

Fitness Management in case study of FBT Fitness Center, Ladkrabang

นายจักรพงษ์ จงสมชัย

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการฟิตเนส ความพึงพอใจในการบริหารจัดการฟิตเนสในแต่ละด้าน และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการฟิตเนสกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการฟิตเนสในแต่ละด้านของผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบัง โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการของ FBT Fitness Center ลาดกระบัง มีขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบกลุ่มตัวอย่างแบบเลือกตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย (Purposive Sampling) และสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended question) สถิติที่ใช้ในการวิจัย ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานใช้สถิติทดสอบค่าที (T-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบัง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21- 25 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 ถึง 20,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ส่วนใหญ่มาใช้บริการฟิตเนสกับเพื่อน กิจกรรมที่มักเล่นคือการวิ่งหรือการออกกำลังกายแบบคาร์ดิโอ ในช่วงเวลาค่ำ (17.00 น.) เป็นระยะเวลา 3-5 วันต่อสัปดาห์ เข้าฟิตเนสเฉลี่ย 1-1.5 ชั่วโมง มีเหตุผลที่มาออกกำลังกายที่ฟิตเนสเพื่อสุขภาพแข็งแรง และมีความพึงพอใจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการการให้บริการ (Process) และด้านลักษณะทางกายภาพภายนอก (Physical Evidence) อยู่ในระดับมาก

สำหรับประเด็นความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในแต่ละด้านของผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังนั้น พบว่า

1) ผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2) ผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านราคา (Price) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3) ผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ และอาชีพที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
4) ผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
5) ผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านบุคลากร (People) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
6) ผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านกระบวนการการให้บริการ (Process) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และอาชีพที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
7) ผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านลักษณะทางกายภาพภายนอก (Physical Evidence) แตกต่างกันตามเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนด้านพฤติกรรมการใช้บริการฟิตเนสนั้น พบว่า

1) ผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) แตกต่างกันตามความถี่ในการออกกำลังกาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2) ผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านราคา (Price) และด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) แตกต่างกันตามประเภทกีฬาที่ออกกำลังกาย ช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ความถี่ในการออกกำลังกาย และระยะเวลาที่ใช้ในการออกกำลังกาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3) ผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) แตกต่างกันตามลักษณะการไปออกกำลังกาย ประเภทกีฬาที่ออกกำลังกาย ช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ความถี่ในการออกกำลังกาย และระยะเวลาที่ใช้ในการออกกำลังกาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
4) ผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านบุคลากร (People) แตกต่างกันตามช่วงเวลาในการออกกำลังกาย และระยะเวลาที่ใช้ในการออกกำลังกาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
5) ผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านกระบวนการการให้บริการ (Process) และด้านลักษณะทางกายภาพภายนอก (Physical Evidence) แตกต่างกันตามประเภทกีฬาที่ออกกำลังกาย ช่วงเวลาในการออกกำลังกาย และระยะเวลาที่ใช้ในการออกกำลังกาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: การบริหารจัดการฟิตเนส, ประสิทธิภาพการบริหาร, ความพึงพอใจในการบริการ, ฟิตเนส

ABSTRACT

The objective of this research was to study the behavior of using fitness service, the satisfaction with fitness management, and the relationship between behavior of using fitness service and satisfaction with fitness management among users in FBT Fitness Center, Ladkrabang. The population of this study was users in FBT Fitness Center, Ladkrabang and the sample of this study was 400 users. The purposive sampling was used to select the samples. Simple Random Sampling was also used. The questionnaire with close-ended questions was used as the instrument. Data were analyzed by using descriptive statistics including frequency, percentage, mean and standard deviation. Hypotheses were tested by t-test and One-Way ANOVA.

The results of this study indicated that the respondents mostly were males; those aged 21-25 years; singles; those graduated with a bachelor's degree; those worked as employee; and those with average monthly income of 10,000-20,000 Baht (n= 142, 35.5%). The respondents mostly visited the fitness with their friends. The most popular activity was running or cardio exercise. They visited the fitness in the evening (5 p.m.). They visited the fitness 3-5 days per week and spent 1-1.5 hours in the fitness. The reason of visiting the fitness was for health benefit. The respondents were highly satisfied with fitness management in each aspect including product, price, place, promotion, people, process, and physical evidence.

In terms of the satisfaction of FBT Fitness Center users with the fitness management in each aspect,

1) The respondents with different gender, marital status and educational level had different satisfaction with the fitness management in terms of product with a statistical significance level of 0.05.
2) The respondents with different gender, age, marital status, educational level and occupation had different satisfaction with the fitness management in terms of price with a statistical significance level of 0.05.
3) The respondents with different gender, marital status and occupation had different satisfaction with the fitness management in terms of place with a statistical significance level of 0.05.
4) The respondents with different gender, age, marital status, educational level and occupation had different satisfaction with the fitness management in terms of promotion with a statistical significance level of 0.05.
5) The respondents with different gender and educational level had different satisfaction with the fitness management in terms of people with a statistical significance level of 0.05.
6) The respondents with different gender, age, marital status and occupation had different satisfaction with the fitness management in terms of process with a statistical significance level of 0.05.
7) The respondents with different gender had different satisfaction with the fitness management in terms of physical evidence with a statistical significance level of 0.05.

In terms of behavior of using fitness service, it was found that;

1) The respondents with different exercise frequency had different satisfaction with the fitness management in terms of product with a statistical significance level of 0.05.

2) The respondents with different type of sports played, period of time visited, exercise frequency and length of time spent to exercise had different satisfaction with the fitness management in terms of price and promotion with a statistical significance level of 0.05.
3) The respondents with different characteristics of visiting the fitness, type of sports played, period of time visited, exercise frequency and length of time spent to exercise had different satisfaction with the fitness management in terms of place with a statistical significance level of 0.05.
4) The respondents with different period of time visited and length of time spent to exercise had different satisfaction with the fitness management in terms of people with a statistical significance level of 0.05. length of time spent to exercise and reason to exercise had indifferent satisfaction with the fitness management in terms of product.
5) The respondents with different type of sports played, period of time visited and length of time spent to exercise had different satisfaction with the fitness management in terms of process and physical evidence with a statistical significance level of 0.05.

Keywords: Fitness management, Management efficiency, Satisfaction with service, Fitness

บทนำ

ปัจจุบันกระแสการรักษาสุขภาพและการออกกำลังกายกำลังได้รับความนิยมท่ามกลางสภาพสังคมที่มีความเป็นเมืองมากขึ้น หนึ่งในรูปแบบการออกกำลังกายที่กำลังได้รับความนิยมคือการออกกำลังกายในฟิตเนส ซึ่งกระแสความนิยมลักษณะนี้เป็นโอกาสทางธุรกิจของธุรกิจต่อเนื่องอีกมากมาย เนื่องจากฟิตเนสเป็นการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับเมืองใหญ่ ๆ ของประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง จากสภาพอากาศที่ร้อน พื้นที่ในการออกกำลังกายค่อนข้างจำกัด

ธุรกิจฟิตเนสในประเทศไทยมีมานานแล้ว แต่ในอดีตสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ค่อนข้างจำกัดเนื่องจากมีราคาที่สูงและเป็นการออกกำลังกายที่ไม่ดึงดูดทั้งในแง่ของวิธีการออกกำลังกายที่ยังไม่หลากหลายและในแง่ของเวลา โดยแต่เดิมกลุ่มลูกค้าในฟิตเนสจะเป็นลูกค้าวัยทำงานที่มีกำลังซื้อสูงและเป็นกลุ่มคนที่มีพฤติกรรมรักษาสุขภาพหรือต้องการสร้างกล้ามเนื้อเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว โดยวิธีการออกกำลังกายจะเป็นการยกลูกน้ำหนักร่วมกับการวิ่งบนสายพาน ซึ่งลูกค้ากลุ่มดังกล่าวเลือกจะใช้เวลาอยู่ในฟิตเนสประมาณ 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง จึงไม่น่าแปลกใจที่คนส่วนใหญ่ในอดีตจะไม่นิยมเข้าฟิตเนสเท่าใด

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยเห็นว่าธุรกิจฟิตเนสน่าสนใจ และเห็นว่าธุรกิจที่ประสบความสำเร็จได้นั้นการบริหารจัดการเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ จึงทำการศึกษาการบริหารจัดการในแต่ละด้านของฟิตเนส โดยใช้ FBT Fitness Center ลาดกระบังเป็นกรณีศึกษา เนื่องจากเป็นฟิตเนสขนาดใหญ่ ในย่านในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีสาธารณูปโภคครบครัน บริการมีมาตรฐาน และพื้นที่เขตลาดกระบังมีการเติบโตของธุรกิจและการพักอาศัยของคนทำงานมากขึ้น เหมาะสมสำหรับเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจสถานที่ออกกำลังกายแก่ผู้ที่สนใจในอนาคตอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการฟิตเนสของผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบัง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารจัดการฟิตเนสในแต่ละด้านของผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบัง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการฟิตเนสกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการฟิตเนสในแต่ละด้าน ของผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบัง

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในแต่ละด้านของผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในแต่ละด้านของผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังแตกต่างกันตามพฤติกรรมการใช้บริการฟิตเนสที่แตกต่างกัน

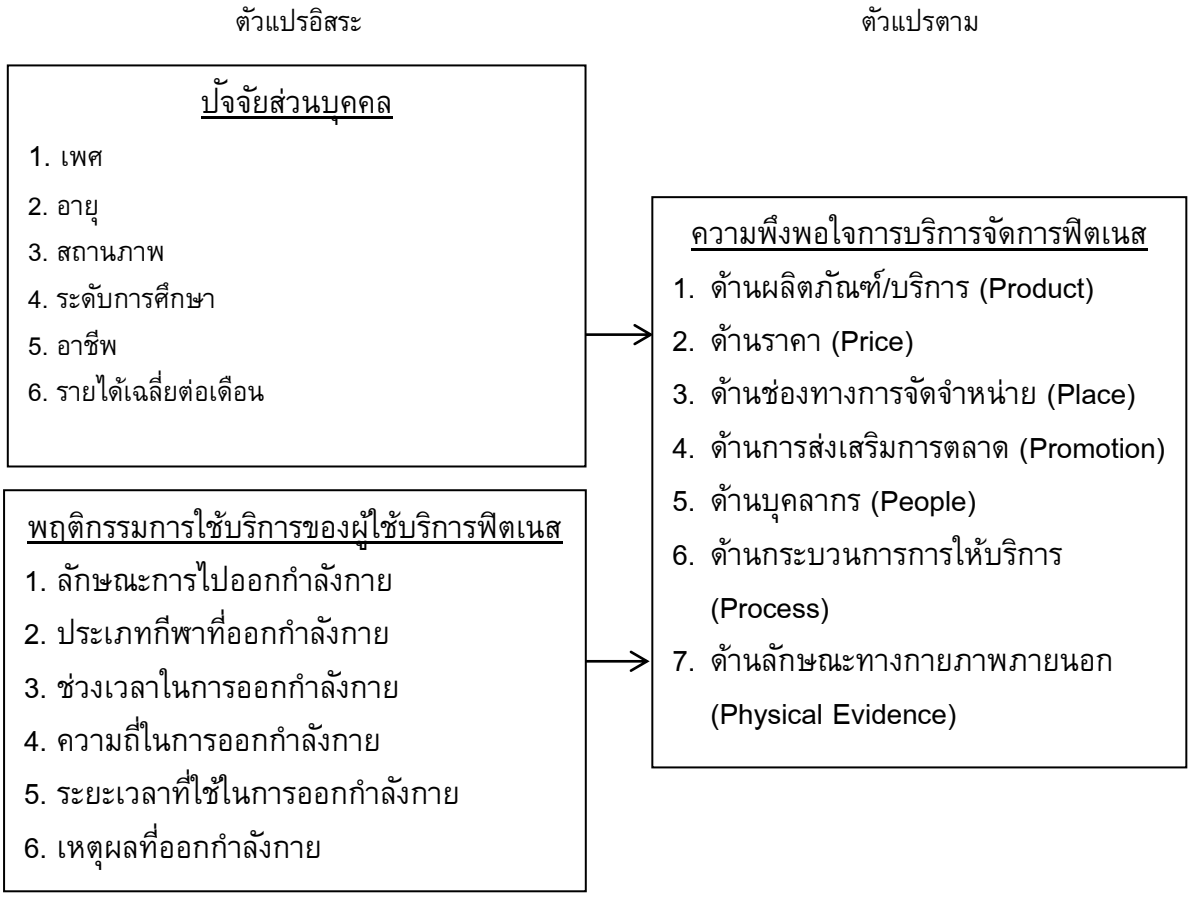
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการฟิตเนสของผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบัง
2. ทราบถึงความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในแต่ละด้านของผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบัง
3. เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ ของ FBT Fitness Center ลาดกระบัง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากขึ้น
4. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนบริหารจัดการธุรกิจฟิตเนส สำหรับผู้ที่สนใจดำเนินธุรกิจนี้หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อแสดงถึงประสิทธิภาพการบริหารจัดการฟิตเนส ของ FBT Fitness Center ลาดกระบัง โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการทั้งหมด 4,012 คน (ข้อมูลจริง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

กรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของปัจจัยทางประชากรศาสตร์

ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ หรือปัจจัยส่วนบุคคล (Demographic factor) หมายถึง ลักษณะของประชากร ได้แก่ ขนาดขององค์ประกอบของครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ระดับรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ และสัญชาติ (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2548)

2. ลักษณะประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ อาชีพ การศึกษา เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ สถิติที่วัดได้ของประชากรช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย และง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรทางด้านประชากรที่สำคัญ มีดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2538)

2.1 เพศ (Sex) หมายถึง เพศของกลุ่มของผู้บริโภคซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อการบริโภคสินค้าหรือบริการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภค

2.2 อายุ (Age) หมายถึง อายุของกลุ่มของผู้บริโภคซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อการบริโภคสินค้าหรือบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน

2.3 สถานภาพสมรส (Marital Status) หมายถึงลักษณะทางครอบครัว สถานภาพสมรสมีผลต่อการตัดสินใจของบุคคล เช่น คนโสดมีอิสระทางความคิดมากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว และมีความสำคัญอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค

2.4 รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) หมายถึง ตัวแปรที่สำคัญต่อการกำหนดส่วนของตลาด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended question) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบัง

ส่วนที่ 2: เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการฟิตเนสของผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบัง

ส่วนที่ 3: เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในแต่ละด้าน ของ FBT Fitness Center ลาดกระบัง โดยแบ่งเป็น 7 ด้าน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

หลังจากศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของแบบสอบถาม พร้อมทั้งปรับปรุงให้สมบูรณ์ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 40 ชุด กับผู้ใช้บริการฟิตเนสอื่น ๆ ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือ

1) การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ซึ่งเชี่ยวชาญด้านหลักสูตร เนื้อหา กระบวนการ ภาษาและการวัดผลประเมินผลตรวจสอบ เพื่อตรวจสอบคุณภาพและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC: Index of Item Objective Congruence) โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาคะแนนดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของ FBT Fitness Center ลาดกระบัง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เป็นการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
2) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการฟิตเนสของผู้ใช้บริการของ FBT Fitness Center ลาดกระบัง ได้แก่ ลักษณะการมาใช้บริการฟิตเนส ประเภทกิจกรรมที่มาใช้บริการฟิตเนสมากที่สุด ช่วงเวลาที่มาใช้บริการฟิตเนสบ่อยที่สุด ความถี่ในการมาใช้บริการฟิตเนส ต่อสัปดาห์ ระยะเวลาในการมาใช้บริการฟิตเนสโดยเฉลี่ยต่อครั้ง และเหตุผลที่มาออกกำลังกายที่ฟิตเนส โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เป็นการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
3) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในแต่ละด้านของผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบัง โดยหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
4) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในแต่ละด้านกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบัง โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (T-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1
5) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในแต่ละด้านกับพฤติกรรมการใช้บริการฟิตเนสของผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบัง โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (T-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของ FBT Fitness Center ของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ผู้ใช้บริการของ FBT Fitness Center ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 50.8) อายุอยู่ในช่วง 21- 25 ปี (ร้อยละ 37.5) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 64.3) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 68.0) ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท (ร้อยละ 39.5) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 ถึง 20,000 บาท (ร้อยละ 35.5)

ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการฟิตเนสของผู้ใช้บริการของ FBT Fitness Center ของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ผู้ใช้บริการของ FBT Fitness Center ส่วนใหญ่มาใช้บริการฟิตเนสกับเพื่อน (ร้อยละ 54.3) เพื่อออกกำลังกายในรูปแบบวิ่ง/คาร์ดิโอ (ร้อยละ 43.8) ในช่วงเวลาค่ำ คือช่วงหลังเวลา 17.00 น. (ร้อยละ 61.8) ความถี่ 3-5 วัน/สัปดาห์ (ร้อยละ 48.5) เป็นระยะเวลาโดยเฉลี่ยมากกว่า 1 ชั่วโมง ถึง 1.5 ชั่วโมง (ร้อยละ 27.3) และมีเหตุผลที่มาออกกำลังกายที่ฟิตเนสเพื่อสุขภาพแข็งแรง (ร้อยละ 47.0)

ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสของผู้ใช้บริการของ FBT Fitness Center ของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ผู้ใช้บริการของ FBT Fitness Center มีความพึงพอใจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการการให้บริการ (Process) และด้านลักษณะทางกายภาพภายนอก (Physical Evidence) อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.74-4.09)

สมมุติฐานที่ 1: ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในแต่ละด้านของผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

1) ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product)
   - ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) แตกต่างกันตามเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2) ด้านราคา (Price)
   - ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านราคา (Price) แตกต่างกันตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอาชีพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)
   - ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) แตกต่างกันตามเพศ สถานภาพและอาชีพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)
   - ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) แตกต่างกันตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอาชีพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
5) ด้านบุคลากร (People)
   - ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านบุคลากร (People) แตกต่างกันตามเพศและระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
6) ด้านกระบวนการการให้บริการ (Process)
   - ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านกระบวนการการให้บริการ (Process) แตกต่างกันตามเพศ อายุ สถานภาพและอาชีพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
7) ด้านลักษณะทางกายภาพภายนอก (Physical Evidence)
   - ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านกระบวนการการให้บริการ (Process) แตกต่างกันตามเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมุติฐานที่ 2: ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในแต่ละด้านของผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังแตกต่างกันตามพฤติกรรมการใช้บริการฟิตเนสที่แตกต่างกัน

1) ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product)
   - ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) แตกต่างกันตามความถี่ในการออกกำลังกาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2) ด้านราคา (Price)
   - ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านราคา (Price) แตกต่างกันตามประเภทกีฬาที่ออกกำลังกาย ช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ความถี่ในการออกกำลังกาย และระยะเวลาที่ใช้ในการออกกำลังกาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)
   - ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) แตกต่างกันตามลักษณะการไปออกกำลังกาย ประเภทกีฬาที่ออกกำลังกาย ช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ความถี่ในการออกกำลังกาย และระยะเวลาที่ใช้ในการออกกำลังกาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)
   - ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) แตกต่างกันตามประเภทกีฬาที่ออกกำลังกาย ช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ความถี่ในการออกกำลังกาย และระยะเวลาที่ใช้ในการออกกำลังกาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
5) ด้านบุคลากร (People)
   - ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านบุคลากร (People) แตกต่างกันตามช่วงเวลาในการออกกำลังกาย และระยะเวลาที่ใช้ในการออกกำลังกาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
6) ด้านกระบวนการการให้บริการ (Process)
   - ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านกระบวนการการให้บริการ (Process) แตกต่างกันตามประเภทกีฬาที่ออกกำลังกาย ช่วงเวลาในการออกกำลังกาย และระยะเวลาที่ใช้ในการออกกำลังกาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
7) ด้านลักษณะทางกายภาพภายนอก (Physical Evidence)
   - ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านลักษณะทางกายภาพภายนอก (Physical Evidence) แตกต่างกันตามประเภทกีฬาที่ออกกำลังกาย ช่วงเวลาในการออกกำลังกาย และระยะเวลาที่ใช้ในการออกกำลังกาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษา การบริหารจัดการฟิตเนส กรณีศึกษา FBT Fitness Center ลาดกระบัง มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21- 25 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ย 10,000-20,000 บาทต่อเดือน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชร์วริษฐ์ วัฒนปรีชากุล (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจทางการตลาดที่มีประสิทธิผลของศูนย์ออกกำลังกายเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และของประสพชัย พสุนนท์, ณัฐวุฒิ ใจประเทศ และอภิรักษ์ กิจถาวรภัคดี (2558) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับการเข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย กรณีศึกษาสถานออกกำลังกาย ฟิตเนสเฟิร์ส สาขาฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต ในส่วนของเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอาชีพ แต่แตกต่างกันเล็กน้อยตรงช่วงอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงให้เห็นว่าปัจจุบันผู้คนหันมาใส่ใจสุขภาพมากขึ้นตั้งแต่อายุยังไม่มากนัก และอัตราค่าสมาชิกฟิตเนสไม่ได้สูงมากเท่าในอดีต เนื่องด้วยการแข่งขันในธุรกิจฟิตเนสที่สูงขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น

2. การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการฟิตเนสของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการฟิตเนส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการฟิตเนสกับเพื่อนเพื่อวิ่ง/คาร์ดิโอ ในช่วงเวลาหลัง 17.00 น. จำนวน 3-5 วัน/สัปดาห์ ออกกำลังกายที่ฟิตเนส ครั้งละมากกว่า 1-1.5 ชั่วโมง และมีเหตุผลที่มาออกกำลังกายที่ฟิตเนสเพื่อสุขภาพแข็งแรง ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของประสพชัย พสุนนท์, ณัฐวุฒิ ใจประเทศ และอภิรักษ์ กิจถาวรภัคดี (2558) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับการเข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย กรณีศึกษาสถานออกกำลังกาย ฟิตเนสเฟิร์ส สาขาฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเช่นกัน จึงสะดวกมาใช้บริการหลังเลิกงานเป็นหลัก

3. การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในทั้งด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการการให้บริการ (Process) และด้านลักษณะทางกายภาพภายนอก (Physical Evidence) ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิพจน์ อินทร์สุวรรณ (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการที่ศูนย์ออกกำลังกาย อนันต์ไลน์ ฟิตเนส ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่าความต้องการของผู้ใช้บริการฟิตเนสยังไม่เปลี่ยนไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการการให้บริการ (Process) และด้านลักษณะทางกายภาพภายนอก (Physical Evidence) ของผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังส่วนใหญ่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของประสพชัย พสุนนท์, ณัฐวุฒิ ใจประเทศ และอภิรักษ์ กิจถาวรภัคดี (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับการเข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย กรณีศึกษาสถานออกกำลังกาย ฟิตเนสเฟิร์ส สาขาฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต และบดินทร์ เจริญประดับกุล (2558) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ฟิตเนส เฟิร์ท แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา โฉมดี (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดบริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในปัจจุบันมากขึ้น

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการการให้บริการ (Process) และด้านลักษณะทางกายภาพภายนอก (Physical Evidence) ของผู้ใช้บริการ FBT Fitness Center ลาดกระบังส่วนใหญ่แตกต่างกันตามพฤติกรรมการใช้บริการฟิตเนส ในส่วนของช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ความถี่ในการออกกำลังกาย และระยะเวลาที่ใช้ในการออกกำลังกายที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของประสพชัย พสุนนท์, ณัฐวุฒิ ใจประเทศ และอภิรักษ์ กิจถาวรภัคดี (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับการเข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย กรณีศึกษาสถานออกกำลังกาย ฟิตเนสเฟิร์ส สาขาฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต แสดงให้เห็นว่าความถี่และระยะเวลาในการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสมากที่สุด

ข้อเสนอแนะครั้งนี้

จากผลการศึกษาค้นคว้าเรื่องการบริหารจัดการฟิตเนส FBT Fitness Center ลาดกระบัง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการฟิตเนส พบว่า

1.1 ผู้ใช้บริการของ FBT Fitness Center ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21- 25 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ย 10,000-20,000 บาทต่อเดือน มาใช้บริการฟิตเนสกับเพื่อน เพื่อวิ่ง/คาร์ดิโอ ในช่วงเวลาหลัง 17.00 น. จำนวน 3-5 วัน/สัปดาห์ ออกกำลังกายที่ฟิตเนสครั้งละมากกว่า 1-1.5 ชั่วโมง และมี

เหตุผลที่มาออกกำลังกายที่ฟิตเนสเพื่อสุขภาพแข็งแรง ดังนั้น FBT Fitness Center ลาดกระบังจึงควรเสนอบริการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น เพิ่มเครื่องออกกำลังกายแบบคาร์ดิโอในลักษณะอื่น เพิ่มคลาสออกกำลังแบบเต้น เป็นต้น

1.2 เนื่องจากผู้ใช้บริการของ FBT Fitness Center ส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลาหลัง 17.00 น. ทางฟิตเนสจึงควรบริหารจัดการทรัพยากรให้เหมาะสมกับปริมาณผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา และหากเป็นไปได้ ควรเพิ่มกิจกรรมเพื่อดึงดูดความสนใจให้ผู้สะดวกมาใช้บริการในช่วงเวลาก่อน 17.00 น.มากขึ้น

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการฟิตเนสของ FBT Fitness Center ลาดกระบัง พบว่าผู้ใช้บริการของ FBT Fitness Center ส่วนใหญ่พึงพอใจมากในทั้ง 7 ด้าน โดยมีในเรื่องของการประชาสัมพันธ์การจัดโปรโมชั่นผ่านสื่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีคะแนนต่ำสุด จึงแนะนำให้ FBT Fitness Center ลาดกระบังเพิ่มการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อต่าง ๆ โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์มากขึ้น เพื่อให้เข้าถึงและดึงดูดผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการให้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการบริหารจัดการฟิตเนสของฟิตเนสแห่งอื่น ๆ ที่มีขนาดและศักยภาพใกล้เคียงกับ FBT Fitness Center เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบ
2. ควรศึกษามาตรฐานการบริหารจัดการฟิตเนส มาตรฐานการใบริการและลักษณะในการดำเนินการของฟิตเนสในประเทศไทย
3. ควรศึกษาสภาพปัญหาการทำงานของพนักงาน FBT Fitness Center ลาดกระบัง