**ปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่มีผลต่อการ**

**ตัดสินใจใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี**

กมล มัยรัตน์1, วรรณี พงษ์โสภา1

**บทคัดย่อ**

# การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจใช้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพกับการตัดสินใจใช้บริการ และอำนาจการทำนายปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี ขนาดตัวอย่างได้จากการคำนวณด้วยสูตรของ Daniel (2014) จำนวน 376 คน จากผู้มาใช้บริการ โดยเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.6) อายุ 31–40 ปี (ร้อยละ 37.0) สถานภาพ โสด (ร้อยละ 48.7) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 62.2) อาชีพรับราชการหรือเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 32.7) ระดับรายได้อยู่ที่เดือนละ 10,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 34.3) ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี อยู่ในระดับมาก (=4.02, SD = 0.43) ปัจจัยที่สามารถร่วมทำนายการตัดสินใจใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี ได้ดีที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นมากกว่าร้อยละ 95เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ มาตรฐานด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มาตรฐานด้านความปลอดภัยและมาตรการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน และมาตรฐานด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และปัจจัยร่วมเหล่านี้มีอำนาจการทำนายร้อยละ 41.6 (R2Adj = 0.416)

ผลการศึกษาครั้งนี้สนับสนุนแนวคิดการจัดมาตรฐานการให้บริการศูนย์บริหารร่างกายศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรีที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบสามารถนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาการจัดบริการของศูนย์บริหารร่างกายให้ดียิ่งขึ้นไปโดยเน้นที่ปัจจัยดังกล่าว ขณะเดียวกันผู้บริหารควรส่งเสริมสนับสนุนการจัดเครื่องออกกำลังกาย และบุคลากรให้มีความเพียงพอกับการให้บริการ รวมทั้งการดูแลด้านความปลอดภัยกรณีเหตุฉุกเฉิน

|  |
| --- |
| **คำสำคัญ :** สถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (ฟิตเนส), การตัดสินใจ |

1ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี

# **Fitness facility standard factors affected selecting decision of Fitness service,**

**Regional health promotion center 5 Ratchaburi**

Kamol Myarate1, Wannee Pongsopha1

# **Abstract**

## This research aimed to identify fitness facility standard factors affecting decision making of fitness users, relationship between the standard factors and users’ decision, and accuracy of predicting users’ decision by using the standard factors, at Regional health promotion center 5 Ratchaburi. The instrument in this study was questionnaire, checked by 3 experts for correlative contents. The samples were 376 fitness users calculated by Daniel’s formula (2014). The data were analyzed by descriptive statistics, Pearson Correlation and Stepwise multiple regression.

## The findings revealed that most of the users were single (48.7%), female (68.6%), age 31-40 years (37%). Most of them were bachelor degree graduates (62.2%), government officer (32.7%), and their income level was 10,001 – 20,000 THB (34.3%). The decision level of using fitness service at Regional health promotion center 5 Ratchaburi was high (=4.02, SD = 0.43). High accuracy predicting factors with more than 95 percent confident interval were standard of equipment, standard of service staff, standard of security and emergency countermeasures and standard of buildings and environment, respectively. The accuracy of prediction was 41.6% (R2Adj = 0.416).

## The study results supports concept about management of service standard at Regional health promotion center 5 Ratchaburi to promote service utilization among users. The service staff therefore can use this research results to improve service by emphasizing at the aforementioned factors. While the service center executives should support equipment and service staffs to be adequate for service as well as for security in case of emergency.

|  |
| --- |
| **Keywords:** fitness center/ decision |

1 **Regional health promotion center 5 Ratchaburi**

**บทนำ**

การส่งเสริมให้ประชาชนออกกำลังกายหรือมีกิจกรรมทางกายเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี และสามารถต้านทานโรคภัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้รัฐประหยัดงบประมาณจำนวนมากในการรักษา กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ กรมอนามัย ได้ศึกษาข้อมูลทั้งในและต่างประเทศ ร่วมกับภาคีเครือข่าย ภาครัฐและเอกชน ที่อยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กำหนดเกณฑ์มาตรฐานสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ1,2ขึ้น โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (Fitness Center) และสวนสาธารณะเพื่อการออกกำลังกาย ซึ่งในปี พ.ศ.2557 ได้พัฒนาคุณภาพสถานบริการออกกำลังกาย โดยสร้างความร่วมมือในการพัฒนาต้นแบบสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ซึ่งมีสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ จำนวน 18 แห่ง เข้าร่วมโครงการ และสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา จัดอบรมหลักสูตรผู้ฝึกสอนการออกกำลังกาย (Exercise Instructor) เพื่อพัฒนาบุคลากรสถานประกอบกิจการฯให้ได้มาตรฐาน ขณะนี้กระทรวงสาธารณสุขได้ออกประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พ.ศ.2558 ลงวันที่ 3 มิถุนายน 2558 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเรียบร้อยแล้ว โดยฟิตเนส ถูกจัดอยู่ในประเภทกิจการที่ต้องควบคุมตามกฎหมาย ประเภทที่ 9 กิจการเกี่ยวกับให้บริการ ข้อ 12 การประกอบกิจการสถานที่ออกกำลังกาย3

จากการดำเนินงานพัฒนาสถานประกอบกิจการด้านออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี ผ่านเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบกิจการฯ (Fitness Center) ในปี พ.ศ. 2558 และในช่วงปี พ.ศ.2558 - พ.ศ.2562 มีผู้มารับบริการเฉลี่ยต่อเดือน 2,025 คน, 2,043 คน, 2,108 คน, 2,214 คน และ 2,388 คน ตามลำดับ4 โดยแสดงให้เห็นว่ามีแนวโน้มผู้รับบริการสูงขึ้นทุกๆปี จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีของ Kotler เกี่ยวกับการตัดสินใจกลยุทธ์ทางการตลาดสู่กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วยส่วนผสมทางการตลาด 7 อย่าง ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) กระบวนการ (Process) และลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) โดยมีกระบวนการตัดสินใจที่ประกอบไปด้วย การตระหนักถึงปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจ และพฤติกรรม(ภายหลังการซื้อ)5 ซึ่งทฤษฎีนี้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ซึ่งประกอบด้วย มาตรฐานด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มาตรฐานด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย มาตรฐานด้านการให้บริการ มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และมาตรฐานด้านความปลอดภัยและมาตรการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน กับระดับการตัดสินใจ และจากการศึกษางานวิจัยของมุกดาวรรณ สมบูรณ์วรรณะ (2558)6 ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านบุคลากรผู้ให้บริการ, ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ, ปัจจัยทางด้านความสะดวกและความเหมาะสมของค่าสมาชิก, ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ, ปัจจัยด้านคลาสออกกำลังกาย และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จึงเห็นได้ว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจการใช้บริการ

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี ที่จะนำปัจจัยมาใช้ในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นและต่อเนื่อง ตลอดจนขยายลงสู่เครือข่ายพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 ต่อไป

**วัตถุประสงค์**

# 1.เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี

# 2.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการ

# ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพกับการตัดสินใจใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี

# 3.เพื่อศึกษาอำนาจการทำนายปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี

**สมมติฐานการวิจัย**

1.ปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี

2.ปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มีอำนาจการทำนายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี

**กรอบแนวคิดในการวิจัย**

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี มีกรอบแนวความคิดดังนี้

ตัวแปรต้น ตัวแปรตาม

**ปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการ**

**ด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (Fitness)**

1. มาตรฐานด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

2. มาตรฐานด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย

3. มาตรฐานด้านการให้บริการ

4. มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

5. มาตรฐานด้านความปลอดภัยและมาตรการกรณี

เกิดเหตุฉุกเฉิน

**การตัดสินใจ**

**(ซื้อของผู้บริโภค)**

1.ตระหนักถึงปัญหา

2.การค้นหาข้อมูล

3.การประเมินผลทางเลือก

4.การตัดสินใจ

5.พฤติกรรม(ภายหลังการซื้อ)

ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

**วิธีดำเนินการวิจัย**

**รูปแบบของการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ แบบภาคตัดขวาง (Cross-section survey research) โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม เพื่อศึกษาปัจจัยรายด้านภายใต้มาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ2 ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี ซึ่งวัดโดยข้อคำถามที่ประยุกต์มาจากทฤษฎีของ Kotler เรื่องการตัดสินใจเลือกซื้อของผู้บริโภค5

**ประชากร** ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี และเป็นกลุ่มประเภทประชาชนทั่วไป อายุระหว่าง 20 - 59 ปี

**กลุ่มตัวอย่าง** ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนอายุ 20-59 ปีที่มาใช้บริการ ในช่วงเดือนเมษายน ถึงเดือนกรกฎาคม 2562 เนื่องจากทราบประชากรที่แน่นอนดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรคำนวณของ Daniel(2014)7 คำนวณจำนวนตัวอย่างได้ 336.57 เพื่อป้องกันการเกิดการสูญเสียของข้อมูล ร้อยละ10 การศึกษานี้ใช้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 376 คน โดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

**เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) มีเนื้อหาประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Check list ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ จำนวน 15 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Rating scale คะแนน 5 ระดับ คือ ความคิดเห็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการศูนย์บริหารร่างกายศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี จำนวน 15 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Rating scale คะแนน 5 ระดับ คือ ความคิดเห็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

**การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ**

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณของการศึกษา มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. นำเสนอร่างแบบสอบถามต่อที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบแก้ไขด้านสำนวนภาษา และความครอบคลุมของเนื้อหา

## 2.เสนอแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และโครงสร้าง โดยกำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับความมุ่งหมายของการวิจัย (index of item object congruence หรือ IOC) ค่าดัชนี IOC ได้เท่ากับ 1 ทุกข้อคำถาม

## 3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ใช้บริการ ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี จำนวน 30 ชุด หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach’salfa coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.90

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

## การวิจัยครั้งนี้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยที่เกี่ยวกับมนุษย์ ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี เลขที่ 7/2563 โดยหลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ อย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

## 1.ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถาม ให้กับอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการ(กลุ่มตัวอย่าง) ที่มาใช้บริการ

## ฟิตเนสของศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี จำนวน 376 ชุด ซึ่งมีขั้นตอนการขอความยินยอมจากอาสาสมัคร ดังนี้

## 1.1 ทีมวิจัยแนะนำตัวกับผู้มาใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี

## ที่มีคุณสมบัติครบตามเกณฑ์คัดเลือกอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการ พร้อมทั้งชี้แจงโครงการวิจัย วัตถุประสงค์ ขั้นตอนวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ระยะเวลาตอบคำถาม ประโยชน์ของการวิจัย และความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งชี้แจงการเก็บข้อมูลเป็นความลับ กรณีนำไปเปิดเผยจะนำเสนอสรุปเป็นภาพรวม ไม่เปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล

1.2 ทีมวิจัยขอความยินยอมจากอาสาสมัคร ซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการฯ โดยอาสาสมัครมีสิทธิ์ปฏิเสธไม่เข้าร่วมในการวิจัยได้ การตอบแบบสอบถามเป็นไปด้วยความสมัครใจ โดยผู้ตอบไม่ต้องใส่ชื่อหรือที่อยู่ใน**แ**บบสอบถาม และมีสิทธิ์เลือกไม่ตอบข้อคำถามที่ไม่สะดวกจะตอบ ซึ่งการปฏิเสธการตอบจะไม่ส่งผลใด ๆ ต่ออาสาสมัคร

## 1.3 ทีมวิจัยมอบเอกสารแนะนำอาสาสมัคร และใบยินยอม ให้แก่อาสาสมัคร รอให้อาสาสมัครอ่านเอกสารดังกล่าว ตัดสินใจ และลงนามยินยอมเข้าร่วมการวิจัยโดยสมัครใจ

## 1.4 เมื่ออาสาสมัครลงนามยินยอมเข้าร่วมการวิจัยแล้ว ทีมวิจัยมอบแบบสอบถามการศึกษาวิจัย ให้อาสาสมัครอ่านคำถามและตอบด้วยตนเอง ใช้เวลาตอบแบบสอบถามประมาณ 20 นาที แล้วนำมาส่งให้ทีมวิจัย

## 2. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม กำหนดรหัส และลงข้อมูลบันทึก

## 3. นำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลพฤติกรรมและประสบการณ์ในการใช้บริการศูนย์บริหารร่างกายศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์อำนาจการทำนายการตัดสินใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี ด้วยสถิติถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

**ผลการวิจัย**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง**

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.6 ส่วนมากอายุระหว่าง 31–40 ปี ร้อยละ 37.0 รองลงมาอายุระหว่าง 41–50 ปี ร้อยละ 24.5 ส่วนมากสถานภาพ โสด ร้อยละ 48.7 รองลงมาสถานภาพสมรส ร้อยละ 44.1 ส่วนมากระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.2 ส่วนมากอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 32.7 รองลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 31.4 และส่วนมากรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 34.3 รองลงมารายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 22.3 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2**  **ผลการวิเคราะห์ปัจจัยรายด้านมาตรฐาน**สถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม เห็นว่ามาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพด้านมาตรฐานด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ในหัวข้อมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสมต่อการทำกิจกรรมออกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (= 4.64,SD = 0.60 ) มาตรฐานด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย ในหัวข้ออุปกรณ์ออกกำลังกายมีวิธีใช้ติดไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (= 4.44,SD = 0.72) มาตรฐานด้านการให้บริการ ในหัวข้อมีป้ายคำแนะนำ/คำเตือนในการออกกำลังกาย โดยติดไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (=4.48,SD = 0.66) มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในหัวข้อบุคลากรผู้ให้บริการออกกำลังกายมีความรู้ด้าน วิทยาศาสตร์สุขภาพ,วิทยาศาสตร์การกีฬา,พลศึกษา และสามารถถ่ายทอดให้ผู้รับบริการได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (=4.47,SD = 0.56) มาตรฐานด้านความปลอดภัยและมาตรการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ในหัวข้อมีแผนเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (=4.40 ,SD =0.68)

**ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการตัดสินใจ**

ผลการศึกษา พบว่าการตัดสินใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (=4.02, SD = 0.43) ระดับความคิดเห็นในการตัดสินใจด้านตระหนักถึงปัญหา ในหัวข้อรู้สึกว่าในรอบปีที่ผ่านมาท่านไม่มีเวลาออกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (= 4.64,SD = 0.60 ) ด้านการค้นหาข้อมูล ในหัวข้อรู้จักศูนย์บริหารร่างกายศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี จากสื่อ/คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (=4.01,SD = 0.83) ด้านการประเมินผลการเลือก ในหัวข้อให้ความสำคัญกับบุคลากรผู้ให้บริการออกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (=4.28,SD = 0.74) ด้านการตัดสินใจ ในหัวข้อเลือกใช้บริการศูนย์บริหารร่างกายศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี เพราะมีบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (=4.36,SD = 0.67) ด้านพฤติกรรม(ภายหลังการซื้อหรือใช้บริการ) เรื่องรู้สึกพึงพอใจเมื่อได้ใช้บริการศูนย์บริหารร่างกายศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (=4.38,SD = 0.61) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ และการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษา พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ ของผู้ใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ *P* <0.01 ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อ

สุขภาพ 5 ด้าน กับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี

(n=376)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **มาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการ**  **ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ** | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) | *P- value* |
| 1 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม | 0.42 | 0.00\*\* |
| 2.ด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย | 0.56 | 0.00\*\* |
| 3.ด้านการให้บริการ | 0.50 | 0.00\*\* |
| 4.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | 0.52 | 0.00\*\* |
| 5.ด้านความปลอดภัยและมาตรการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน | 0.47 | 0.00\*\* |

*P*\*\* <0.01

ผลการศึกษา การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพทั้ง 5 ด้าน เพื่อดูความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์กันเองหรือไม่ หรือถ้ามีความสัมพันธ์กันไม่ควรมากกว่า .90 จะทำให้เกิดmulticollinearity (Hair, 2006) จากตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กันซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ ระหว่าง 0.324 – 0.697 ซึ่งมีค่าไม่เกิน .90

**ตารางที่ 2** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อ

สุขภาพ (n=376)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ | ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม | ด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย | ด้านการให้บริการ | ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | ด้านความปลอดภัยและมาตรการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน |
| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม | 1 |  |  |  |  |
| ด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย | .560\*\* | 1 |  |  |  |
| ด้านการให้บริการ | .549\*\* | .697\*\* | 1 |  |  |
| ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | .381\*\* | .517\*\* | .569\*\* | 1 |  |
| ด้านความปลอดภัยและมาตรการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน | .324\*\* | .444\*\* | .512\*\* | .474\*\* | 1 |

*P*\*\*<0.01

## ผลการศึกษา พบว่า มาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพมีผลต่อการตัดสินใจ ซึ่งประกอบด้วย ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัยและมาตรการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ พบว่า ค่า Durbin-watson เท่ากับ 1.915 ซึ่งค่าไม่ต่ำกว่า 1.500 และไม่เกิน 2.500 หมายความว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน และจากค่า Tolerance มีค่าใกล้ 1 และค่า VIF แต่ละด้านมีค่าไม่เกิน 10 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กันหรือสัมพันธ์กันน้อยมาก จึงถือว่าไม่เกิด multicollinearity ซึ่งผลการวิเคราะห์ มาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ พบว่า มีตัวแปร 4 ด้าน ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัยและมาตรการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

สมมติฐาน : ปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพมีผลต่อ

การตัดสินใจ

H0:ปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพไม่มีผลต่อการ

ตัดสินใจ

H1:ปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพมีผลต่อการ

ตัดสินใจ

## นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H0 และยอมรับสมมติฐานรอง H1หมายความว่า มาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านความปลอดภัยและมาตรการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน มีผลต่อการตัดสินใจ ในรูปเชิงเส้น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ *p < 0.05* สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้

และผลการวิเคราะห์ตัวแปรมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ทั้ง 4 ด้าน พบว่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.416 หรือ 41.6% หมายความว่าตัวแปรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัยและมาตรการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการตัดสินใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริหารร่างกายศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี ได้ร้อยละ 42.3 และสามารถสร้างสมการถดถอยพหุเชิงเส้นโดยใช้คะแนนดิบได้ดังนี้

สมการของความสัมพันธ์ ในรูปคะแนนดิบ

**Ŷ1=** 1.127+ 0.108X1\* + 0.216X2\* + 0.184X4\* + 0.151X5\*

สมการของความสัมพันธ์ ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Z = 0.106X.1\* + 0.293X2\*+ 0.229X4\* + 0.202X5\*

เมื่อ

Ŷ1 = การตัดสินใจ

X1= มาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพด้านอาคารสถานที่

และสิ่งแวดล้อม

X2= มาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ด้านอุปกรณ์

ออกกำลังกาย

X4= มาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพด้านบุคลากรผู้ให้

บริการ

X5= มาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ด้านความปลอดภัย

และมาตรการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า การตัดสินใจ โดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 1.127 แต่เมื่อมีปัจจัยมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัยและมาตรการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยมีค่าคะแนนด้านหนึ่งเพิ่มขึ้น 1 หน่วย อีก 3 ด้านคงที่ จะทำให้การตัดสินใจ เพิ่มขึ้น 0.108, 0.216, 0.184 และ 0.151 หน่วยตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริหารร่างกายศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ มาตรฐานด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มาตรฐานด้านความปลอดภัยและมาตรการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน และมาตรฐานด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีอำนาจการทำนายร้อยละ 41.6 (R2Adj = .41.6) ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออก

กำลังกายเพื่อสุขภาพมีผลต่อการตัดสินใจ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Unstandardized | | Standardized |  |  |  |  |
| Model | Coefficients | | Coefficients | t | Sig. | Tolerance | VIF |
|  | B | Std.Error | Beta |  |  |  |  |
| (Constant) | 1.127 | .204 |  | 5.513 | .000 |  |  |
| มาตรฐานด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม | .108 | .049 | .106 | 2.20 | .029\* | .672 | 1.488 |
| มาตรฐานด้านอุปกรณ์  ออกกำลังกาย | .216 | .039 | .293 | 5.53 | .000\* | .553 | 1.807 |
| มาตรฐานด้านบุคลากร  ผู้ให้บริการ | .184 | .039 | .229 | 4.68 | .000\* | .652 | 1.534 |
| มาตรฐานด้านความปลอดภัยและมาตรการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน | .151 | .035 | .202 | 4.34 | .000\* | .719 | 1.392 |
| R | .650 |  |  |  |  |  |  |
| R Square | .423 |  |  |  |  |  |  |
| Adjusted  R Square | .416 |  |  |  |  |  |  |
| Durbin-watson | 1.915 |  |  |  |  |  |  |
| F-ratio | 67.892 |  | Sig =0.000 |  |  |  |  |
| ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจ | | | | | | | |

\*P-value <0.05

**สรุป และอภิปรายผล**

## จากผลการศึกษาระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับความคิดเห็นในการตัดสินใจด้านตระหนักถึงปัญหา ในหัวข้อรู้สึกว่าในรอบปีที่ผ่านมาท่านไม่มีเวลาออกกำลังกาย, ด้านการค้นหาข้อมูล ในหัวข้อรู้จักศูนย์บริหารร่างกายศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี จากสื่อ/คำแนะนำ, ด้านการประเมินผลการเลือก ในหัวข้อให้ความสำคัญกับบุคลากรผู้ให้บริการออกกำลังกาย, ด้านการตัดสินใจ ในหัวข้อเลือกใช้บริการศูนย์บริหารร่างกายศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี เพราะมีบริการที่ดี และด้านพฤติกรรม(ภายหลังการซื้อหรือใช้บริการ) เรื่องรู้สึกพึงพอใจเมื่อได้ใช้บริการศูนย์บริหารร่างกายศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัทธ์ธีรา พระราช (2559)8 ได้ศึกษาปัจจัยรายด้านมาตรฐานฟิตเนสที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฟิตเนส กรมอนามัย พบว่า ข้อมูลการตัดสินใจซื้อของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมด้านตระหนักถึงปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินผลทางเลือก ด้านการตัดสินใจ และด้านพฤติกรรมภายหลัง อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพกับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี พบว่า มาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อการการตัดสินใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี โดย

## มาตรฐานด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ที่มีความเหมาะสม แบ่งเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการใช้บริการ มีบรรยากาศดึงดูด กระตุ้นต่อการใช้บริการของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิโรจนี พรวิจิตรจินดา (2556)9 ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานออกกำลังกาย กรณีศึกษาทรู ฟิตเนส และฟิตเนส เฟิรส์ท พบว่า ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ประกอบด้วย บรรยากาศภายในฟิตเนสมีการตกแต่งสวยงาม สะอาด จัดเรียงอุปกรณ์ออกกำลังกายอย่างเป็นระเบียบ ไม่แน่นเกินไป มีพื้นที่เป็นสัดส่วน ทั้งห้องน้ำ ห้องแต่งตัว มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฟิตเนสของกลุ่มตัวอย่างโดย รวมในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ มุกดาวรรณ สมบูรณ์วรรณะ (2558)6 ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ ได้แก่ ฟิตเนส เฟิรส์ท, เวอร์จิ้น แอ๊คทีฟ, ทรูฟิตเนส, วี ฟิตเนส ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการสร้างและการนาเสนอลักษณะทางกายภาพ ประกอบด้วย บรรยากาศภายในที่สร้างความรู้สึกกระฉับกระเฉงและตกแต่งทันสมัย เสียงเพลงที่เปิดในฟิตเนสเข้ากับบรรยากาศ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ เช่นเดียวกับ บดินทร์ เจริญประดับกุล และ ภักดี มานะหิรัญเวท (2557)10 ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ กรณีศึกษาผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายฟิตเนส เฟิรส์ท พบว่า ปัจจัยด้านนาเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านสภาพแวดล้อมภายในที่ดี เช่น อากาศ เสียง มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการมากที่สุด

## มาตรฐานด้านอุปกรณ์ออกกำลังกายมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์บริหารร่างกายศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี มากที่สุด ซึ่งเป็นผลมาจากจำนวนของอุปกรณ์ที่หลากหลาย มีมาตรฐาน ทันสมัย แข็งแรง ทนทาน สะอาด พร้อมใช้งาน สามารถเข้าถึงการใช้งานได้โดยมีคำแนะนำการใช้งาน และมีวิธีการยืดเหยียดกล้ามเนื้อที่ถูกต้องสามารถเข้าถึงได้ในรูปแบบ QR Code และอุปกรณ์นี้เหมาะกับใคร ติดไว้ที่อุปกรณ์อย่างชัดเจน อีกทั้งมีจำนวนมากเพียงพอต่อความการใช้งานของผู้ใช้บริการ ไม่ต้องรอหรือจำกัดเวลาการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิโรจนี พรวิจิตรจินดา (2556)9 ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานออกกำลังกาย กรณีศึกษาทรู ฟิตเนส และฟิตเนส เฟิรส์ท พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องการมีอุปกรณ์ออกกำลังกายครบครัน ทันสมัย เพียงพอต่อสมาชิก มีล็อคเกอร์ ผ้าเช็ดตัว ไว้อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในการใช้บริการ รวมถึงการมีคลาสต่าง ๆ ที่หลากหลาย มีคลาสแปลกใหม่ให้กับสมาชิก มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฟิตเนสของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมในระดับมาก

มาตรฐานด้านการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ เนื่องจากศูนย์บริหารร่างกายศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี มีการตรวจคัดกรองสุขภาพก่อนการให้บริการในครั้งแรกของผู้รับบริการทุกคน เพื่อตรวจหาความเสี่ยงด้วยการชั่งน้ำหนัก/ วัดส่วนสูง/ วัดรอบเอว ฯลฯ มีการให้คำแนะนำหลักการ/ขั้นตอนการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การจัดโปรแกรมการออกกำลังกาย การประเมินสมรรถภาพทางกายและสัดส่วนของร่างกาย ส่วนอุปกรณ์ออกกำลังกายมีป้ายคำแนะนำ/คำเตือนในการออกกำลังกาย โดยติดไว้ที่อุปกรณ์ออกกำลังกายให้เห็นอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัทธ์ธีรา พระราช (2559)8 ได้ศึกษาปัจจัยรายด้านมาตรฐานฟิตเนสที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฟิตเนส กรมอนามัย พบว่า มาตรฐานด้านการให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจมาใช้บริการฟิตเนสกรมอนามัยเป็นลำดับที่สอง อาจเป็นเพราะการให้บริการของฟิตเนสกรมอนามัย ที่มีการตรวจคัดกรองสุขภาวะก่อนการให้บริการในครั้งแรกเพื่อคัดกรองความเสี่ยง รวมทั้งมีการให้คำแนะนำหลักการและขั้นตอนการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มีการจัดโปรแกรมการออกกำลังกาย การประเมินสมรรถภาพทางกายและสัดส่วนของร่างกาย จึงทำให้มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฟิตเนสกรมอนามัย

## มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของศูนย์บริหารร่างกาย บุคลากรผู้ให้บริการต้องมีความรู้ด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ ถ่ายทอดองค์ความรู้ ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา หลักการ ขั้นตอนการออกกำลังกาย รวมถึงสาธิตวิธีการออกกำลังกาย การใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ และบริหารจัดการระบบบริการได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้บุคลิกภาพ การเป็นต้นแบบด้านสุขภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ อัธยาศัยและการมีทักษะการสื่อสารที่ดีก็มีความจำเป็นเช่นกัน รวมทั้งอัตราส่วนที่เพียงพอระหว่างบุคลากรผู้ให้บริการต่ออุปกรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติชัย ประเจิดชัยวงศ์ (2548)11 ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการต่ออายุสมาชิกสถานบริหารร่างกายระบบสาขาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องการความรู้ ทักษะ การเอาใจใส่ของครูฝึก การให้บริการที่ดีมีคุณภาพและการสร้างความรู้สึกประทับใจในการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจต่ออายุสมาชิกในระดับมาก สอดคล้องกับ วิโรจนี พรวิจิตรจินดา (2556)9 ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานออกกำลังกาย กรณีศึกษาทรู ฟิตเนสและ ฟิตเนส เฟิรส์ท พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีอัธยาศัยดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก

## มาตรฐานด้านความปลอดภัยและมาตรการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน มีสัมพันธ์กับการมีมาตรฐานของเครื่องออกกำลังกาย เช่น ทำด้วยวัสดุที่มีความแข็งแรง การรองรับน้ำหนัก แรงกระแทก มุม/องศาที่ไม่ส่งผลต่อการบาดเจ็บต่อร่างกาย นอกจากนั้น ต้องให้ความสำคัญในการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน มีถังดับเพลิงพร้อมใช้ตลอดเวลาเมื่อเกิดเหตุอัคคีภัย มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและอุปกรณ์ช่วยชีวิตที่จำเป็นพร้อมใช้ตลอดเวลา รวมทั้งบุคลากรผู้ให้บริการต้องมีการอบรมฟื้นฟูความรู้และทักษะการช่วยชีวิตอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรเศรษฐ กมลสุทธิ และคณะ (2550)12 ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องความปลอดภัยและมาตรฐานของเครื่องออกกำลังกายมากที่สุด

# และจากผลการศึกษาอำนาจการทำนายปัจจัยรายด้านมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี พบว่าปัจจัยที่สามารถร่วมทำนายการตัดสินใจใช้บริการศูนย์บริหารร่างกาย ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี ได้ดีที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ *p < 0.05* เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ มาตรฐานด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มาตรฐานด้านความปลอดภัยและมาตรการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน และมาตรฐานด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีอำนาจการทำนายร้อยละ 41.6 (R2Adj = 0.416)

**ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้**

## 1.มาตรฐานด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดแรงบันดาลใจที่จะตัดสินใจมาใช้บริการ ฟิตเนสที่มีการตกแต่งอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่สวยงาม ดึงดูดความสนใจ มีเอกลักษณ์ สะอาด แข็งแรง เข้าถึงธรรมชาติ สามารถตอบโจทย์การใช้บริการ เป็นจุดเช็คอิน เป็นข้อที่ได้เปรียบทางเชิงธุรกิจ สำหรับฟิตเนสของราชการ ห้องอาจมีข้อจำกัดเรื่องทำเลที่ตั้ง ขนาดพื้นที่ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ดังนั้นควรปรับตามบริบทของหน่วยงาน แต่มีข้อดี ในมุมมองของพื้นที่ที่จำกัดก็จะสามารถดูแล ตกแต่งสถานที่ และบริหารจัดการได้ง่ายกว่า

## 2.มาตรฐานด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเช่นกัน อุปกรณ์หรือเครื่องออกกำลังกายที่ได้มาตรฐานของแต่ประเภทของอุปกรณ์นั้น ๆ มีผลต่อสุขภาพของผู้รับบริการโดยตรง สามารถดึงดูดความสนใจของผู้รับบริการ ส่วนการเลือกซื้อเครื่องออกกำลังกายควรคำนึงถึงวัตถุประสงค์ ความจำเป็น และกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ เพื่อจะได้กำหนดคุณลักษณะของอุปกรณ์ และงบประมาณ ได้ตรงตามวัตถุประสงค์

## 3.มาตรฐานด้านการบริการ ข้อได้เปรียบของฟิตเนสศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี ที่มีความแตกต่างจากฟิตเนสทั่วไปก็คือ การเก็บข้อมูลสุขภาพของผู้รับบริการทุกราย มีการวิเคราะห์ แปลผลและอ่านผล เพื่อคืนข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการประกอบการตัดสินใจใช้บริการ มีบริการทางเลือกที่หลากหลาย มีคลาสออกกำลังกายต่าง ๆ ทำให้ผู้รับบริการสามารถเลือกกิจกรรมได้ตามที่ตนเองชอบ และเป็นการบริหารจัดการในกรณีเครื่องออกกำลังกายที่มีอยู่อย่างจำกัด

## 4.มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ นอกจากความรู้ความสามารถ ทักษะ และคุณวุฒิที่ตรงตามมาตรฐานฟิตเนสแล้ว บุคลากรผู้ให้บริการควรเป็นต้นแบบด้านสุขภาพ มีบุคลิกภาพดี และมีสมรรถนะด้านที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริการที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีทักษะในการสื่อสารที่ดี รวมถึงมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ เพื่อดึงดูงใจและสร้างความน่าเชื่อถือรวมทั้งเป็นการสร้างศรัทธาให้กับผู้มาใช้บริการ

## 5.มาตรฐาน**ด้านความปลอดภัยและมาตรการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน** การวางแผนและมีมาตรการรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น กรณีที่มีผู้ใช้บริการเกิดภาวะหัวใจหยุดเต้น เกิดอุบัติเหตุขณะใช้บริการ การวางแผนรับมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น บุคลากรต้องมีความรู้ในการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การฟื้นคืนชีพ และมีการอบรมฟื้นฟูอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความพร้อมหากเกิดเหตุการณ์

## ผลการศึกษาครั้งนี้สนับสนุนแนวคิดการจัดมาตรฐานการให้บริการศูนย์บริหารร่างกายศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรีที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบสามารถนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาการจัดบริการของศูนย์บริหารร่างกายให้ดียิ่งขึ้นไปโดยเน้นที่ปัจจัยดังกล่าว ขณะเดียวกันผู้บริหารควรส่งเสริมสนับสนุนการจัดเครื่องออกกำลังกาย และบุคลากรให้มีความเพียงพอกับการให้บริการ รวมทั้งการดูแลด้านความปลอดภัยกรณีเหตุฉุกเฉิน

**ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรศึกษาผลด้านสุขภาพของผู้รับบริการ ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

2. มีการถอดบทเรียนทั้งผู้รับบริการและบุคลากรผู้ให้บริการ

3. มีการเปรียบเทียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ

**เอกสารอ้างอิง**

1. Division of Physical Activity and Health. Recommendations for the establishment of fitness standards for health (fitness). 2nd edition. Bangkok: Printing House, The War Veterans Organization of Thailand; 2012. (in Thai)
2. Division of Physical Activity and Health. Manual for standard of fitness establishment No.1. Bangkok: Kaew Chao Chom Publishing Center; 2014. (in Thai)
3. Public Health Act, B.E. 2535 Notification of the Ministry of Public Health Re: Activities hazardous to health (2015) Government Gazette Volume 132 Special Section 165 (June 3, 2015). (in Thai)
4. HPC5 Strong Fitness Center. retrieved December 23, 2019, available from

https://apps.hpc.go.th/fitness/index.php (in Thai)

1. Kotler P. Principle of Marketing. 6th ed. New Jersey: Prentice Hall; 1993.
2. Somboonwanna M. Factor Affecting Customer Decision toward Fitness Center people in Bangkok. Thammasat University, Faculty of Commerce and Accountancy; 2015. (in Thai)
3. Daniel. Biostatistics: basic concepts and methodology for the health sciences. 10th ed. Asia: John Wiley & Sons; 2014.
4. Prarach P. Fitness Standard Income Factors Affecting Selecting Decision for Fitness Service, Department of Health. Burapa University, Faculty of Commerce; 2016. (in Thai)
5. Pornwijitjinda W. Factors Influencing Decision to Use a Fitness Center, Case Study Ture Fitness and Fitness First. Thammasat University, Faculty of Economics, Department of Business Economics; 2013. (in Thai)
6. Charoenprabkul B and Manahiranwet P. Factors affecting choice behavior

Customer service in Bangkok A case study of users of Fitness First Fitness Center. Journal of Rangsit Graduate Studies in Business and Social Sciences. 2014; 1 (1), 104-117. (in Thai)

11. Prajerdchaiwong K. Factors Affecting Membership Renewal of Healthcare Branch System Consumers in Bangkok. Thammasat University, Faculty of Economics, Department of Business Economics; 2005. (in Thai)

12. Kamolsuthi N and others. Factors Influencing Fitness Center Membership

Decision Making Behavior. Siam University, Department of Marketing; 2007.

(in Thai)