

การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย รูปแบบและกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมใน ความต้องการของลูกค้าฟิตเนสเวเนทีวัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

Definition, background of definition, CSR format and activity related to the
requirement of the clients of Fitness Twenty-One, Mueang District,
Nakhon Pathom Province

กนกพรรณ บรมสุข (Kanokphan Boromsuk)^{*}

น้ำฝน แยมร่วมญาติ (Numfon Yamruamyat)^{*}

พิทักษ์ ศิริวงศ์ (Pitak Siriwong)^{**}

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย รูปแบบและกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ในความต้องการของลูกค้าฟิตเนสเวเนทีวัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีวิทยา “ปรากฏการณ์วิทยา” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของลูกค้าฟิตเนสเวเนทีวัน และ รูปแบบและกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในความต้องการของลูกค้าฟิตเนสเวเนทีวัน โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ระดับลึกสัมภาษณ์ลูกค้าประจำของฟิตเนสเวเนทีวัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำนวน 12 คน โดยใช้แนวคำถามแบบปลายเปิดในการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ลูกค้าฟิตเนสเวเนทีวัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ได้ให้ความหมาย และ ที่มาของความหมายในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ 4 ความหมาย ดังนี้ 1. การช่วยเหลือชุมชนพื้นที่ใกล้เคียง สถานประกอบการ 2. การสนับสนุนการศึกษา 3. การช่วยเหลือปัญหาต่างๆ 4. การตลาดของกิจการ และมีความต้องการกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้ 1. การจัดกิจกรรมเพื่อนำเงินไปบริจาค 2. การสนับสนุนทุนการศึกษาและอุปกรณ์การเรียน 3. การจัดกิจกรรมทำบุญ 4. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย 5. การสนับสนุนให้คนในชุมชนรักและดูแลสุขภาพ

คำสำคัญ : ความรับผิดชอบต่อสังคม , ฟิตเนส

^{*} นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Student in Master of Business Administration Program in Entrepreneurship, Faculty of Management
Science, Silpakorn University.

^{**} รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Assoc. Prof. Dr. Department of Marketing Faculty of management science, Silpakorn University, THAILAND

Abstract

This research on definition, background of definition, and CSR format and activity related to the requirement of the clients of Fitness Twenty-One, Mueang District, Nakhon Pathom Province is the qualitative research using the method of phenomenology. The purposes were to study the definition, background of definition regarding CSR of clients of Fitness Twenty-One, as well as CSR format and activity related to the requirement of the clients of Fitness Twenty-One. The researcher gathered data by conducting the in-depth interview with 12 regular clients of Fitness Twenty-One, Mueang District, Nakhon Pathom Province, using open-end questions, then analyzed data with descriptive analysis.

The result indicated that the clients of Fitness Twenty-One, Mueang District, Nakhon Pathom gave 4 definitions and background of definition regarding CSR as follows: 1. the support to the community near the workplace; 2. the educational support; 3. the problem solving; and 4. the corporate marketing. The requirement of clients for CSR activities were indicated as follows: 1. the fundraising activity for donation; 2. the support on scholarship and educational equipment; 3. the merit activity; 4. the activity on exercise promotion; and 5. the activity on health promotion support.

Keywords : Social responsibilities , Fitness

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากเศรษฐกิจโลกเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่ประชากรส่วนใหญ่มองโลกกำลังเผชิญปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการกระจายรายได้ที่ไม่เท่าเทียมกัน การเพิ่มจำนวนทรัพยากรที่มีสัดส่วนไม่เท่ากับทรัพยากรที่เหลืออยู่สำหรับทุกคน ภาวะโลกร้อน ปัญหาคอร์รัปชัน การบริโภคที่ยั่งยืน ปัญหาเรื่องน้ำดื่มที่สะอาด ปัญหาเรื่องขยะ ปัญหาโรคอ้วน เมื่อพิจารณาแล้วจะพบว่าสิ่งที่เกิดขึ้นเหล่านี้ ส่วนหนึ่งมาจากการขาดความรับผิดชอบต่อสังคมของการดำเนินธุรกิจ (โกศล ดีศีลธรรม , 2554) จึงส่งผลให้ปัจจุบัน ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) หรือ “CSR” จึงเป็นแนวคิดที่เข้ามามีบทบาทในการดำเนินธุรกิจ โดยองค์การเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมแห่งสหประชาชาติ UNIDO ให้ความหมายของ CSR (Corporate Social Responsibility) หมายถึง ความรับผิดชอบต่อสังคมของวิสาหกิจว่าเป็นแนวคิดการจัดการที่มุ่งให้วิสาหกิจผสมผสานการดำเนินธุรกิจกับความห่วงใยด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย (โสภณ พรโชคชัย , 2557 : 10)

หลายปีที่ผ่านมา องค์กรธุรกิจของโลกต่างตระหนักถึงความสำคัญของ CSR ได้มีองค์กรธุรกิจจำนวนมากนำ CSR บรรจุอยู่ในพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร ตลอดจนการนำไปประยุกต์ใช้ ภายใต้ขบวนการขับเคลื่อนธุรกิจโดยใส่ใจต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (กองบรรณาธิการประชาชาติธุรกิจ ,2550 :14)และสำหรับในประเทศไทยนั้น ปัจจุบันการดำเนินงาน CSR ของภาคธุรกิจในปีที่ผ่านมา ได้ขยายขอบเขตจากองค์กรของตนเอง

มาสู่การชักชวนคู่ค้าและสมาชิกในสายอุปทาน ให้ดำเนินงานร่วมด้วย นับเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมตลอดสายกระบวนการ (CSR in Supply Chain) ที่เป็นรูปธรรมในประเทศไทย (สถาบันไทยพัฒนา, 2559)

ฟิตเนสเวนตีวัน ประกอบกิจการฟิตเนสขนาดกลาง ซึ่งปัจจุบันได้มีลูกค้ามีจำนวนมาก ผู้ประกอบการก็ได้มีนโยบายเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม และได้จัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขึ้นอยู่เสมอ โดยได้มีการจัดกิจกรรมให้พนักงานในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการ เลี้ยงอาหารกลางวัน แจกอุปกรณ์การเรียน ให้แก่เด็กด้อยโอกาสตามสถานสงเคราะห์ต่างๆ รวมทั้งมอบทุนการศึกษาให้สำหรับเด็กที่เรียนดี เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้แก่เด็ก และได้ผลิตน้ำดื่มเพื่อบริจาคตามโรงพยาบาลต่างๆ (ธวัชชัย วงศ์พันธุ์ทอง, 2559)

การทำกิจกรรมข้างต้นนั้น ผู้ประกอบการยังไม่เคยสำรวจถึงความต้องการและความคาดหวังด้านกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในความต้องการของลูกค้ามาก่อน จึงทำให้ไม่ทราบสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังต่อการดำเนินกิจกรรมว่าตรงกับความต้องการของลูกค้าหรือไม่ ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาถึงการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย รูปแบบ และกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในความต้องการของลูกค้าฟิตเนสเวนตีวัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนา รูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำผลการวิจัยไปจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของลูกค้าฟิตเนสเวนตีวัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาถึง รูปแบบและกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในความต้องการของลูกค้า ฟิตเนสเวนตีวัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย ของลูกค้าฟิตเนสเวนตีวัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของลูกค้าฟิตเนสเวนตีวัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อให้ผู้ประกอบการฟิตเนสเอง รวมไปถึงผู้ประกอบการสาขาอื่นๆนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานและสร้างกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ทำให้ทราบถึง รูปแบบและกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของฟิตเนสเวนตีวัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อผู้ประกอบการสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้สอดคล้องและความต้องการของลูกค้า

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และแนวคิดกิจการเพื่อสังคม ในการกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา โดยศึกษาการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย รูปแบบ และกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านการดำเนินงานของ ฟิตเนสเวเนตวัน

2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าประจำที่เข้ามาใช้บริการฟิตเนสเวเนตวัน จำนวน 12 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยคือ ฟิตเนสเวเนตวัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ เดือนกันยายน-ตุลาคม 2559

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม

คอตเลอร์ และ ลี มีจำแนกซีเอสอาร์ไว้เป็น 7 ชนิด(type)กิจกรรมดังนี้ 1.การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (Cause Promotion) 2. การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม (Cause-Related Marketing) 3. การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม (Corporate Social Marketing) 4. การบริจาคเพื่อการกุศล (Corporate Philanthropy) 5. การอาสาช่วยเหลือชุมชน (Community Volunteering) 6. การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Business Practices) 7. การพัฒนาและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการตามกำลังซื้อของคนในระดับฐานราก (Developing and Delivering Affordable Products and Services) (Kotler and Lee,2005:23)

แนวคิดกิจการเพื่อสังคม

ชัยยุทธ์ ชำนาญเลิศกิจ (2554) กล่าวว่า กิจการเพื่อสังคมเป็นนวัตกรรมทางสังคมรูปแบบใหม่ ที่อาศัยทักษะทางธุรกิจรวมกับเป้าหมายการแก้ปัญหาและพัฒนาองค์กรของสังคมอย่างยั่งยืน ซึ่งการตระหนักแนวคิดนี้จะเป็นแรงผลักดันช่วยสร้างความเข้มแข็งและรากฐานทางสังคม และสร้างภูมิคุ้มกันต่อการเผชิญการเปลี่ยนแปลงในวิกฤตเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิญา แคล้วเครือ และคณะ (2559)ได้ศึกษาพบว่า พนักงานในเครือธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) ให้ความหมายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ไว้ 4 ความหมาย ได้แก่ 1.การพัฒนาสังคมและธุรกิจให้ยั่งยืน 2.การส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร 3.การลดมลพิษภายในองค์กรและชุมชนใกล้เคียง 4.ให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกส่วนขององค์กร และมีรูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในความต้องการของพนักงาน แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ 1.การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม 2.การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม 3.การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขประเด็นทางสังคม 4.การบริจาคเพื่อการกุศล 5.การอาสาช่วยเหลือชุมชน 6.การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม 7.การพัฒนาและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการตามกำลังซื้อของคนในระดับฐานราก โดยที่มาของความหมายและรูปแบบกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในความ

ต้องการของพนักงานได้มาจากประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตในแต่ละวัน เช่น การติดตามข่าวสาร การพบปะพูดคุยและการร่วมกิจกรรมต่างๆ

ปริญญา หล่มเหลาและคณะ (2559) ศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จังหวัดสระบุรี ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ คือ การดำเนินกิจกรรมขององค์กร การดูแลเอาใจใส่สังคมและ สิ่งแวดล้อม และการดำเนินการตามกลยุทธ์ทางการตลาดขององค์กร และโดยมุ่งเน้นด้านการตอบสนอง ประเด็นทางสังคมเป็นหลัก และการให้ความหมายซึ่งได้มาจากความรู้ประสบการณ์การดำเนินชีวิตของ ผู้ให้ข้อมูลของความรับผิดชอบต่อสังคม โดยพนักงานต้องการที่จะให้บริษัทมีรูปแบบการดำเนินกิจกรรมด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมในรูปแบบ การจัดกิจกรรมหรือโครงการสู่สังคม การบริจาคและสนับสนุนทุนการศึกษา พัฒนาและแก้ไขปัญหาสังคม และการรักษาสีสิ่งแวดล้อม โดยผู้ให้ข้อมูลหลักต้องการเห็นชุมชน สังคมโดยรอบ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับสิ่งที่ดีและเหมาะสมจากบริษัท เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมสามารถอยู่ร่วมกับบริษัทได้อย่างมีความสุข

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาใช้แบ่งประเภทของข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัย รวมทั้งมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผลอีกด้วย

วิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย รูปแบบ และกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ในความต้องการของลูกค้าฟิตเนสเวเนตวัน อำเภอมือง จังหวัดนครปฐม เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีวิทยา“ปรากฏการณ์วิทยา” ซึ่งหมายถึงการมุ่งทำความเข้าใจหนึ่งเขาความหมายของชีวิตแบบในรูปแบบต่างๆ (lived experiences) ในโลกของผู้ที่ได้รับประสบการณ์เหล่านั้น เป็นการศึกษาสถานการณ์ในชีวิตประจำวัน จากทัศนะของผู้ที่ได้ประสบกับสถานการณ์นั้นโดยตรง การวิจัยแนวปรากฏการณ์วิทยามักจะใช้สำหรับตอบคำถามเกี่ยวกับความหมาย การวิจัยแบบนี้มีประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับทำความเข้าใจต่อประสบการณ์ในชีวิต ตามความเข้าใจของผู้ได้ประสบกับสิ่งนั้นมาด้วยตัวเอง (ชาย โพธิ์สิตา, 2556 :80 ,193) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้วิธีวิทยานี้ และใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์ เพื่อวิเคราะห์เนื้อหา โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. พื้นที่ศึกษา

ฟิตเนสเวเนตวัน อำเภอมือง จังหวัดนครปฐม

2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการฟิตเนสเวเนตวัน อำเภอมือง จังหวัดนครปฐม ที่มาใช้บริการเป็นประจำจำนวน 12 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (informal interview) โดยใช้วิธีสัมภาษณ์พูดคุยกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ควบคู่กับการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม เพื่อเป็นการได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และมีเครื่องมือดังนี้

3.1. ตัวผู้วิจัย ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่สุดสำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ

3.2. สมุดจดบันทึก

3.3. ปากกาสำหรับจดบันทึก

3.4. เครื่องบันทึกเสียง

3.5. แนวคำถามสำหรับใช้สัมภาษณ์ เพื่อเก็บข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งแนวคำถามจะครอบคลุมวัตถุประสงค์ทั้ง 2 ข้อของการวิจัย และมีผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบก่อนนำไปใช้สัมภาษณ์

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพหรือคุณลักษณะที่รวบรวมได้จากแหล่งต่างๆ ไม่สามารถจัดทำในรูปแบบเชิงปริมาณได้ (ณรงค์ โพธิ์พฤษานันท์, 2557:60) ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจึงรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักคือลูกค้าฟิตเนสเวเนตวัน จำนวน 12 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ

- ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยการเลือกใช้แนวคำถามแบบปลายเปิดในการสัมภาษณ์

ข้อมูลทุติยภูมิ

- ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยในอดีต

- ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต โดยจะเลือกเฉพาะแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น กระทรวงต่างๆ สถาบัน เป็นต้น

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ เรียกว่า “การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Triangulation)” (Denzin, 1970) โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล จะเน้นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่างๆ นั้นมีความเหมือนกันหรือไม่ ซึ่งถ้าทุกแหล่งข้อมูลพบว่าได้ข้อค้นพบมาเหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มา มีความถูกต้อง

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย จะเน้นการตรวจสอบจากผู้วิจัยหรือผู้เก็บข้อมูลต่างคนกันว่าจะได้ค้นพบที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งถ้าผู้วิจัยหรือผู้เก็บข้อมูลทุกคนพบว่าข้อค้นพบที่ได้มา มีความเหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มา มีความถูกต้อง

3. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี จะเน้นการตรวจสอบว่าถ้ามีการใช้ทฤษฎีที่หลากหลายแล้ว ข้อมูลที่ได้มาเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ ถ้าผู้วิจัยพบว่าไม่ว่าจะนำทฤษฎีใดมาใช้ ได้ข้อค้นพบที่เหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มา มีความถูกต้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีพรรณนาวิเคราะห์โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ดังนี้

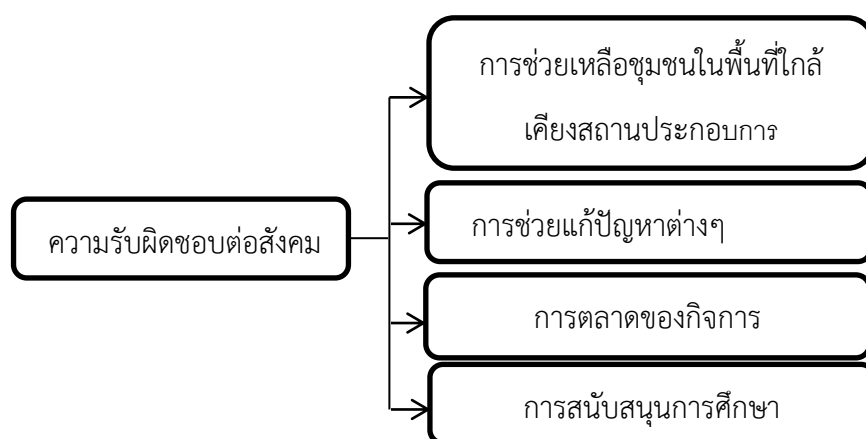
1. ถอดเทปบทสนทนาจากการสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ (Verbatim) และอ่านบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักทุกรายอย่างละเอียด
2. เรียบเรียงข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูล และแยกกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะเดียวกันให้อยู่ด้วยกัน เพื่อลดทอนข้อมูลให้เหลือเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับจุดประสงค์ของงานวิจัย
3. สรุปผลงานวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย รูปแบบและกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ในความต้องการของลูกค้าฟิตเนสเวเนตวัน อำเภอมือง จังหวัดนครปฐม เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยเลือกใช้วิธีทฤษฎีปรากฏการณ์วิทยา และเลือกใช้วิธีพรรณนาวิเคราะห์มาอธิบายผลการวิจัย ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์ระดับลึกสัมภาษณ์ลูกค้าประจำของฟิตเนสเวเนตวัน อำเภอมือง จังหวัดนครปฐม จำนวน 12 คน และนำผลจากการสัมภาษณ์มาแบ่งศึกษาตามหัวข้อวัตถุประสงค์ดังนี้

1. การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของลูกค้าฟิตเนสเวเนตวัน อำเภอมือง จังหวัดนครปฐม

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้ความหมายเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ความหมายดังนี้ 1.1. การช่วยเหลือชุมชนในพื้นที่ใกล้เคียงสถานประกอบการ 1.2. การสนับสนุนการศึกษา 1.3. การช่วยแก้ปัญหาต่างๆ 1.4. การตลาดของกิจการ โดยลูกค้าได้มีที่มาของความหมายจากการรับรู้ผ่านการสังเกตหลายธุรกิจใหญ่ๆ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และสื่อออนไลน์ เป็นต้น



ภาพที่ 1. แสดงความหมายเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของฟิตเนสเวเนตวัน อำเภอมือง จังหวัดนครปฐมโดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การช่วยเหลือชุมชนในพื้นที่ใกล้เคียงสถานประกอบการ จากการศึกษาพบว่าลูกค้าของฟิตเนสเวเนตวัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม คิดว่าการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ไม่เพียงแต่มุ่งหวังกำไรจากลูกค้าที่เข้ามาให้บริการเท่านั้น แต่ยังต้องให้ความสำคัญกับชุมชนโดยรอบพื้นที่ที่ธุรกิจนั้นๆตั้งอยู่ด้วย เพราะสถานประกอบการนั้นตั้งอยู่ในชุมชน ลูกค้าส่วนใหญ่จึงคิดว่าความรับผิดชอบต่อสังคมคือ การช่วยเหลือชุมชนในพื้นที่ใกล้เคียงกับสถานประกอบการ

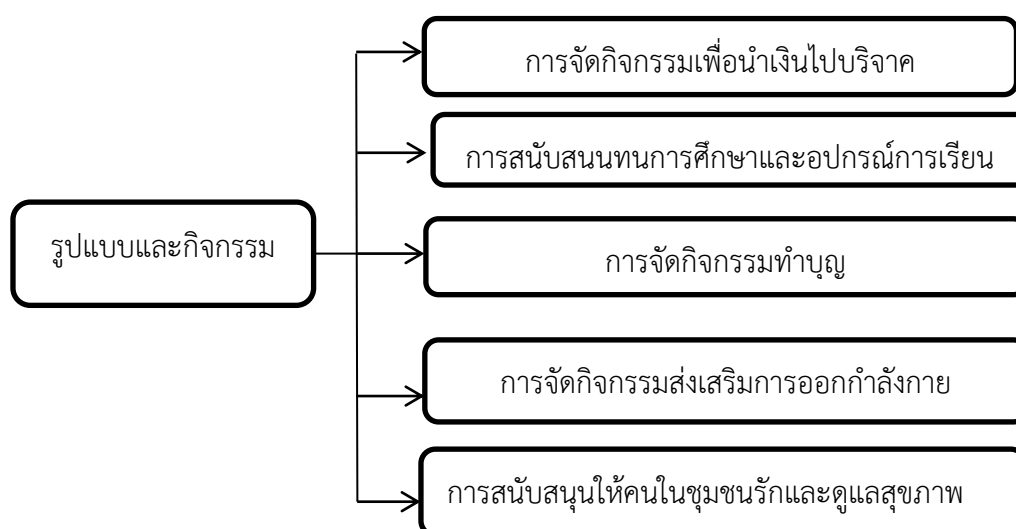
1.2 การที่กิจการได้ให้การสนับสนุนการศึกษาแก่ชุมชน โดยลูกค้าฟิตเนสเวเนตวัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม คิดว่าการสนับสนุนทางการศึกษาได้เป็นส่วนหนึ่งที่จะพัฒนาชุมชน เพื่อช่วยส่งเสริมความเท่าเทียมทางการศึกษาที่ทุกธุรกิจควรให้ความสำคัญ

1.3 การช่วยแก้ปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาเด็กติดเกม โดยลูกค้าฟิตเนสเวเนตวัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม คิดว่าความรับผิดชอบต่อสังคมคือการที่ผู้ประกอบการนำกำไรบางส่วนมาช่วยจัดกิจกรรมเพื่อลดปัญหาและสนับสนุนการแก้ปัญหาต่างๆของชุมชนลง

1.4 การตลาดของกิจการ โดยลูกค้าฟิตเนสเวเนตวัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม คิดว่าการจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคมต่างๆ ช่วยให้กิจการมีภาพลักษณ์ที่ดี และถือเป็นการประชาสัมพันธ์ทางด้านการตลาดไปในตัวอีกด้วย

2. รูปแบบและกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในความต้องการของลูกค้าฟิตเนสเวเนตวัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า ลูกค้าของฟิตเนสเวเนตวัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมมีความต้องการกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้ 2.1. การจัดกิจกรรมเพื่อนำเงินไปบริจาค 2.2. การสนับสนุนทุนการศึกษาและอุปกรณ์การเรียน 2.3. การจัดกิจกรรมทำบุญ 2.4. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย 2.5. การสนับสนุนให้คนในชุมชนรักและดูแลสุขภาพ



ภาพที่ 2. แสดงรูปแบบและกิจกรรมในความต้องการของลูกค้าฟิตเนสเวเนตวัน

2.1 การจัดกิจกรรมเพื่อนำเงินไปบริจาค การที่ฟิตเนสเวทิตัววันได้ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ที่ฟิตเนสเวทิตัววันตั้งอยู่ จัดกิจกรรมหารายได้เพื่อนำเงินไปบริจาค เช่น จัดกิจกรรมแข่งขันกีฬาฟุตบอลเยาวชน จัดกิจกรรมวิ่งแข่ง จัดกิจกรรมจัดซื้อและการจำหน่ายสินค้าที่ผลิตเพื่อหารายได้ เช่น น้ำดื่ม เสื้อ และอุปกรณ์การศึกษา เป็นต้น โดยที่กิจการเป็นคุณดูแลเรื่องค่าใช้จ่ายทั้งหมด

2.2 การสนับสนุนทุนการศึกษาและอุปกรณ์การเรียน เนื่องจากลูกค้าฟิตเนสเวทิตัววันส่วนใหญ่ทราบว่าฟิตเนส เวทิตัววัน ได้มีกิจกรรมการให้ทุนการศึกษาให้กับเด็กเรียนดีที่ด้อยโอกาสอยู่แล้ว จึงต้องการและมีความคิดเห็นว่า ฟิตเนสเวทิตัววันควรดำเนินกิจกรรมด้านนี้อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการพัฒนาทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

2.3 การจัดกิจกรรมทำบุญ เป็นการทำบุญประจำปีตามเทศกาลและวันสำคัญต่างๆ เช่น เทศกาลสงกรานต์ วันเข้าพรรษา วันออกพรรษา เป็นต้น โดยเชิญชวนให้ลูกค้าที่สนใจเข้าร่วมทำบุญด้วย

2.4 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย เนื่องจากฟิตเนสเวทิตัววันเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการออกกำลังกาย ลูกค้าจึงคิดว่าฟิตเนสเวทิตัววันควรมีการจัดกิจกรรมหาอาสาสมัครจากฟิตเนสที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความชำนาญการในด้านการออกกำลังกายไปสอนการออกกำลังกายอย่างถูกวิธีตามสถานที่ราชการต่างๆ เช่น โรงเรียน องค์การบริหารส่วนตำบล และสถานีนามัย เป็นต้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้คนในชุมชนหันมาออกกำลังกายและออกได้อย่างถูกวิธี

2.5 การสนับสนุนให้คนในชุมชนรักและดูแลสุขภาพ โดยการร่วมมือกับหน่วยงานรัฐและเอกชน จัดการตรวจสุขภาพประจำปีฟรีให้แก่คนในชุมชนโดยรอบฟิตเนส และจ้างผู้เชี่ยวชาญมาอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับโภชนาการ การบริโภคอาหารอย่างถูกต้องแก่ผู้นำชุมชน เพื่อให้ นำความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่ยังคนในชุมชนต่อไป

สรุปผลการวิจัย

จากการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ พบว่า ลูกค้าฟิตเนสเวทิตัววัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ได้ให้ความหมาย และที่มาของความหมายในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ 4 ความหมาย ดังนี้ 1. การช่วยเหลือชุมชนโดยรอบกิจการ 2. การสนับสนุนการศึกษา 3. การช่วยแก้ปัญหาต่างๆ 4. การตลาดของกิจการ และมีความต้องการกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้ 1. การจัดกิจกรรมเพื่อนำเงินไปบริจาค 2. การสนับสนุนทุนการศึกษาและอุปกรณ์การเรียน 3. การจัดกิจกรรมทำบุญ 4. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย 5. การสนับสนุนให้คนในชุมชนรักและดูแลสุขภาพ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาสามารถนำมาอภิปรายผลได้ว่า การดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จแบบยั่งยืนในปัจจุบันไม่เพียงแต่มุ่งเน้นด้านผลประโยชน์เท่านั้น แต่ยังต้องให้ความสำคัญกับสังคม และสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ชุมชน สถานศึกษา โดยการช่วยเหลือชุมชนโดยรอบกิจการ การสนับสนุนการศึกษา และการช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ในชุมชน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดกิจการเพื่อสังคม ของ ชัยยุทธ ชำนาญเลิศกิจ (2554) และงานวิจัยของปริญญา หล่มเหลาและคณะ (2559) ที่ได้ศึกษาพบว่าพนักงานบริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โรงงานปูนซีเมนต์ จังหวัดสระบุรี ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ คือ การดำเนินกิจกรรมของ

องค์กร การดูแลเอาใจใส่สังคม สิ่งแวดล้อม และการดำเนินการตามกลยุทธ์ทางการตลาดขององค์กร โดยมุ่งเน้นด้านการตอบสนองประเด็นทางสังคม โดยพนักงานต้องการที่จะให้บริษัทมีรูปแบบการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในรูปแบบการจัดกิจกรรมหรือโครงการสู่สังคม การบริจาคและสนับสนุนทุนการศึกษา พัฒนาและแก้ไขปัญหาสังคม และการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยผู้ให้ข้อมูลหลักต้องการเห็นชุมชน สังคมโดยรอบ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับสิ่งที่ดีและเหมาะสมจากบริษัท และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา แคล้วเครือ และคณะ (2559) ที่ได้ศึกษาถึงการให้ความหมายและที่มาของความหมายรูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในความต้องการของพนักงานในเครือธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) โดยได้ให้ความหมายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไว้หมายถึงการพัฒนาสังคมและธุรกิจให้ยั่งยืน และพนักงานต้องการให้รับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม รวมทั้งบริจาคเพื่อการกุศล

ในส่วนของรูปแบบและกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในความต้องการของลูกค้าฟิตเนสเวนต์วัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมเพื่อนำเงินไปบริจาค การสนับสนุนทุนการศึกษาและอุปกรณ์การเรียน การจัดกิจกรรมทำบุญ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย การสนับสนุนให้คนในชุมชนรักและดูแลสุขภาพ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ คอตเลอร์ และ ลี ด้านกิจกรรม ดังนี้ ด้านการบริจาคเพื่อ การกุศล การอาสาช่วยเหลือชุมชน ด้านการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม ด้านการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม และด้านการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้มีเฉพาะกลุ่มลูกค้าประจำที่มาใช้งานที่ฟิตเนสเวนต์วัน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เท่านั้น จึงทำให้ได้ข้อมูลเฉพาะ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจการทั้งภายในและภายนอกกิจการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้กับกิจการในการพัฒนารูปแบบของกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยในเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชน และควรศึกษาวิจัยเพื่อประเมินผลการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของฟิตเนสเวนต์วัน และขององค์กรธุรกิจต่างๆ เพื่อที่จะทำให้ทราบว่าในการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) นั้น มีผลตอบรับจากคนภายในกิจการ และภายนอกกิจการอย่างไรบ้าง

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กองบรรณาธิการประชาชาติธุรกิจ. (2550). กรุงเทพฯ : มติชน

ชัยยุทธ์ ชำนาญเลิศกิจ (2554) . องค์กรที่ดีเพื่อสังคม. กรุงเทพฯ : ม. ป. ท.

ชาย โพธิ์สิตา. (2556). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ :อมรินทร์พริ้นติ้งฯ,

- ณรงค์ โพธิ์พุกขานันท์. (2557). **ระเบียบวิธีวิจัย หลักการ แนวคิด และเทคนิคการเขียนรายงานการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด
- โกศล ดีศีลธรรม. (2554). **องค์กรที่ดีเพื่อสังคม**. กรุงเทพฯ: ม. ป. ท.
- โสภณ พรโชคชัย. (2557). **CSR ที่แท้**. กรุงเทพฯ: ม. ป. ท.
- ปริญญญา หล่มเหลา และคณะ. (2559). “การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย และรูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในความต้องการของพนักงาน บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน)”
วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 9, ฉบับที่ 1 (เดือนมกราคม-เมษายน) :630
- อภิญญา แคล้วเครือ และคณะ. (2559). “การให้ความหมายและที่มาของความหมายรูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในความต้องการของพนักงานในเครือธนาคารทีสโก้จำกัด (มหาชน)”
วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 9, ฉบับที่ 1 (เดือนมกราคม-เมษายน) : 1515
- ธวัชชัย วงศ์พันธุ์ทอง. (2559). ผู้จัดการฟิตเนสเวทวีน. สัมภาษณ์ , 10 กันยายน
- สถาบันไทยพัฒน์ . (2559) . **จับทิศทาง CSR ประเทศไทย** เข้าถึงเมื่อ 15 กันยายน. เข้าถึงได้จาก
<http://www.thaicr.com/2011/02/csr.html>

ภาษาต่างประเทศ

- Denzin, N. K. (1970). **Sociological Methods: A source Book**. Chicago: Aldine.
- Philip Kotler and Nancy Lee. (2005). **Corporate Social Responsibility**. New Jersey, John Wiley & Sons. P:23