

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลของสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประณัฐร นินปาละ และ สาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Received: 18 November 2561 / Revised: 4 January 2562 / Accepted: 30 January 2563

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล จากสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะเจาะจงไปที่ตัวผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลเป็นสำคัญ โดยแบ่งปัจจัยเป็น 3 ด้านคือ ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย กลุ่มตัวอย่างคือ สมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่ใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติในการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 26-35 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาปริญญาตรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล มีผล

ต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ส่วนด้านบุคลิกภาพของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลนั้นไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล

สรุปผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล กล่าวได้ว่าความรู้ความสามารถในเรื่องการดูแลสุขภาพ ทั้งในภาคปฏิบัติและทฤษฎี มีแนวโน้มจะช่วยให้ลูกค้าสามารถออกกำลังกาย ได้ตามเป้าหมายและเกิดความปลอดภัยในการออกกำลังกาย ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ส่วนปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล เกิดจากความดูแลเอาใจใส่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีก

คำสำคัญ : ความตั้งใจในการเลือกใช้บริการ / ผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล / ฟิตเนสเซ็นเตอร์

FACTORS AFFECTING CONSUMERS' INTENTION TO EMPLOY PERSONAL TRAINER SERVICES OF FITNESS CENTER IN BANGKOK METROPOLIS

Pranattorn Ninpala and Sarist Gulthawatvichai

Faculty of Sports Science, Chulalongkorn University

Received: 18 November 2018 / Revised: 4 January 2019 / Accepted: 30 January 2020

Abstract

Purpose: The purpose of this research aimed to study factors affecting consumers' intention to employ personal trainer services of fitness center in Bangkok Metropolis. Specific purpose to the personal trainer factors are the factor of expertise, personality factors and interpersonal factors.

Methods: The samples include 400 customers who used personal trainer at fitness centers in Bangkok. Questionnaires were used as research instrument. The data were analyzed using descriptive statistics including frequency, mean, and standard deviation. Research hypothesis was tested by using multiple regression.

Results: The majority of respondents were female, 26-35 years old, worked in private companies, bachelor's degree level. The result showed that the personal trainer's expertise and the interpersonal relationships were likely

to affect the willingness to choose a personal trainer. Whilst the personal trainer's personality did not seem to affect the willingness to choose a personal trainer.

Conclusion: The factors affecting consumers' intention to employ personal trainer services are the personal trainer's expertise and the interpersonal relationship. This occurs due to the personal trainer's expertise both in practice and theory in health care aspects. Those help customers to achieve the goals and exercise safely and that is what customers need. For the interpersonal relationship, this is caused by care good human relations which include enthusiasm, and willingness to provide service. This is an important part to make customers feel impressed and would like to repurchase the service again.

Keywords: Intention to employ / Personal Trainer / Fitness center

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากกระแสการรักสุขภาพที่กำลังได้รับความนิยมในปัจจุบัน จึงทำให้คนไทยหันมาใส่ใจการออกกำลังกายและดูแลสุขภาพเพิ่มมากขึ้น โดยจากผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี 2558 พบว่าประชากรไทยที่มีอายุมากกว่า 15 ปี เล่นกีฬาหรือออกกำลังกายคิดเป็น 12.9 ล้านคน และสัดส่วนของประชากรไทยในช่วงอายุ 15-59 ปี มีการออกกำลังกายเพิ่มขึ้นจาก 16% ในปี 2554 เป็น 18% ในปี 2558 และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้น (National Statistical Office of Thailand, 2015 : Online) หนึ่งในสถานที่ที่ได้รับความนิยมในการออกกำลังกาย ได้แก่ ฟิตเนสเซ็นเตอร์

ฟิตเนสเซ็นเตอร์เป็นสถานที่ออกกำลังกายที่ได้รับความนิยมสูงในปัจจุบัน โดยเฉพาะคนในกรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนประชากรหนาแน่น มีความเร่งรีบ มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา การเดินทางสถานที่ อีกทั้งยังต้องการความสะดวกในการออกกำลังกาย ฟิตเนสเซ็นเตอร์ จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่สามารถตอบโจทย์รูปแบบการใช้ชีวิตของคนในปัจจุบัน (Kittipongphakorn and Tingsabhat, 2012)

ธุรกิจฟิตเนสเซ็นเตอร์ ในปัจจุบันนั้นมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง โดยสังเกตได้จากจำนวนการเปิดให้บริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่มีเพิ่มมากขึ้น จากนักลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยการสำรวจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ พบว่าในปี พ.ศ. 2560 ทั่วประเทศมีผู้ประกอบการธุรกิจฟิตเนสเซ็นเตอร์รายเล็กและรายใหญ่รวมกันไม่น้อยกว่า 1,000 แห่ง และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยมีการประเมินมูลค่าตลาดฟิตเนสเซ็นเตอร์ในปี พ.ศ. 2559 มีมูลค่าประมาณ 9,000 ล้านบาท มีการเติบโตขึ้น 15-20% เทียบจากปีที่ผ่านมา สำหรับรายได้หลักของฟิตเนสเซ็นเตอร์นั้นมาจากสองส่วนสำคัญคือ ค่าสมาชิกและ

ค่าบริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล (Chaiyingyong, 2017 : Online) ธุรกิจฟิตเนสเซ็นเตอร์นั้นมีการแข่งขันที่สูงขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ในการแข่งขันให้เกิดความได้เปรียบ มีการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการใช้อุปกรณ์ที่สวຍงามทันสมัย มีการส่งเสริมการขาย และมีการขยายสาขาต่าง ๆ เป็นต้น

จากการแข่งขันกันอย่างรุนแรงของธุรกิจฟิตเนสเซ็นเตอร์ ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้น ในการที่จะสมัครเป็นสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ โดยจุดประสงค์หลักของการออกกำลังกายในฟิตเนสเซ็นเตอร์ คือ อยากลดน้ำหนัก อยากมีสุขภาพที่ดี และอยากมีรูปร่างที่ดีขึ้น โดยส่วนมากมักเริ่มจากการออกกำลังกายด้วยตนเองก่อน แต่ผลลัพธ์ที่ได้นั้นไม่เป็นไปตามที่ต้องการเนื่องจากขาดความรู้และความเชี่ยวชาญในการออกกำลังกายที่ถูกต้อง คนเหล่านั้นจึงมองหาผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ในการออกกำลังกายเพื่อให้ได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการ นั่นก็คือผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลในฟิตเนสเซ็นเตอร์ (Infofit, 2018) ได้รับความนิยมในการใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลในปัจจุบันมีเพิ่มมากขึ้น (Bangkokbiznews, 2016) เนื่องจากผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลมีความรู้ความสามารถในการออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกายที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ตรงความต้องการและรวดเร็ว อีกทั้งยังมีการแนะนำการรับประทานอาหาร การสร้างแรงจูงใจในการออกกำลังกาย การดูแลเอาใจใส่ในการออกกำลังกายอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการออกกำลังกาย

จากความนิยมในการใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ราคาค่าบริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้จากการสำรวจอัตราค่าบริการต่อครั้ง โดยเฉลี่ยแล้วอยู่ที่ 700-1,200 บาทต่อชั่วโมง ถึงแม้ราคาจะค่อนข้างสูง

แต่ความนิยมในการใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลก็ยังคงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Bangkokbiznews, 2016) จึงทำให้อาชีพผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลเป็นอาชีพที่มีรายได้ดี และมีผู้ที่สนใจที่จะทำในอาชีพนี้เพิ่มมากขึ้น (Prachapichai, 2017) โดยในปัจจุบันนี้มีผู้ที่ประกอบอาชีพผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล (Personal Trainer) เป็นจำนวนมาก และบุคคลที่สนใจจะเป็นผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลนั้นสามารถเป็นได้โดยไม่ต้องมีข้อจำกัดในเรื่องของวุฒิการศึกษา เพศ อายุ ประสบการณ์ ใบประกอบวิชาชีพ หรือข้อบังคับที่เคร่งครัดมากนักในประเทศไทย โดยส่วนมากผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลจะมาจากนักศึกษาที่จบด้านการออกกำลังกายและการดูแลสุขภาพโดยตรงจากผู้ที่ได้รับใบประกาศนียบัตรด้านการออกกำลังกายจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการเล่นกีฬาเพาะกาย เป็นต้น (American College of Sport Medicine: ACSM, 2011)

ถึงแม้ว่าจะมีเกณฑ์การพิจารณาในการคัดเลือกผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล (Personal Trainer) เช่น พิจารณาจาก ประวัติการศึกษา ประกาศนียบัตร ประสบการณ์ของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ผลลัพธ์ที่พบเห็นในลูกค้า เป็นต้น (American College of Sport Medicine, 2011) แต่ก็ยังพบว่ามีปัญหา เช่น การร้องเรียนผ่านสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เช่น ผู้ประกอบการบางแห่งขาดมาตรฐานในการนำผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลที่ไม่มีความรู้ความสามารถมาให้บริการลูกค้า ทำให้ได้รับการบาดเจ็บจากการออกกำลังกาย (Prachachai, 2011: Online) หรือผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลบางแห่งถูกกำหนดให้เน้นการทำยอดขาย แทนที่จะเน้นคุณภาพในการให้บริการ และพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง (Prapapichai, 2017)

หนึ่งในวิธีที่จะลดปัญหาดังกล่าวคือ ความรู้ความสามารถของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ตั้งแต่การคัดกรอง

ความเสี่ยงทางด้านสุขภาพของผู้มาใช้บริการ การจัดโปรแกรมการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับสภาพร่างกายของผู้มาใช้บริการ การประเมินผลสุขภาพและสมรรถภาพทางกาย การช่วยชีวิตและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ที่สำคัญผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลในฟิตเนสเซ็นเตอร์ต้องผ่านการทดสอบ และได้รับใบประกอบวิชาชีพจากสถาบันการศึกษาที่มีความพร้อมร่วมกับกรมอนามัย (Mekthong, 2007) หรือมีประกาศนียบัตรจากสถาบันที่มีการรับรองระดับนานาชาติ เช่น คณะกรรมการออกกำลังกายแห่งสหรัฐอเมริกา (American Council on Exercise, 2013) และวิทยาลัยเวชศาสตร์การกีฬาแห่งอเมริกา (American College of Sport Medicine, 2011) เป็นต้น

ถึงแม้ความรู้ความสามารถจะเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะคัดเลือกผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล แต่ก็ยังมีอีกหลายปัจจัยที่สำคัญในการคัดเลือกผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ายอมจ่ายเงินเพื่อใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล (Brotherton and Evans, 2010)

โดยบุคลิกภาพที่ดีของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล มีส่วนทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ เกิดความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ (Hutson, 2013) เช่น ลูกค้าเดินเข้ามายังฟิตเนสเซ็นเตอร์ ถ้าพบว่าผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลมีบุคลิกภาพที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ลูกค้าก็อาจจะสมัครใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์แห่งนั้น หรือผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ลูกค้า แล้วลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดี อันนำมาซึ่งพฤติกรรมการเลือกใช้ผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลในที่สุด (Brotherton and Evans, 2010)

ส่วนปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้น เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้เกิดความต่อเนื่องในการฝึกสอน

มากกว่าที่ลูกค้าจะเลือกใช้ผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลจากชื่อเสียงของฟิตเนสเซ็นเตอร์ (Brotherton and Evans, 2010) โดยปัจจัยนี้จะทำให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า ทำให้สามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ ผ่านการเอาใจใส่ทักษะการจูงใจ ทักษะทางสังคม และความเข้าใจลูกค้า (Melton, Katula, and Mustian, 2008) จะเห็นได้ว่าปัจจัยนี้มีความสำคัญทำให้เกิดความจงรักภักดีในการรักษาลูกค้า จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญทำให้เกิดความตั้งใจในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลในที่สุด

อย่างไรก็ตามในปัจจุบันยังมีงานวิจัยจำนวนมากในประเทศไทย ที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล เช่น งานวิจัยของ เกษศิริรินทร์ กิตติพงษ์ภรณ์ และจุฑา ดิงศภัทัย (Kittipongphakorn and Tingsabhat, 2012) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้บริหารและสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้นำการออกกำลังกาย อย่างไรก็ตามงานวิจัยชิ้นนี้ยังไม่ได้นำเกณฑ์การพิจารณาในการคัดเลือกผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลจากสถาบันที่มีการรับรองระดับนานาชาติเข้ามาใช้ และยังไม่ได้ทำการศึกษาจากผู้ที่เคยซื้อโปรแกรมออกกำลังกายกับผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลมาก่อน ส่วนงานวิจัยของ Thongjinda (2014) เรื่องความเต็มใจจะจ่ายในการใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลในศูนย์ออกกำลังกาย โดยงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะสมาชิกทั่วไปที่มาใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ แต่ยังไม่ได้ศึกษาเฉพาะผู้ที่เคยซื้อโปรแกรมออกกำลังกายกับผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล และงานวิจัยของ Sirisakkasemporn (2015) ที่ได้ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพภายนอกและทักษะความรู้ความสามารถส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ครูฝึกส่วนตัวในสถานออกกำลังกาย ยังไม่ได้ทำการศึกษาในสมาชิกที่ซื้อโปรแกรมออกกำลังกายกับผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลโดยตรง แต่ศึกษาในผู้ที่ออกกำลังกายเป็นประจำ

เท่านั้น

ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากงานวิจัยในไทยที่ผ่านมา กลับยังไม่พบว่ามียานวิจัยชิ้นใดที่ทำการศึกษาเฉพาะสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่ได้เคยซื้อโปรแกรมออกกำลังกายกับผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล และใช้เกณฑ์การพิจารณาในการคัดเลือกผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลจากสถาบันที่มีการรับรองระดับนานาชาติ เช่น คณะกรรมการออกกำลังกายแห่งสหรัฐอเมริกา (American Council on Exercise, 2013) และวิทยาลัยเวชศาสตร์การกีฬาแห่งอเมริกา (American College of Sport Medicine, 2011) ผ่านผู้ที่ใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลในด้านความตั้งใจที่จะเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลมาก่อน

โดยในงานวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งเน้นทำการศึกษาในด้าน ความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ พบว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้ เป็นปัจจัยหลักที่ถูกกล่าวถึงและมีความสำคัญ (Brotherton and Evans, 2010; Chiu, Lee, and Lin, 2011; Hutson, 2013; Melton, Dail, Katula, and Mustian, 2010) และผลจากงานวิจัยนี้จะทำให้ทราบถึงแนวโน้มความต้องการของลูกค้าในการเลือกใช้ผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลในลักษณะใด ในขณะที่บุคคลที่ต้องการจะเป็นผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลสามารถนำผลวิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง และสุดท้ายเพื่อเป็นแนวทางของผู้บริหารในการคัดเลือกผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลที่มีลักษณะเป็นที่ต้องการของลูกค้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลของสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลของสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และได้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนกลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยรับรองเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2561 การตรวจสอบเครื่องมือผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ได้ค่าความตรงจากการตรวจสอบด้วยการหาค่า IOC เท่ากับ 0.99 หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความเที่ยง (Reliability Test) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค เท่ากับ 0.91

กลุ่มตัวอย่าง

สมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่ใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปจำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากการเปิดตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970)

เกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการเก็บตัวอย่างจากผู้ที่ใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลจากแบรนด์ฟิตเนสเซ็นเตอร์ขนาดใหญ่ได้แก่ ฟิตเนสเฟิร์สท์ เวอร์จิ้นแอคทีฟ และวี ฟิตเนส เป็นผู้ที่มีความเต็มใจและยินดีให้ข้อมูล โดย

เป็นสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ ที่ได้ทำการซื้อโปรแกรมออกกำลังกายกับผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล มีอายุ 18 ปีขึ้นไป

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้ มีรูปแบบในการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดกับผู้มาใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลในฟิตเนสเซ็นเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 สาขา สาขาละ 50 ชุด โดยทำการเก็บข้อมูลจากผู้วิจัยและผู้ช่วยเก็บข้อมูลวิจัย จากนั้นรอรับแบบสอบถามกลับทันทีที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อย ใช้เวลาเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics analysis) เป็นการคำนวณค่าสถิติพื้นฐาน แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนโปรแกรมการออกกำลังกายที่ท่านได้ทำการซื้อกับผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลองค์ประกอบของผู้มาใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics analysis) เนื่องจากงานวิจัยขั้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้มาใช้บริการโดยใช้สถิติสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	159	39.8
หญิง	241	60.2
รวม	400	100.00
2. อายุ		
18-25 ปี	67	16.8
26-35 ปี	138	34.5
36-45 ปี	99	24.7
45 ปีขึ้นไป	96	24.0
รวม	400	100.00
3. อาชีพ		
นักศึกษา	47	11.7
พนักงานบริษัทเอกชน	174	43.5
ข้าราชการ-รัฐวิสาหกิจ	43	10.8
ธุรกิจส่วนตัว	96	24.0
อื่นๆ	40	10.0
รวม	400	100.00
4. รายได้		
10,000-30,000 บาท	85	21.2
30,001-50,000 บาท	105	26.2
50,001-100,000 บาท	69	17.3
มากกว่า 100,000 บาท	62	15.5
ไม่ขอให้คำตอบ	79	19.8
รวม	400	100.00

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้ใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล	
	จำนวน	ร้อยละ
5. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	5.5
ปริญญาตรี	243	60.7
ปริญญาโท	119	29.8
ปริญญาเอก	16	4.0
รวม	400	100.00
6. จำนวนโปรแกรมออกกำลังกายที่ได้ทำการซื้อ		
ซื้อเป็นโปรแกรมแรก	188	47.0
ซื้อมาแล้ว 2-3 โปรแกรม	128	32.0
ซื้อมาแล้วมากกว่า 3 โปรแกรม	84	21.0
รวม	400	100.00
7. เป้าหมายในการออกกำลังกาย		
เพื่อเพิ่มสมรรถภาพในการเล่นกีฬา	28	7.0
เพื่อรักษารูปร่าง ลดน้ำหนัก	171	42.8
เพื่อสุขภาพที่แข็งแรง	148	37.0
เพื่อเพิ่มความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ	53	13.2
รวม	400	100.00

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล	Beta	t	P
ด้านความรู้ความสามารถ	0.276	4.842	0.00*
ด้านบุคลิกภาพ	-0.56	-0.558	0.577
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.451	4.455	0.00*

$R^2 = 0.152$, F-Value = 23.727, n = 400, *p ≤ 0.05

ผลการวิจัย

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 ช่วงอายุแบ่งเป็นช่วงอายุระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และช่วงอายุที่มากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 โดยอาชีพประกอบด้วย นักศึกษา 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 อาชีพข้าราชการ-รัฐวิสาหกิจจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 อาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ในเรื่องรายได้ประกอบด้วยกลุ่มที่มีรายได้ 10,000-30,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 กลุ่มที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 กลุ่มที่มีรายได้ 50,001-100,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 100,000 บาทจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และกลุ่มที่ไม่ขอให้คำตอบจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ระดับการศึกษาประกอบด้วยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 จำนวนโปรแกรมออกกำลังกายที่ได้ทำการซื้อประกอบด้วยกลุ่มที่ซื้อเป็นโปรแกรมแรก จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 กลุ่มที่ซื้อมาแล้ว 2-3 โปรแกรม จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 กลุ่มที่ซื้อมาแล้วมากกว่า

3 โปรแกรม จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 เป้าหมายในการออกกำลังกายของผู้ใช้บริการประกอบด้วยกลุ่มที่เพิ่มสมรรถภาพในการเล่นกีฬา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 กลุ่มที่รักษารูปร่าง ลดน้ำหนักจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 กลุ่มที่มีเป้าหมายเพื่อสุขภาพที่แข็งแรง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 และกลุ่มที่มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2

จากตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ (R^2) ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ ด้านบุคลิกภาพ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล มีค่าเท่ากับ 0.123 และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ด้านความรู้ความสามารถ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือด้านความรู้ความสามารถ ส่วนในด้านบุคลิกภาพของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลนั้นไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษารายเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของผู้ฝึกสอน

ส่วนบุคคลส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ผลจากการศึกษาพบว่า ความรู้ความสามารถของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลนั้นมีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล เนื่องมาจากในการดูแลสุขภาพนั้นจำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องของทฤษฎีและปฏิบัติที่ถูกต้องจึงจะทำให้การออกกำลังกายนั้น ๆ สัมฤทธิ์ผล อีกทั้งความรู้ในเรื่องของการดูแลสุขภาพนั้นมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลที่หมั่นศึกษาหาความรู้ และฝึกพัฒนาความสามารถของตนเองตลอดเวลา ก็จะเป็นที่ต้องการของผู้บริโภค โดยมีการศึกษาที่สนับสนุนงานวิจัยดังนี้ 1) เมลตัน และคณะ (Melton, Dail, Katula, and Mustian, 2010) กล่าวว่า เหตุผลในการคัดเลือกผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลของลูกคาคือ ความรู้ด้านวิชาการของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ผ่านการพิจารณาจากการศึกษา ประกาศนียบัตร ผลลัพธ์ที่ได้จากการออกกำลังกาย ดังนั้นความรู้ความสามารถจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นในการเป็นผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลที่จะประสบความสำเร็จ 2) Kittipongphakorn and Tingsabhat (2012) กล่าวว่า ผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลควรที่จะเพิ่มพูนความรู้และหมั่นศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและทำให้ประสบความสำเร็จในอาชีพ 3) Sirisakkasemporn (2015) กล่าวว่า ความรู้ความสามารถของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลนั้นส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล การออกกำลังกาย จำเป็นจะต้องออกกำลังกายภายใต้การดูแลของผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้านเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและให้ได้ผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้น และมีความมั่นใจในการใช้บริการ 4) มาแลค และคณะ (Malek, Nalbone, Berger, and Coburn, 2002) กล่าวว่า ผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลควรมีพื้นฐานความรู้ที่ดีในด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย โดยสามารถทำงานที่สุุดผ่านทางการศึกษาจากระดับมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้การออกใบประกาศนียบัตรผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล จะพบว่าแต่ละองค์กรนั้นมีมาตรฐานที่ไม่เท่ากันในการออกใบรับรอง โดย ACSM หรือ NSCA จะรับผู้สมัครที่จบจากทางมหาวิทยาลัยในสาขาที่เกี่ยวข้องมาอบรมเท่านั้น จึงทำให้มีระดับความรู้เรื่องการออกกำลังกายที่ดีกว่าการรับรองจากองค์กรอื่น ๆ และการสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กรที่ออกใบประกาศนียบัตรผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ควรกำหนดหลักสูตรตามระดับมหาวิทยาลัยให้มีวิชาหลักขั้นต่ำ 4 วิชาเช่น กายวิภาคศาสตร์ ชีวกลศาสตร์ การจัดโปรแกรมการออกกำลังกาย สรีรวิทยา โภชนาการการออกกำลังกายและการควบคุมน้ำหนัก เป็นต้น โดยจากงานวิจัยพบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญในเรื่องนี้มากที่สุดและมีผลสำคัญในการที่จะเลือกใช้ใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล

2. ด้านบุคลิกลักษณะของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกลักษณะของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลนั้นไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล อาจเนื่องมาจากการพิจารณาคัดเลือกผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลของลูกค้า ในปัจจุบันลูกค้าจะพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ทักษะประสบการณ์ในการสอน และผลลัพธ์ในการออกกำลังกายกับผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล มากกว่าที่ลูกค้าจะพิจารณาคัดเลือกจาก รูปร่างหน้าตา การใช้คำพูดที่สุภาพ หรือการแต่งกายที่ดี เหมาะสมกับกาลเทศะ (Infofit, 2018) อีกทั้งในการคัดเลือกผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลในฟิตเนส เซ็นเตอร์ต่าง ๆ มีมาตรฐานในการคัดเลือกพนักงานที่ใกล้เคียงกัน ทั้งทางด้านทัศนคติและบุคลิกลักษณะ จึงทำให้ในเรื่องบุคลิกลักษณะของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้นั้นไม่แตกต่างกัน และในการสอนของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลนั้นอาจมีการจูงใจในทางลบ การใช้น้ำเสียงที่ดัง หรือมีคำพูดที่ใช้กระตุ้นในทางลบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฟรอส Frost (2009) ที่กล่าว

ว่า โค้ชกีฬาที่ประสบความสำเร็จ จะประกอบไปด้วย องค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้ คุณภาพในการฝึกซ้อม การสื่อสารกับนักกีฬา การกระตุ้นนักกีฬา ทักษะในการ พัฒนานักกีฬา และองค์ความรู้ทางการกีฬา มากกว่าที่จะดูในเรื่องของบุคลิกภาพ รูปร่างหน้าตา การใช้คำพูดที่สุภาพ หรือการแต่งกายของผู้ฝึกสอน และงานวิจัยของโอลิวโอ Olivo (2018) พบว่า บุคลิกภาพของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดในการเลือกผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล แต่ผลของวิจัย กลับแสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ คุณลักษณะ ด้านการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ประสบการณ์ในการสอนลูกค้า และความรู้ความสามารถ ซึ่งน่าจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ในการออกกำลังกายตามที่ลูกค้าต้องการ มากกว่าทางด้านบุคลิกภาพ และรูปร่างหน้าตาของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลนั้นมีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล เนื่องจากเป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริการ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการนั้น มีความสำคัญอย่างมากที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และอยากที่จะกลับมาใช้บริการอีก สอดคล้องกับงานวิจัยของเมลตันและคณะ Melton, Katula and Mustian (2008) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทำให้เกิดคุณภาพที่ดีในการให้บริการของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล เป็นการสร้างความจงรักภักดีให้กับลูกค้า จึงสามารถรักษาลูกค้าที่มาใช้บริการไว้ได้ และงานวิจัยของบาร์เธอร์ตันและอีวาน Brotherton and Evans (2010) ที่กล่าวว่า ลูกค้าควรได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ความเป็นมืออาชีพของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลและความรู้

ที่มีอยู่ ควบคู่ไปกับระบบการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลกับลูกค้า คือปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้เกิดความต่อเนื่องในการฝึกสอน มากกว่าความต้องการของลูกค้าที่จะใช้บริการจากชื่อเสียงของฟิตเนสเซ็นเตอร์ ดังนั้น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาลูกค้าเอาไว้ และเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากที่จะทำให้ธุรกิจฟิตเนสเซ็นเตอร์ประสบความสำเร็จในระยะยาว และงานวิจัยของเมลตันและคณะ Melton, Dail, Katula, and Mustian (2011) กล่าวว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้ผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล คือการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้า และจะทำให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้าที่มาใช้บริการในที่สุด

สรุปผลการวิจัย

จากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลทั้ง 3 ด้าน ที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาคือ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าปัจจัย ด้านความรู้ความสามารถ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นั้นส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ส่วนในด้านบุคลิกภาพนั้นไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. สถาบันการศึกษาและสถาบันการอบรมผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ในด้านความรู้ความสามารถ ควรจะให้ความสำคัญในการสอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกาย เช่น กายวิภาคศาสตร์ ชีวกลศาสตร์ การจัดโปรแกรมการออกกำลังกาย สรีรวิทยา โภชนาการการออกกำลังกายและการควบคุมน้ำหนัก เพื่อที่จะให้ผู้เรียนมีความรู้ในการทำงาน ในการพัฒนาความรู้ของตนเอง และที่สำคัญเพื่อนำไปพัฒนา

คุณภาพชีวิตของคนไทยให้มีสุขภาพที่แข็งแรง ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ควรจะเพิ่มเวลาในการฝึกปฏิบัติในการดูแลลูกค้า และมีการฝึกอบรมในเรื่องของความเต็มใจในการให้บริการ เพื่อที่จะผลิตบุคลากรตามที่ผู้ประกอบการต้องการ

2. ผู้ประกอบการธุรกิจฟิตเนสเซ็นเตอร์ ในการคัดเลือกพนักงาน ควรจะเลือกพนักงานที่ได้ผ่านการอบรมหลักสูตรที่สำคัญเกี่ยวกับการออกกำลังกายอย่างน้อย 4 หลักสูตร เช่น กายวิภาคศาสตร์ ชีวกลศาสตร์ การจัดโปรแกรมการออกกำลังกาย สรีรวิทยา หรือคัดเลือกจาก นิสิต นักศึกษา ที่ได้จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยที่มีการเปิดหลักสูตรการสอนที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกาย ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การพิจารณาคัดเลือกผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลของลูกค้า นั้น ลูกค้าจะพิจารณาว่าผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลนั้นมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง อ่อนน้อม ให้เกียรติและเป็นมิตรหรือไม่ และให้ความสำคัญในเรื่องของความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ เนื่องจากการทำงานในอาชีพผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลนั้นเป็นงานบริการ ลูกค้าจึงควรได้รับการบริการที่ดีที่สุด สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจฟิตเนสเซ็นเตอร์ ในการคัดเลือกพนักงานควรจะให้ความสำคัญในเรื่องของการดูแลและให้บริการลูกค้าเป็นสำคัญ โดยสังเกตจากการแสดงออกที่อยู่ต่อหน้าลูกค้า และเวลาในการปฏิบัติงานจริง

3. ผู้ที่สนใจจะประกอบอาชีพผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ควรให้ความสำคัญในการศึกษาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกาย และควรศึกษาหาความรู้จาก ในมหาวิทยาลัยที่มีการเปิดหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกาย ก็จะเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือได้อีกด้วย ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลผู้ที่ต้องการจะเป็นผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ควรจะให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการลูกค้า มีความเป็นมิตรให้เกียรติลูกค้า

มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และที่สำคัญจะต้องมีจิตใจที่รักในงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม เพื่อที่จะให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกด้วยด้วยความเต็มใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาในเรื่องคุณภาพในการให้บริการของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ว่ามีความสำคัญอย่างไรต่อการซื้อซ้ำ หรือพิจารณาในเรื่องของราคาค่าสมาชิกและค่าบริการของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลว่ามีความสัมพันธ์อย่างไรกับสถานที่ในการให้บริการ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์สำหรับ นิสิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฟิตเนสเซ็นเตอร์ต่าง ๆ ที่ให้ความอนุเคราะห์สถานที่ในการเก็บข้อมูล อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวิจัยที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- American College of Sport Medicine. (2011). *Selecting and Effectively Using a Personal Trainer*. Available on <https://www.acsm.org/docs/default-source/brochures/selecting-and-effectively-using-a-personal-trainer.pdf>
- American Council on Exercise. (2013). *How to Choose the Right Personal Trainer*. Retrieved from <https://www.acefitness.org/education-and-resources/lifestyle/blog/6624/how-to-choose-the-right-personal-trainer>
- Bangkokbiznews. (2016). *Call Me Personal Trainer*. (Online). Retrieved December 19, 2016, from <http://www.bangkokbiznews>

- com/news/detail/732419
- Brotherton, J., and Evans, C. (2010). The importance of the trainer: factors affecting the retention of clients in the training services sector. *Industrial and Commercial Training*, 42(1), 23-31.
- Chaifyingong, N. (2017). *Health and Wellness Industry Trends*. (Online). Retrieved January 2, 2017, from Bangkokbiznews Website: <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/734269>
- Chiu, W.-Y., Lee, Y.-D., & Lin, T.-Y. (2011). Innovative services in fitness clubs: personal trainer competency needs analysis. *International Journal of Organizational Innovation*, 3(3), 317-328.
- Frost, J. L. (2009). Characteristics Contributing to the Success of a Sports Coach. *The Sport Journal* 12(1).
- Hutson, D. J. (2013). "Your body is your business card": Bodily capital and health authority in the fitness industry. *Social Science and Medicine*, 90, 63-71. doi:<https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2013.05.003>
- Infokit. (2018). *10 Reasons to Hire a Personal Trainer*. (Online). Retrieved February 20, 2018, from <https://www.infokit.ca/10-reasons-to-hire-a-personal-trainer/>
- Kittipongphakorn, K. and Tingsabhat, J. (2012). The opinions of managers and members of fitness centers about desirable characters of exercise leaders. *Journal of Sports Science and Health*, 13(1), 50-62.
- Malek, M. H., Nalbone, D. P., Berger, D. E., and Coburn, J. W. (2002). Importance of health science education for personal fitness trainers. *Journal of Strength and Conditioning Research*, 16(1), 19-24.
- Melton, D., Dail, T. K., Katula, J. A., and Mustian, K. M. (2011). Women's perspectives of personal trainers: a qualitative study. *The Sport Journal*, 14(1), 1-18.
- Melton, D. I., Dail, T. K., Katula, J. A., and Mustian, K. M. (2010). The current state of personal training: Managers' perspectives. *Journal of Strength and Conditioning Research*, 24(11), 3173-3179.
- Melton, D. I., Katula, J. A., and Mustian, K. M. (2008). The current state of personal training: An industry perspective of personal trainers in a small southeast community. *Journal of Strength and conditioning research*, 22(3), 883-889.
- Mekthong, S. (2007). *Personal trainer must have a license*. (Online). Retrieved July 25, 2007, from <https://www.manager.co.th/QOL/ViewNews.aspx?NewsID=9500000087008>
- National Statistical Office of Thailand. (2015). *Number of population aged 15 years and over by physical activity 2015*. (Online). Retrieved April 6, 2018, from National Statistical Office of Thailand Website: http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/ExcPhysical_ActivityPdf58.pdf
- Olivo, J. (2018). *Preferred Traits in Personal Trainers*. Master's Thesis, Kinesiology and

- Health Science*, Stephen F. Austin State University .Texas.
- Prachachat. (2011). *Office of the Consumer Protection Committee on Complaints, Fitness Membership Agreement*. (Online). Retrieved June 25, 2011, from https://www.prachachat.net/news__detail.php?newsid=1308965726
- Prachapichai, S. (2017). *Personal Trainer*. (Online). Retrieved January 3, 2017, from <https://roo-young.com/archives/407>
- Thongjinda, A. (2014). *Willing to pay for a personal trainer*. Master' Thesis, School of Development Economics, National Institute of Development Administration .Bangkok.
- Sirisakkasemporn, S. (2015). *Outside skills, Knowledge and Personality Can Affect the Decision to Use a Personal Trainer in a Gym*. Master' Thesis, School of Business Administration, Bangkok University. Pathum Thani.