ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกายภายในศูนย์ฟิตเนส มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Factors Influencing Participation in Exercise Activities at the Fitness Center of Phuket Rajabhat University

วีรภาพ บุญฤทธิ์[1] วีรภัทร กาพยาทร[1] วัชราวดี นิรุติธรรมธรา[*2] และ สมชาย ไชยโคต[2]

Weeraphap Boonrit[1] Veerapat Kapyatorn[1] Vatcharawadee Nirutithammathara[*2] and Somchai Chaiyakhot[2]

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต[1]
Undergraduate Students, Business Computer Program, Faculty of Management Sciences, Phuket Rajabhat University[1]
อาจารย์สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต[*2]
Faculty Member, Business Computer Program, Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University[*2]
*Corresponding author, e-mail: vatcharawadee.n@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกาย 2) พฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกาย 3) ความพึงพอใจต่อบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ฟิตเนส และความต้องการต่อการเข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกาย และ 4) ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 403 ตัวอย่าง โดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเป็นเพศชาย ศึกษาอยู่ชั้นปี 2 อายุ 21-25 ปี ศึกษาในคณะวิทยาการจัดการมากที่สุด เข้าใช้บริการที่ศูนย์ฟิตเนส 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้ระยะเวลาในศูนย์ฟิตเนส 1-2 ชั่วโมง มีช่วงเวลาออกกำลังกายในช่วง 12.00-14.00 น. เหตุผลส่วนใหญ่เพื่อสุขภาพร่างกายและบุคลิกที่ดี ออกกำลังกายประเภทยืดเหยียด/ผ่อนคลาย เลือกมากับกลุ่มเพื่อน มักเดินทางโดยจักรยาน/มอเตอร์ไซค์ มีแรงจูงใจในการมาฟิตเนส คือ มีคำแนะนำจากเพื่อน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายในศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสถานที่และการเดินทางมีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบุคลากรและสังคม และ ด้านค่าใช้จ่ายและสิทธิประโยชน์ ความพึงพอใจต่อบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ฟิตเนสภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในความปลอดภัยในระหว่างการออกกำลังกายสูงที่สุด รองลงมา คือ พึงพอใจในการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและการประชาสัมพันธ์และความเหมาะสมของสถานที่ตั้งศูนย์ฟิตเนส ความต้องการต่อการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายในศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ภาพรวมในระดับปานกลาง มีความต้องการด้านบุคลากรและการบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกิจกรรมและความปลอดภัยและความต้องการ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายภายในศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาและอุปสรรคด้านการบริการสูงที่สุด ข้อมูลนี้สามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมการเข้าร่วมการออกกำลังกายภายในศูนย์ฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: กิจกรรมออกกำลังกาย การตัดสินใจเข้าร่วม ปัจจัยที่มีอิทธิพล

Abstract

This research aims to study 1) the level of opinions toward factors influencing participation in exercise activities; 2) exercise participation behaviors; 3) satisfaction with services and facilities of the fitness center and the demand for participation in exercise activities; and 4) problems and obstacles in deciding to participate in exercise activities. The sample used in this research consisted of 403 students and personnel of Phuket Rajabhat University, selected by purposive sampling. The data collection instrument was a questionnaire, and data were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation.

The results showed that the majority of the sample were male, second-year students, aged 21–25 years, mostly studying in the Faculty of Management Science. Most respondents used the fitness center 1–2 times per week, spent 1–2 hours per visit, and exercised during 12.00–14.00 hrs. The main reasons for exercising were physical health and good personality. Most participants engaged in stretching/relaxation exercises, preferred to exercise with friends, and usually traveled by bicycle or motorcycle. Motivation for attending the fitness center was mainly recommendations from friends. The factors influencing participation in exercise activities at the Phuket Rajabhat University fitness center were at a moderate level overall. Location and transportation factors had the greatest influence, followed by personnel and social factors, and cost and benefits factors, respectively. Overall satisfaction with the services and facilities of the fitness center was at a moderate level, with the highest satisfaction in exercise safety, followed by health promotion activities and public relations, and the appropriateness of the fitness center location. The overall demand for participation in exercise activities at the Phuket Rajabhat University fitness center was at a moderate level, with the greatest demand for personnel and services, followed by activities and safety, and equipment and facilities. The overall level of problems and obstacles in deciding to participate in exercise activities at the fitness center was also moderate, with service-related issues being the most significant. These findings can be used to improve the effectiveness of meeting the needs and exercise participation behaviors of Phuket Rajabhat University students within the university fitness center.

Keywords: Exercise Activities, Decision to Participate, Influencing Factors

บทนำ

การออกกำลังกายเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมสุขภาพกายและใจของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตมีการจัดตั้งศูนย์ฟิตเนสเพื่อให้นักศึกษา บุคลากรและประชาชนทั่วไปใช้ในการออกกำลังกาย อย่างไรก็ตาม พบว่า มีเพียงนักศึกษาส่วนหนึ่งเท่านั้นที่เข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายในศูนย์ฟิตเนสดังกล่าว อาจเนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น เวลา ความสะดวก ความพึงพอใจในสถานที่ หรือแรงจูงใจส่วนบุคคล จึงเกิดแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาในการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายในศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศูนย์ฟิตเนสให้ตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตได้จัดตั้งศูนย์ฟิตเนสขึ้นภายในมหาวิทยาลัยเพื่อให้นักศึกษา บุคลากร และประชาชนทั่วไปได้ใช้เป็นสถานที่ในการออกกำลังกาย อย่างไรก็ตาม พบว่า ยังมีนักศึกษาเพียงบางส่วนเท่านั้นที่เข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายดังกล่าว ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย เช่น ความสะดวกในการเดินทาง เวลาเปิด-ปิด การรับรู้ข้อมูล ความพึงพอใจในอุปกรณ์หรือแรงจูงใจในระดับบุคคล ความสนใจดูแลรักษาสุขภาพที่มากขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ทำให้บริการเกี่ยวกับสถานที่ออกกำลังกายมีเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการตัดสินใจที่จะใช้บริการสถานที่ออกกำลังกาย ทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านการตลาดซึ่งมีปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของการให้บริการค่าใช้จ่ายในการใช้บริการหรือสถานที่ให้บริการ ผู้ประกอบการธุรกิจจึงจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อที่จะดึงดูดผู้บริโภคเข้ามาเป็นสมาชิกและใช้บริการสถานที่ออกกำลังกาย (ตรีเพชร เติมพันธ์ทุนันท์ et al., 2024)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายภายในศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เนื่องจากเล็งเห็นถึงความสำคัญของการส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ที่ใช้บริการศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตการทำความเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมจะช่วยให้ผู้ดูแลสามารถปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นข้อมูลเชิงวิชาการที่สามารถนำไปใช้พัฒนากลยุทธ์ด้านการส่งเสริมสุขภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายในศูนย์ฟิต
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายในศูนย์ฟิตเนส
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ฟิตเนสที่มีผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกาย
4. เพื่อศึกษาความต้องการต่อการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายในศูนย์ฟิตเนส
5. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายภายในศูนย์ฟิตเนส

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่เคยใช้บริการศูนย์ฟิตเนส ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรของ Cochran (1977 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 403 คน และสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับนักศึกษาและบุคลากรที่เคยใช้บริการศูนย์ฟิตเนสเท่านั้น จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ จำนวน 385 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้สำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้น และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 403 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการออกกำลังกาย ความพึงพอใจและปัจจัยทางการตลาด (หรือทฤษฎีอื่นที่คุณใช้จริง) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างเครื่องมือ
2. ศึกษาหลักการและวิธีการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดขอบเขตเนื้อหาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งโครงสร้างเนื้อหาออกเป็น 6 ตอน ดังนี้
   - ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple Choices)
   - ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายในศูนย์ฟิตเนส
   - ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ฟิตเนสที่มีผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกาย
   - ตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายในศูนย์ฟิตเนส
   - ตอนที่ 5 ความต้องการต่อการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายในศูนย์ฟิตเนส
   - ตอนที่ 6 ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายภายในศูนย์ฟิตเนส

เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้าน คือ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยดำเนินการดังนี้

1. ให้อาจารย์ด้านธุรกิจ และผู้มีประสบการณ์พิจารณาตรวจสอบเนื้อหา โครงสร้างแบบสอบถาม และปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เหมาะสมและสมบูรณ์
2. หาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุดไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มประชากร จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีของ Cronbach's Alpha เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) โดยใช้เกณฑ์ว่า ข้อความในแบบสอบถามควรมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น 0.7 ขึ้นไป (Cortina, 1993; Schmitt, 1996) โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าเท่ากับ .83

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติต่าง ๆ โดยยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การแปลความหมายข้อมูล (Interpretation) โดยใช้การวิเคราะห์ ข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive Research) อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยอธิบายและนำเสนอในรูปตารางเป็นร้อยละ โดยมีเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยของข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	แสดงถึง ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	แสดงถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	แสดงถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	แสดงถึง ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	แสดงถึง ระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายภายในศูนย์ฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต สรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 55.8) มีอายุระหว่าง 21–25 ปี (ร้อยละ 36.7) เป็นนักศึกษาจากคณะวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 24.8) และอยู่ในชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 35)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกายภายในศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกายภายในศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกายภายในศูนย์ฟิตเนส	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ปัจจัยด้านสถานที่และการเดินทาง	2.87	1.27	ปานกลาง
2. ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายและสิทธิประโยชน์	2.80	1.26	ปานกลาง
3. ปัจจัยด้านบุคลากรและสังคม	2.83	1.225	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.83**	**1.252**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกายภายในศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสถานที่และการเดินทาง ($\overline{X}$ = 2.87) รองลงมา คือ ด้านบุคลากรและสังคม ($\overline{X}$ = 2.83) และด้านค่าใช้จ่ายและสิทธิประโยชน์ ($\overline{X}$ = 2.80) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายในศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ตารางที่ 2 พฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายภายในศูนย์ฟิตเนส

พฤติกรรมการเข้าใช้บริการ	ข้อมูลส่วนใหญ่	ร้อยละ
1. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	33.3
2. ระยะเวลาในศูนย์ฟิตเนส	1-2 ชั่วโมง	39.7
3. ช่วงเวลาที่เข้าออกกำลังกาย	12.00 - 14.00 น.	33.7
4. วัตถุประสงค์ในการออกกำลังกาย	เพื่อสุขภาพและบุคลิกภาพที่ดี	25.6
5. ประเภทการออกกำลังกาย	การยืดเหยียด/ผ่อนคลาย	25.61
6. การมาออกกำลังกาย	มากับกลุ่มเพื่อน	35.0
7. การเดินทางมายังศูนย์ฟิตเนส	จักรยาน/มอเตอร์ไซค์	39.5
8. แรงจูงใจในการมาใช้บริการ	คำแนะนำจากเพื่อน	24.3
รวม		**256.71**

จากตารางที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการเข้าใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 33.3) โดยใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมง และนิยมมาในช่วงเวลา 12.00 - 14.00 น. ร้อยละ (39.7, 33.7) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสุขภาพและบุคลิกภาพที่ดี (ร้อยละ 25.6) โดยประเภทกิจกรรมที่นิยม คือ การยืดเหยียด/ผ่อนคลาย (ร้อยละ 25.61) นอกจากนี้ ยังพบว่า ส่วนใหญ่มากับกลุ่มเพื่อน (ร้อยละ 35) เดินทางโดยจักรยาน/มอเตอร์ไซค์ (ร้อยละ 39.5) และมีแรงจูงใจหลักมาจากคำแนะนำของเพื่อน (ร้อยละ 24.3)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ฟิตเนสที่มีผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกาย จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความพึงพอใจต่อบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ฟิตเนสที่มีผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกาย

ความพึงพอใจต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ฟิตเนสที่มีผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกาย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความปลอดภัยในระหว่างการออกกำลัง	3.08	1.43	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งศูนย์ฟิตเนส	2.90	1.22	ปานกลาง
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ออกกำลังกาย	2.86	1.180	ปานกลาง
4. ความสะอาดภายในศูนย์ฟิตเนส	2.88	1.250	ปานกลาง
5. การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและการประชาสัมพันธ์	2.91	1.197	ปานกลาง
6. ความเพียงพอของอุปกรณ์เมื่อมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก	2.81	1.266	ปานกลาง
7. ความสะดวกในการเข้าใช้บริการ(ฟรี/ไม่เสียค่าใช้จ่าย)	2.66	1.266	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.87**	**1.26**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความปลอดภัยในระหว่างการออกกำลังกาย ($\overline{X}$ = 3.08) รองลงมา คือ การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 2.91) และความเหมาะสมของสถานที่ตั้งศูนย์ฟินเนส ($\overline{X}$ = 2.90) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาความต้องการต่อการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายในศูนย์ฟิต จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความต้องการต่อการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายในศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ความต้องการต่อการเข้าร่วมกิจกรรม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความต้องการด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.76	1.212	ปานกลาง
2. ความต้องการด้านบุคลากรและการบริการ	2.83	1.191	ปานกลาง
3. ความต้องการด้านกิจกรรมและความปลอดภัย	2.82	1.226	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.80**	**1.210**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการต่อการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายภายในศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความต้องการด้านบุคลากรและการบริการ ($\overline{X}$ = 2.83) รองลงมา คือ ความต้องการด้านกิจกรรมและความปลอดภัย ($\overline{X}$ = 2.82) และความต้องการด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 2.76) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายภายในศูนย์ฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายภายในศูนย์ฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ปัญหาและอุปสรรคด้านการบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ปัญหาและอุปสรรคด้านการบริการ	2.88	1.239	ปานกลาง
2. ปัญหาและอุปสรรคด้านสถานที่และอุปกรณ์	2.80	1.238	ปานกลาง
3. ปัญหาและอุปสรรคด้านเวลาและความสะดวก	2.84	1.226	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	**2.84**	**1.24**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายภายในศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =2.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีปัญหาและอุปสรรคด้านการบริการ ($\overline{X}$ = 2.88) รองลงมา คือ ปัญหาและอุปสรรคด้านเวลาและความสะดวก ($\overline{X}$ = 2.84) และปัญหาและอุปสรรคด้านสถานที่และอุปกรณ์ ($\overline{X}$ = 2.80) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายและสิทธิประโยชน์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่น พบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาซึ่งทราบอยู่แล้วว่าการใช้บริการศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยไม่มีค่าใช้จ่าย จึงอาจไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้เท่ากับความสะดวกด้านสถานที่หรือกลุ่มเพื่อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิรีธร เกกีงาม และอภิวรรตน์ กรมเมือง (2567) ที่พบว่า แม้ปัจจัยด้านราคาจะมีอิทธิพล แต่สำหรับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะบางกลุ่ม อาจให้ความสำคัญกับความสะดวกและความคุ้มค่าในมิติอื่นมากกว่า

2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ความสะอาดของพื้นที่ และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ปัจจัยเหล่านี้ช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจและเพลิดเพลินในการออกกำลังกาย ผลนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee, Kim, & Park (2024) พบว่า “สภาพแวดล้อมของสถานที่บริการ (Servicescape)” เช่น ความสะอาด ความสบายของอากาศ และการจัดวางพื้นที่อย่างเป็นระบบ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการรับรู้คุณภาพของผู้ใช้บริการในศูนย์ฟิตเนส ดังนั้น ศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการดูแลสภาพแวดล้อมให้สะอาด ปลอดภัย และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมถึงมีระบบระบายอากาศและพื้นที่ที่เพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ

3. นักศึกษาส่วนใหญ่ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพร่างกายและบุคลิคที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิมล โฆษ์สงวน และนลินี เหมาะประสิทธิ์ (2563) กล่าวว่า พฤติกรรมการเลือกใช้บริการศูนย์ฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่ผู้ใช้บริการนิยมในสังคม คือ การออกกำลังกายด้วยเครื่องอุปกรณ์ออกกำลังกายเพราะต้องการให้สุขภาพร่างกายแข็งแรงยิ่งขึ้น และการบริการในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ อรไท ชั้วเจริญ รมนัส สิริธรังศรี และกิตติ ชุณหศรีวงศ์ (2562) เสนอว่า ผู้ใช้บริการฟิตเนสส่วนใหญ่มาใช้บริการฟิตเนสมีเหตุผลที่ต้องการเพื่อมาออกกำลังกายที่ฟิตเนส เพราะความสะดวกและต้องการมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง สอดคล้องกันกับงานวิจัยของ สรายุทธ เกศโสภาสฤษดิ์ (2558) ได้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยสุขภาพและสมรรถภาพทางร่างกายมีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

4. จากผลการวิจัย พบว่า “ปัจจัยด้านสถานที่และการเดินทาง” มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายในศูนย์ฟิตเนส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรสิทธิ์ พิมพ์กิติเดช (2566) เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ของกลุ่มคนเพศทางเลือก (LGBTQ) ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมของสถานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฟิตเนสอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับทำเลที่ตั้งที่เดินทางสะดวก บรรยากาศปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการออกกำลังกาย นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ World Health Organization (WHO, 2023) ที่ระบุว่า “สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)” เป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมทางกาย โดยเฉพาะในกลุ่มวัยเรียนและวัยทำงาน ดังนั้น การจัดตั้งศูนย์ฟิตเนสภายในมหาวิทยาลัยจึงเป็นข้อได้เปรียบสำคัญ เพราะลดอุปสรรคด้านเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการออกกำลังกายได้ง่ายขึ้น และเพิ่มโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

5. จากผลการวิจัย พบว่า “ความต้องการด้านบุคลากรและการบริการ” อยู่ในระดับปานกลาง แต่เป็นปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด สะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบุคลากรและความเป็นมืออาชีพของผู้ฝึกสอน ผลนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนา อำพรรัตน์ และวาสนา ศิลป์รุ่งธรรม (2567) ที่ศึกษาคุณภาพบริการของศูนย์ออกกำลังกายในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการบริการของพนักงาน เช่น การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง การเอาใจใส่ และความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการกลับมาออกกำลังกายซ้ำ ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับทฤษฎี SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) ที่ชี้ว่า คุณภาพการบริการ โดยเฉพาะด้าน Responsiveness และEmpathy มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า ดังนั้น ศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยควรเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะการสื่อสารที่ดี เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและสร้างแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

สรุป

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเป็นเพศชาย ศึกษาอยู่ชั้นปี 2 อายุ 21-25 ปี ศึกษาในคณะวิทยาการจัดการมากที่สุด เข้าใช้บริการที่ศูนย์ฟิตเนส 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้ระยะเวลาในศูนย์ฟิตเนส 1-2 ชั่วโมง มีช่วงเวลาออกกำลังกายในช่วง 12.00 -14.00 น. เหตุผลส่วนใหญ่เพื่อสุขภาพร่างกายและบุคลิกที่ดี มาออกกำลังกายประเภทยืดเหยียด/ผ่อนคลาย โดยส่วนใหญ่จะเลือกมากับกลุ่มเพื่อน มักเดินทางโดยจักรยาน/มอเตอร์ไซค์ แรงจูงใจในการมาฟิตเนส คือ คำแนะนำจากเพื่อน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายในศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านสถานที่และการเดินทางมีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมมากที่สุด ความพึงพอใจต่อบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ฟิตเนสภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในความปลอดภัยในระหว่างการออกกำลังกายมากที่สุด ความต้องการต่อการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายในศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ภาพรวมในระดับปานกลาง มีความต้องการด้านบุคลากรและการบริการมากที่สุด ปัญหาและอุปสรรค์ในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายภายในศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาและอุปสรรคด้านการบริการมากที่สุด ข้อมูลนี้สามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมการเข้าร่วมการออกกำลังกายภายในศูนย์ฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านบุคลากรและการบริการ: ควรแก้ไขปัญหาการขาดแคลนผู้ฝึกสอนอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะในช่วงเวลายอดนิยม (12.00 - 14.00 น.) โดยอาจพิจารณาการจัดอัตรากำลังผู้ฝึกสอนให้เพียงพอ หรือจัดจ้างนักศึกษา/บุคลากรพาร์ทไทม์ที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์ที่ถูกต้องและเพียงพอต่อความต้องการ

2. ด้านสถานที่และความสะอาด: ต้องกำหนดมาตรฐานและเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาด "ห้องน้ำ" และ "พื้นที่ออกกำลังกาย" ให้มีความสะอาดถูกสุขอนามัยตลอดเวลา โดยเฉพาะก่อนและหลังช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น

3. ด้านเวลาให้บริการ: ควรพิจารณาทบทวนและขยายเวลาเปิด-ปิดให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่ระบุว่าเป็นปัญหา และอำนวยความสะดวกให้กลุ่มนักศึกษาและบุคลากรที่อาจมีตารางเรียนหรือตารางงานที่แตกต่างกัน

4. ด้านการสื่อสารการตลาด: ควรสื่อสารจุดแข็ง เรื่อง "การไม่เสียค่าใช้จ่าย" ให้ชัดเจน และใช้ประโยชน์จาก "การแนะนำของเพื่อน" โดยอาจจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น "ชวนเพื่อนมาฟิต" เพื่อกระตุ้นการรับรู้และเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการใหม่

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับผู้ใช้บริการ เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากรและความไม่สะอาดว่าเกิดจากกระบวนการบริหารจัดการใด

2. ควรศึกษาปัจจัยและอุปสรรคในกลุ่มนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่ "ไม่เคย" มาใช้บริการศูนย์ฟิตเนสเลย เพื่อทำความเข้าใจว่าเหตุใดคนกลุ่มนี้จึงไม่ตัดสินใจมาใช้บริการ

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านความพึงพอใจ คุณภาพบริการ และการตัดสินใจกลับมาใช้ซ้ำ ระหว่างศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยกับศูนย์ฟิตเนสเชิงพาณิชย์ในจังหวัดภูเก็ต เพื่อวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในการแข่งขันและพัฒนาการให้บริการต่อไป

4. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายเพิ่มเติม เช่น แรงจูงใจส่วนบุคคล ทัศนคติด้านสุขภาพ หรืออิทธิพลจากเพื่อนและสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ตรีเพชร เติมพันธ์ทุนันท์, ธีรวัฒน์ จำเพาะ, จิตรลดา สิทธิจินดา, ตะนาพร จันทะระอินทร์, ตงฝ้าย ดาทอง และ ธนวรรณพร ศรีเมือง. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการฟิตเนสของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. *วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและนวัตกรรมสุขภาพ กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งประเทศไทย*, *3*(3), 23–32.

ธีรสิทธิ์ พิมพ์กิติเดช และ วิลาสินี ยนต์วิกัย. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ของกลุ่มคนเพศทางเลือก (LGBTQ) ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, *17*(3), 34-47.

พรวิมล โฆษ์สงวน และ นลินี เหมาะประสิทธิ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์. *วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 12*(2), 29-46.

มนวิกา ผดุงสิทธิ์. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงของกลุ่มผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

วัฒนา อำพรรัตน์ และ วาสนา ศิลป์รุ่งธรรม. (2567). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายขอผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, *11*(2), 1-23.

สรายุทธ เกศโสภาสฤษดิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะจงรักภักดีในการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้ใช้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

สิรีธร เกกีงาม และ อภิวรรตน์ กรมเมือง. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการใช้บริการฟิตเนสขนาดเล็กของผู้บริโภคใน เขตภาคกลางภายใต้สถานการณ์การโควิด 19. *วารสารบริหารธุรกิจ, 11*(2), 27-36.

อรไท ชั้วเจริญ, รมนัส สิริธรังศรี และ กิตติ ชุณหศรีวงศ์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการธุรกิจฟิตเนสในเขตพื้นที่ลาดกระบัง. *วารสารการวิจัยบริหารการพัฒนา*, *9*(1), 41-51.

Cochran, W. G., Mosteller, F., & Tukey, J. W. (1953). Statistical problems of the Kinsey report. *Journal of the American Statistical Association*, *48*(264), 673-716.

Lee, S., Kim, J., & Park, H. (2024). The relative importance of servicescape in fitness center for facility improvement. *Heliyon, 10*(9), e29562. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e29562

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

World Health Organization. (2020). World health organization 2020 guidelines on physical activity and sedentary behaviors. *Br J Sports Med, 54*(24), 1451-1462. doi: 10.1136/bjsports-2020-102955.