

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดด้านการบริการที่มีผลต่อผู้ปกครองในการเลือกใช้บริการศูนย์ฝึกยิมนาสติกและการเดินจังหวัดเชียงใหม่ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

#### แนวคิดและทฤษฎี

##### แนวคิดส่วนประสมการตลาด

##### 6.1 แนวคิด และทฤษฎี

การศึกษาปัจจัยที่มีผลทำให้ผู้บริโภคมาใช้บริการศูนย์ฝึกยิมนาสติกและการเดินจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ได้ใช้ทฤษฎีแนวคิดและที่เกี่ยวข้องคือ ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ หรือ 7P's เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ประกอบด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546)

1. **ผลิตภัณฑ์** คือสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่น่าเสนอแก่ตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น การสร้างบริการเพื่อให้บริการที่ทรงคุณค่าบริษัทฯ ต้องปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าเฉพาะรายและต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นด้วย

2. **ราคา** คือต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับสินค้าหรือบริการรวมถึงเวลา ความพยายามในการใช้ความคิดและการก่อพฤติกรรมซึ่งจะต้องจ่ายพร้อมราคาสินค้าที่เป็นตัวเงิน การตั้งราคาค่าบริการ มีการเรียกราคาค่าบริการ มีการเรียกราคาของบริการได้หลายแบบและราคาที่ตั้งขึ้นสำหรับคิดค่าบริการมักได้รับการออกแบบให้ครอบคลุมต้นทุนและกำไร เนื่องจากบริการมองไม่เห็น การตั้งราคาบางส่วนต้องให้ผู้ขายและผู้ซื้อเข้าใจว่ามีอะไรบ้างรวมอยู่ในสิ่งที่เขากำลังซื้อขายแลกเปลี่ยน การตั้งราคามีอิทธิพลต่อการที่ผู้ซื้อจะรับรู้บริการด้วย ถ้าลูกค้ามีเกณฑ์ในการตัดสินใจคุณภาพน้อย เขาจะประเมินบริการด้วยราคาเนื่องจากบริการยากที่จะประเมินราคาจึงมักมีบทบาทในการชี้คุณภาพ

3. **ช่องทางให้บริการ** เป็นกระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือ บริการ ไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคได้บริโภคสินค้าหรือบริการตามที่ต้องการ กลยุทธ์การให้บริการเป็นเรื่องที่ต้อง

พิจารณาจัดให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพการให้บริการและสิ่งที่ถูกค่าให้คุณค่า นักการตลาดจะจัดการให้มีการมารับบริการได้โดยสะดวกให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

4. การส่งเสริมการตลาด เป็นการสื่อสารการตลาดที่ต้องแน่ใจว่าตลาดเป้าหมายเข้าใจและให้คุณค่าแก่สิ่งที่เสนอขาย

5. บุคคล หรือพนักงานผู้ให้บริการ ลักษณะที่แตกต่างของบริการอันหนึ่งคือ การผลิตและการบริโภคจะเกิดขึ้นในขณะเดียวกันไม่สามารถแยกแยะผู้รับและผู้ให้บริการออกจากกันได้ บุคคลจึงหมายถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในการนำเสนองานบริการซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการ ลูกค้าและลูกค้าอื่นในระบบการตลาดบริการ นอกจากนี้บุคลิกการแต่งกายทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานย่อมมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในการบริการของลูกค้า รวมถึงการปฏิบัติต่อลูกค้าคนอื่นๆ หรือการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างลูกค้ากับลูกค้าด้วยกัน

6. สิ่งนำเสนอทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ เนื่องจากการบริการเป็นข้อเสนอที่เป็นนามธรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ จึงต้องทำให้ข้อเสนอของการบริการเป็นรูปธรรมที่ลูกค้าเห็นได้ชัด สิ่งนำเสนอทางกายภาพนี้เป็นสภาพแวดล้อมทั้งหมดในการนำเสนองานบริการ และสถานที่ที่ซึ่งกิจการลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันถึงส่วนประกอบใดก็ตามที่เห็นได้ชัดเจน ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานหรือในการสื่อสารงานบริการ

7. กระบวนการ คือระเบียบวิธี กลไก และการเคลื่อนย้ายของกิจกรรมซึ่งเกิดขึ้นทั้งในระบบการนำเสนอและปฏิบัติงานบริการ เนื่องจากกระบวนการของการบริการมีความสลับซับซ้อนจึงมีความจำเป็นต้องผนวกกระบวนการเหล่านี้เข้าด้วยกัน เพื่อให้การทำงานของกระบวนการเป็นไปโดยราบรื่นสามารถตอบสนองความต้องการตามคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังได้

### ทบทวนวรรณกรรม

นิคม สุวดี (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกโรงเรียนอนุบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จากการศึกษาสรุปได้ว่าผู้ปกครองได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่ตั้งของโรงเรียน คุณภาพการสอน ชื่อเสียง และความนิยมของโรงเรียนอนุบาลต่างๆ ไปจากเพื่อนบ้าน หรือญาติ และสาเหตุที่ผู้ปกครองนำเด็กเข้าโรงเรียนอนุบาล เนื่องจากเด็กมีอายุในเกณฑ์ที่ควรจะได้เข้ารับการศึกษาในระดับอนุบาลคืออายุระหว่าง 2-3 ปี การเรียนการสอนเน้นการจัดประสบการณ์แบบเรียนปนเล่นเพื่อเตรียมความพร้อมด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคมและสติปัญญา ด้านบุคลิกภาพ ผู้ปกครองเห็นว่าควรควรมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ด้านการสอนควรได้รับการอบรมด้านจิตวิทยาเด็ก ด้านที่ตั้งและอาคารสถานที่ โรงเรียนควรอยู่ใกล้บ้านหรืออยู่ใกล้สถานที่ทำงานของผู้ปกครองห้องเรียนควรติดพัดลมอย่างเพียงพอ สะอาด อากาศถ่ายเทมีแสงสว่างเพียงพอ และให้ความสำคัญด้านสุขลักษณะ โรงเรียนควรมีเอกสารชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ให้ชัดเจนและควรมีวิธีการติดต่อสื่อสาร โดยใช้สมุดบันทึกกิจกรรมพฤติกรรมของเด็กแต่ละวันและให้เวลาผู้ปกครองพบปะพูดคุยกับครูเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักเรียนระหว่างที่มารับนักเรียนก่อนกลับบ้าน

ยุทธนา ชันติยะ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพบริการของสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าสมาชิกสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพภาครัฐและภาคเอกชนส่วนใหญ่มีความแตกต่างทางด้านเพศและอาชีพ อายุ สภาวะสุขภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน เหตุผลที่สมาชิกเลือกใช้สถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพภาครัฐเพราะมีความเป็นมาตรฐานของสถานที่ออกกำลังกาย มีบริการออกกำลังกายหลายประเภทแต่ขาดการอำนวยความสะดวก อัตราค่าบริการต่ำแต่ต้องชำระค่าบริการตามที่เลือก มีบริเวณสถานที่ที่กว้างขวาง แต่มีที่ตั้งห่างจากตัวเมือง ได้รับการส่งเสริมการขายหลายวิธี ส่วนสมาชิกในสถานบริการออกกำลังกายภาคเอกชนเลือกเพราะมีอุปกรณ์ออกกำลังกายที่ทันสมัย การได้รับการอำนวยความสะดวกเมื่อมาใช้บริการ ถึงแม้อัตราค่าบริการสูงแต่สามารถใช้บริการได้ตลอดอายุสมาชิกโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่ดั่งใกล้ชุมชนและมีการส่งเสริมการขายหลายวิธี

ความพึงพอใจของสมาชิกนั้น พบว่า สมาชิกสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพภาครัฐมีความพึงพอใจกับสถานที่มาตรฐาน แต่เจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัดและขาดการอำนวยความสะดวกมีการบริการตามที่แจ้งให้สมาชิกทราบและส่งผลที่ดีต่อสุขภาพเมื่อมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่บางส่วนคือผู้ฝึกสอนมีความสามารถและสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ เช่น กีฬา เทนนิส วูเลย์บอล และสมาชิกได้รับความเสมอภาคจากการบริการ ส่วนสมาชิกสถานบริการออกกำลัง

ภาคเอกชนมีความพึงพอใจกับการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีเจ้าหน้าที่บริการเพียงพอ มีการอำนวยความสะดวก ให้บริการตามที่แจ้งแก่สมาชิกและให้ผลที่ดีต่อสุขภาพเมื่อมาใช้บริการเช่นกัน เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ ผู้ฝึกสอนมีความสามารถและมีบุคลิกภาพที่ดี และสมาชิกได้รับความเสมอภาคจากบริการเช่นกัน ส่วนคุณภาพบริการเชิงเทคนิคจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้วพบว่า ยังไม่มีเกณฑ์มาตรฐานสำหรับกิจการประเภทสถานบริการออกกำลังกาย ควรมีหน่วยงานระดับชาติกำหนดมาตรการควบคุมสถานบริการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพให้คำนึงถึงความปลอดภัยและสุขภาพของสมาชิกต่อไป

**สัญญา บัญชีอุปกรณ์ (2546)** ได้ศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงเรียนดนตรีในอำเภอเมือง พบว่าส่วนใหญ่นักเรียนจะเรียนดนตรีในวันเสาร์-อาทิตย์ และผู้ปกครองของนักเรียนที่เรียนดนตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญต่อบัญชีด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของเครื่องดนตรีที่ใช้ในการเรียนการสอน คือ เครื่องดนตรีอยู่ในสภาพสมบูรณ์ไม่มีส่วนใดชำรุดเสียหายซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนการสอน

ด้านราคา พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ราคาค่าเล่าเรียนต่อชั่วโมงไม่เกิน 200 บาท

ด้านสถานที่ พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ โรงเรียนมีสถานที่จอดรถเพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การนำเสนอการบริการ โดยใช้พนักงานของโรงเรียนดนตรีโดยตรง

ด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ พนักงานของโรงเรียนดนตรีมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ โรงเรียนมีการจัดกระบวนการให้บริการที่ดี เช่น การจัดตารางเรียน การทำตารางนัดหมายการนัดชดเชย เป็นต้น

ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีความสำคัญมากที่สุดได้แก่ บรรยากาศในโรงเรียนดูใจในการเรียน

ปัญหาของการใช้บริการโรงเรียนดนตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัญหาเรื่องดนตรีไม่เพียงพอต่อการเรียนการสอน ปัญหาด้านอัตราค่าเล่าเรียน ปัญหาสถานที่จอดรถไม่เพียงพอปัญหาการขาดการประชาสัมพันธ์และการแจ้งข่าวสารของโรงเรียนมีไม่ทั่วถึง ปัญหาการที่พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาไม่ชัดเจน ปัญหาเรื่องห้องเรียนดนตรีที่คับแคบเกินไป และปัญหาพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

### ประวัติศูนย์ฝึกกีฬามาสติกและการเดินจังหวัดเชียงใหม่

ศูนย์ฝึกกีฬามาสติกและการเดินจังหวัดเชียงใหม่ ได้ก่อตั้งเมื่อเดือนสิงหาคม 2527 โดยนางจิรภา สืบไกรสร (สุวรรณษา) ในรูปแบบของชมรมยิมนาสติก วิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีนางมณีวรรณ ชลย์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ เป็นประธานชมรมและ มร.สุเบิร์ต อุลริช ประธานผู้ฝึกสอนกีฬามาสติกประเทศเยอรมันนี เป็นที่ปรึกษาและเป็นผู้ให้การสนับสนุนในฐานะผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ ระยะเวลาของการเปิดรับสมัครสมาชิกชมรม ฯ มีเยาวชนชาย หญิง อายุระหว่าง 3-15 ปี จากโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ในเขตจังหวัดเชียงใหม่สมัครเข้ารับการฝึกซ้อมจำนวน 31 คน จากนั้นชมรมฯ ได้ส่งนักกีฬายิมนาสติกตัวแทนจังหวัดเชียงใหม่คนแรก คือ นายชุมพล วงศ์คำจันทร์ นักเรียนโรงเรียนหอพระเข้าร่วมการแข่งขันยิมนาสติกชิงชนะเลิศแห่งประเทศไทยประจำปี 2527 โดยได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2 ประเภท ฟลอร์เฮ็กเซอร์ไซด์

ในปี พ.ศ. 2529 ชมรมยิมนาสติก วิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดเชียงใหม่ ได้รับเกียรติเป็นเจ้าภาพจัดการแข่งขันยิมนาสติกชิงชนะเลิศแห่งประเทศไทย ประจำปี 2529 ณ อาคารพลศึกษา 3 สนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ นับได้ว่าประสบความสำเร็จอย่างสูงทั้งด้านการจัดการแข่งขันประชาสัมพันธ์ชมรม ฯ และผลการแข่งขันได้ระดับยูวชน ส่งผลให้ยิมนาสติกเป็นที่รู้จักและได้รับความสนใจจากประชาชนและเยาวชนทั่วเชียงใหม่อย่างกว้างขวาง

ในปี พ.ศ. 2530 อ.ส.ก.ท. (การกีฬาแห่งประเทศไทย) ได้บรรจุยิมนาสติกเข้าไว้ในการแข่งขันกีฬาแห่งชาติ นางจิรภา สืบไกรสร จึงได้ก่อตั้งฝ่ายยิมนาสติก ขึ้นโดยมีนายพัฒน์ ตูวานนท์ นายกสมาคมกีฬาแห่งจังหวัดเชียงใหม่รักษาการในตำแหน่งประธานฝ่ายฯ และได้ส่งนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันยิมนาสติกกีฬาแห่งชาติที่จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3 คน คือ นายชุมพล วงศ์คำจันทร์ นางสาวสาวิตรี เทพวงศ์ และนางสาววรรณศรี สีเหลือง ซึ่งทั้งสามคนได้รับเลือกเป็นตัวแทนทีมชาติไทยในเวลาต่อมา



ในปี พ.ศ. 2535 เป็นต้นมา นักกีฬาของฝ่ายยิมนาสติก สมาคมกีฬาแห่งจังหวัดเชียงใหม่ ได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแทนนักเรียนไทย เข้าร่วมการแข่งขันยิมนาสติกนักเรียนอาเซียน ซีคอน จูเนียร์ ยิมนาสติกเยาวชนนานาชาติ ยิมนาสติกชิงแชมป์โลก ซีเกมส์ เอเชียนเกมส์ จนกระทั่งถึงปัจจุบัน นอกจากนั้นยังเป็นเจ้าภาพจัดการแข่งขันยิมนาสติกขั้นพื้นฐาน ยิมนาสติกกีฬาแห่งชาติ กีฬาซีเกมส์ และมหกรรมยิมนาสติกทั่วไปนานาชาติด้วย ศูนย์ฝึกยิมนาสติกและการเต้นจังหวัดเชียงใหม่ นับได้ว่าเป็นศูนย์ฝึกกีฬาแบบยั่งยืนและพัฒนาก้าวหน้าตามสถานการณ์ที่เหมาะสม มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านยิมนาสติกโดยตรงจำนวนหลายคน เป็นองค์กรที่ผลิตผู้ฝึกสอนและผู้ตัดสินระดับนานาชาติ เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศโดยอาศัยศักยภาพในการบริหาร และมีความเสียสละอุทิศตนต่อสังคมกีฬาอย่างแท้จริง นอกจากนี้การบริหารจัดการต่างๆ ภายในประเทศแล้ว ศูนย์ฝึกยิมนาสติกจังหวัดเชียงใหม่ยังมีศักยภาพในการติดต่อประสานงานกับองค์กรกีฬาประเทศต่าง ๆ อาทิเช่น เยอรมันนี สหรัฐอเมริกา เดนมาร์ก จีน ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ สวิตเซอร์แลนด์ ออสเตรเลีย และยังได้รับความช่วยเหลือแลกเปลี่ยนความรู้เชิงวิชาการและบุคลากรอยู่เสมอ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved