

รูปแบบการดำเนินชีวิต และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Jetts
Fitness ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

LIFESTYLE AND QUALITY OF SERVICE IMPACT TOWARDS BANGKOK USERS DECISION
ON TAKING JETTS FITNESS SERVICE

กวิณสุด วรรณศิริ¹ สมบูรณ์ ศรีอนุรักษวังศ์² และประภัสสร วิเศษประภา³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของรูปแบบการดำเนินชีวิต คุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Jetts Fitness ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการดำเนินชีวิต คุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Jetts Fitness ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่เคยใช้บริการ Jetts Fitness ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (2) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับรูปแบบการดำเนินชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และให้ความสำคัญระดับมากที่สุด (3) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะที่สัมผัสได้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตมีอิทธิพลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Jetts Fitness ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ (6) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Jetts Fitness ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำสำคัญ : รูปแบบการดำเนินชีวิต , คุณภาพการให้บริการ, การตัดสินใจ, Jetts Fitness

¹ กวิณสุด วรรณศิริ นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ โครงการ MMM รุ่นที่ 13/2 มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² สมบูรณ์ ศรีอนุรักษวังศ์ อาจารย์ประจำหลักสูตร ฝายหลักสูตรโครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³ ประภัสสร วิเศษประภา อาจารย์ประจำหลักสูตร ฝายหลักสูตรโครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The purpose of this research was to (1) study life style, service quality and users influence their decision in choosing Jetts Fitness in Bangkok and (2) study relationship between life style, service quality and users influence their decision in choosing Jetts Fitness in Bangkok. The sample group was 400 users who used to join Jetts Fitness in Bangkok. The statistics used for data analysis were Descriptive Statistics, which included Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation and Inferential Statistics, which included multiple linear regressions.

The result found that most answerers are male, aged between 20-30 years old, education level in bachelor's degree, mean income about 20,001-30,000 Baht per month and working at private company. Furthermore, the answerers give priority to life style in high level. There is highest mean on life style about opinion, activities and interesting respectively. They give priority to total service quality in high level, when considered in details; it was found that service quality is highest mean, customer response, attention, confidence and reliability respectively.

The results of the hypothesis test 1 show that life style patterns influence to Jetts Fitness users' decision in Bangkok. When consider in details, it found that life style about opinion has the most influence on decision to use Jetts Fitness service in Bangkok, followed by life style about interesting and life style about activities respectively

The results of the hypothesis test 2 show that service quality influence to Jetts Fitness users' decision in Bangkok. When consider in details, it found that service quality of touchable characteristics, reliability and customer response influence to Jetts Fitness users' decision in Bangkok, while service quality in terms of confidence and attention has no influence on the customers' decision to use Jetts Fitness in Bangkok

Keyword : Life style, Service quality, Decision, Jetts Fitness

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการพัฒนาของประชาชนเพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นนั้นประชาชนจะต้องมีสุขภาพที่อยู่ในระดับดีทั้งร่างกายและจิตใจและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้นการส่งเสริมสุขภาพก็คือ

การออกกำลังกายหรือการเล่นกีฬาทุกชนิดซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญและต้องออกกำลังกายโดยสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะมีสมรรถภาพที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งมนุษย์ต้องการการเคลื่อนไหวหรือออกกำลังกายเพื่อพัฒนาสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ อารมณ์ของตนเองให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข การออกกำลังกายจึงจำเป็นสำหรับทุกเพศทุกวัย ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความสนใจเป็นสิ่งสำคัญ โดยปัจจุบันมีฟิตเนสต่าง ๆ และมีคลาสการออกกำลังกายต่าง ๆ รูปแบบใหม่ ๆ เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการการเคลื่อนไหวของร่างกายของมนุษย์ และยังช่วยให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินซึ่งเป็นผลดีต่อการเสริมสร้างสุขภาพอนามัยให้แข็งแรงและสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ และด้วยสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันแต่ละวันคนเราต้องรีบเร่งทำงานแข่งกับเวลาเพื่อแลกซึ่งเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันสำหรับตัวเอง แต่การที่เราทำแต่งงานโดยไม่คำนึงถึงสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของเรา และเมื่อเราหักโหมทำงานหนักจึงทำให้ร่างกายเรามีสุขภาพเจ็บป่วยและมีสุขภาพจิตที่ป่วยไปด้วย ถึงแม้ว่าจะหาเงินได้มากมายแต่บางโรคถึงมีเงินก็รักษาไม่ได้ เพราะฉะนั้นวิธีที่จะส่งเสริมให้เรามีร่างกายและสุขภาพที่แข็งแรงปราศจากโรคร้ายไข้เจ็บและมีอายุที่ยืนยาวควรเลือกรับประทานอาหารที่มีคุณค่าและมีประโยชน์ทางโภชนาการพักผ่อนให้เพียงพอและควรไปพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพประจำปี หลีกเลี่ยงสารเสพติด และอบายมุขทุกชนิดที่เป็นโทษต่อร่างกายและที่สำคัญที่สุดหมั่นออกกำลังกายอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

นอกจากนี้การออกกำลังกายช่วยฝึกให้กล้ามเนื้อมีความต้านทานกับผลกระทบจากภายนอกได้ ทำให้กล้ามเนื้อมีความแข็งแรงช่วยทำให้ระบบการเผาผลาญพลังงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและยังช่วยทำให้กล้ามเนื้อของหัวใจมีความสุขที่ดี ทำให้การสูบฉีดเลือดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยทำให้ร่างกายมีกล้ามเนื้อมากขึ้น เพราะการออกกำลังกายจะช่วยเปลี่ยนไขมันให้เป็นกล้ามเนื้อซึ่งมีผลดีต่อร่างกาย ช่วยทำให้มีรูปร่างดีได้สัดส่วน กระชับ จึงทำให้มีบุคลิกภาพที่ดีส่งผลช่วยทำให้ผิวพรรณมีความสุขที่ดี มีเลือดฝาดทำให้ร่างกายแข็งแรงจากภายในสู่ภายนอก ช่วยบำบัดอาการซึมเศร้าได้ดีทำให้สุขภาพจิตดี ร่าเริง แจ่มใสอีกด้วย ทั้งนี้ยังช่วยทำให้ร่างกายได้ออกซิเจนจึงทำให้ปอดมีความสุขที่ดีขึ้นและยังช่วยลดไขมันชนิดเลวในร่างกายที่เป็นสาเหตุของโรคร้ายต่าง ๆ ได้ดี เช่น โรคหัวใจ ฯลฯ

Jetts Fitness ยังเป็นฟิตเนสอีกหนึ่งทางเลือกสำหรับผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยแนวคิดที่เน้นความง่าย สะดวกสบาย และคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก พร้อมราคาสมาชิกที่ให้ความคุ้มค่าสูงสุด บริการแบบ 24 ชั่วโมง ไม่มีเงื่อนไขผูกมัด และสาขาที่อยู่ในทำเลสะดวกสบาย ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน นอกจากสมาชิกสามารถใช้บริการได้ในสาขาของเจ็ทส์ทั้งหมดในกรุงเทพมหานครแล้ว ยังสามารถเข้าใช้บริการที่เจ็ทส์คลับกว่า 270 แห่ง ทั่วโลกทั้งในประเทศออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ เนเธอร์แลนด์ และอังกฤษ ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของรูปแบบการดำเนินชีวิต คุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Jetts Fitness ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการดำเนินชีวิต คุณภาพการให้บริการ กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Jetts Fitness ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

(1) ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์ ประชากรที่จะศึกษาในงานวิจัย คือ ผู้ที่เคยใช้บริการ Jetts Fitness ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

(2) ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย รูปแบบการดำเนินชีวิต คุณภาพการให้บริการ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ Jetts Fitness ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร และสุดท้ายคือ (3) ขอบเขตด้านระยะเวลา คือตั้งแต่เดือนเมษายน ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

(1) ประโยชน์เชิงวิชาการ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการศึกษา และเพื่อพัฒนารูปแบบการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิต คุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Jetts Fitness ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร และ (2) ประโยชน์เชิงนโยบาย ทำให้ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับ Jetts Fitness ได้ทราบถึงรูปแบบการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิต คุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Jetts Fitness ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจและเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการดำเนินงาน สามารถกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดและทฤษฎี

1. รูปแบบการดำเนินชีวิต (lifestyle) โซโลมอน (Solomon, 1996) ได้ให้คำจำกัดความว่ารูปแบบการดำเนินชีวิตสามารถทำให้เห็นถึงค่านิยมในการดำเนิน ชีวิตผ่านรูปแบบการใช้จ่ายใช้สอยและคนนั้นเป็นสัตว์สังคมที่จะมีการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันทำกิจกรรมต่างๆและสิ่งที่ชอบคล้าย ๆ กันและเลือกที่จะซื้อของที่คล้ายกัน ซึ่งนั่นเป็นโอกาสของนักการตลาดที่จะนำข้อมูลในจุดนี้มาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการขายหรือผลิตสินค้าให้ตรงกับความต้องการ และลักษณะของกลุ่มลูกค้า

2. คุณภาพการให้บริการ (service quality) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ได้ให้คำจำกัดความว่า พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบให้แก่อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมาย ความตั้งใจที่จะส่งมอบ และมีความเป็นธรรมและความเสมอภาคในพฤติกรรม กิจกรรม หรือการกระทำนั้น ๆ ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการซื้อสินค้าเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้าที่มีลักษณะเฉพาะของตนเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ มีความไม่แน่นอนและไม่สามารถเก็บรักษาเอาไว้ได้

3. การตัดสินใจ (Decision Making) (ไพลิน ผ่องใส, 2536) ได้ให้คำจำกัดความว่ากระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง จากหลาย ๆ ทางเลือกที่ได้พิจารณา หรือประเมินอย่างดีแล้วว่าเป็นทางให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร การตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญ และเกี่ยวข้องกับ หน้าที่การบริหาร หรือการจัดการเกือบทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การประสานงาน และการควบคุม การตัดสินใจได้มีการศึกษามานาน ดังที่ บาร์นาร์ด (Barnard, 1938) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจไว้ว่า คือเทคนิคในการที่จะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ให้เหลือทางเลือกทางเดียว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชไมพร พรพิรุณ (2560) ได้วิจัยเรื่องอิทธิพลของรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มี ผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการฟิตเนสของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่ใช้บริการฟิตเนสในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลวิจัยพบว่า ด้านกิจกรรม พบว่าผู้บริโภคทำกิจกรรมโดยรวมอยู่ในระดับบ่อยครั้ง โดยผู้บริโภคมักจะรับประทานอาหารเช้าที่มีผัก หรือ ผลไม้ อยู่ในแต่ละมื้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ การบริโภคอาหารเสริม เช่น วิตามินบำรุง สุขภาพ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ผลการวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความสนใจ พบว่า ผู้บริโภคมีความสนใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสนใจ ในการดูแลบุคลิกภาพ และรูปร่าง มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 รองลงมา ความสนใจเรื่องแฟชั่น เสื้อผ้า ตามสื่อต่าง ๆ และ ความสนใจชอบดูการแนะนำ วิธีการออกกำลังกายรูปแบบต่างๆ ตามสื่อโฆษณาต่างๆ เช่น facebook ทวิต เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ผลการวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความ คิดเห็นพบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าการออกกำลังกายเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ให้ท่านดูดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 มากที่สุด รองลงมา คือ เห็นด้วยว่า สภาพแวดล้อมปัจจุบันส่งผลต่อสุขภาพที่แย่ลงจึงทำให้ต้องผู้คนหันมาออกกำลังกายกันมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.99

จิรติพา เรืองกล (2558) ได้วิจัยเรื่องส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วิ ฟิตเนส โซไซตี้ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความ

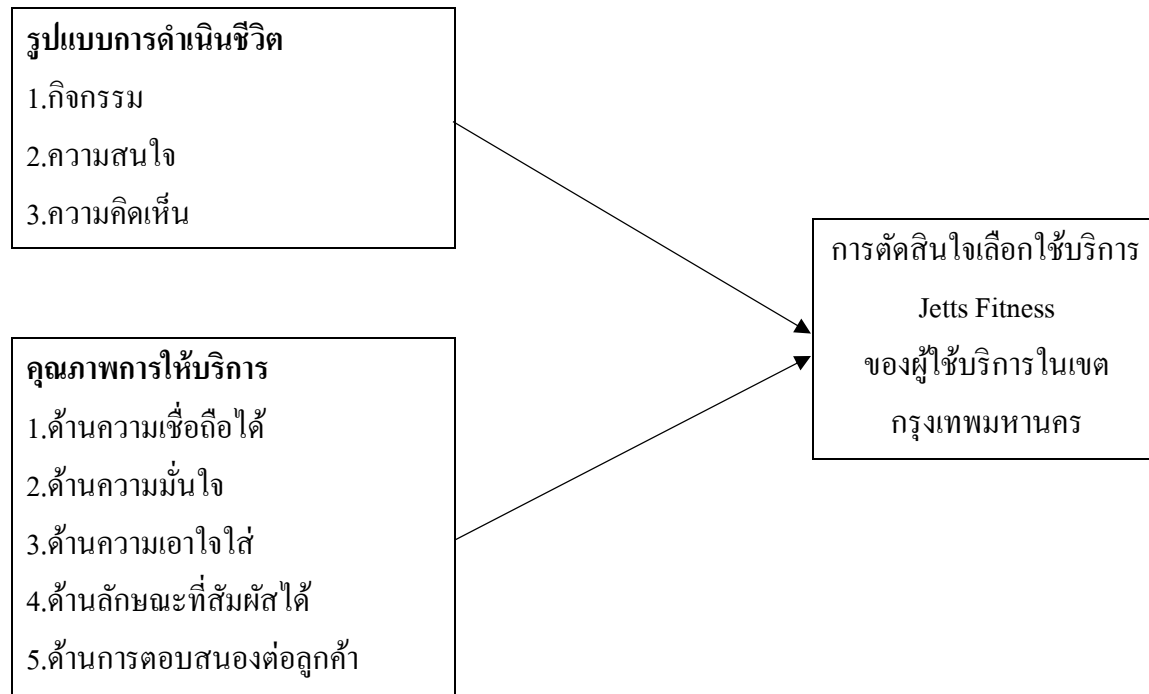
คิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านลักษณะที่สัมผัสได้มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านความแน่นอน และด้านความเชื่อถือได้ โดยปัจจัยด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (responsiveness) มีค่าขนาดอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า วิ พิต เนส โซไซตี้ กรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านความแน่นอน (assurance) และ ปัจจัยด้านความเข้าใจลูกค้า (empathy) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของลูกค้า วิ พิต เนส โซไซตี้ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.41) ดังนั้นจึงเสนอให้ วิ พิต เนส โซไซตี้ กรุงเทพมหานคร ควรสร้างกลยุทธ์ใหม่ ๆ เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ

มุกดาวรรณ สมบูรณ์วรรณะ (2558) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ (fitness center) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยว่าผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ (fitness center) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยทางด้านบุคลากรผู้ให้บริการ, ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ, ปัจจัยด้านความสะดวกและความเหมาะสมของค่าสมาชิก, ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ, ปัจจัยด้าน คลาสออกกำลังกายและปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในส่วนของปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ (ศึกษาเฉพาะ Fitness First, Virgin Active, True Fitness, We Fitness) ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศและ อายุ มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ (fitness center) ที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ที่มากกว่าเพศหญิง และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-35 ปี มีการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่มากที่สุด

สรายุทธ เกศโสภาสถิตย์ (2558) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะจงรักภักดีในการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลวิจัยว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาโท รายได้ประมาณ 10,001 – 20,000 บาท ส่วนมากคิดว่า ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมต่อเดือนคือ 1001 - 2000 บาท ส่วนความถี่ในการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ น้อยกว่า 3 วันต่อสัปดาห์ เดินทางมาใช้บริการโดยรถยนต์ส่วนตัว ระยะเวลาในการใช้บริการ 1 ชม. 1 นาที – 2 ชม. ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่ามีเพียงปัจจัยบุคลิกภาพ ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยความปลอดภัย ปัจจัยสุขภาพและสมรรถภาพทางร่างกาย ปัจจัยปฏิสัมพันธ์ทางสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะจงรักภักดีในการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างที่นัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และมีเพียงส่วนปัจจัยปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ($\beta = 0.583$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะจงรักภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

Marketeeronline.co (2558) Fitness Club เกมร้อนระอุที่มาพร้อมกระแสสุขภาพของคนไทย

กรอบแนวความคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

(1) รูปแบบการดำเนินชีวิตมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Jetts Fitness ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร และ (2) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Jetts Fitness ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร (population) ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้บริการ Jetts Fitness ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่เคยใช้บริการ Jetts Fitness ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แท้จริงได้ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างเพื่อประมาณการสัดส่วนของประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ขอมรับความคาดเคลื่อนได้ 5% โดยใช้สูตรคอเครน (Cochran, 1977) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และ เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างไว้ 15 คน เท่ากับการวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 400 คน โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่เคยใช้บริการ Jetts Fitness ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งวิธีนี้เป็นวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (nonprobability sampling)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับรูปแบบการดำเนินชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ระดับความสำคัญคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะที่สัมผัสได้มีค่าเฉลี่ยมาก และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการ Jetts Fitness โดยรวมมีความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยอุปกรณ์ออกกำลังกายที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 โดยการวิเคราะห์ตามสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตมีอิทธิพลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Jetts Fitness ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Jetts Fitness ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความสนใจ และรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรมตามลำดับ สำหรับการวิเคราะห์ตามสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Jetts Fitness ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Jetts Fitness ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องไปกับสมมติฐานข้อที่ 2 ทั้งนี้จากคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีเพียง 3 ด้านที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Jetts Fitness ได้แก่ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เมื่อพิจารณารายละเอียดเห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านลักษณะที่สัมผัสได้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจการตัดสินใจใช้บริการ Jetts Fitness ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า มีคุณภาพการให้บริการ 2 ด้านที่ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Jetts Fitness ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจ และคุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนที่ออฟฟิศและสำนักงานท่าเรือดไฟฟ้า

สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ใช้บริการฟิตเนสที่มักเป็นเพศชาย กลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงาน โดยมีเหตุผลในการเข้าใช้บริการเพื่อต้องการดูแลใส่ใจในสุขภาพและรูปร่างของตัวเอง สามารถช่วยสร้างกล้ามเนื้อที่แข็งแรง สวยงามได้ อีกทั้งจากการที่ Jetts Fitness เป็นสถานที่ออกกำลังกายที่มีความทันสมัย มีเครื่องออกกำลังกายที่มีมาตรฐาน ทำให้มีค่าบริการที่ค่อนข้างสูงตามคุณภาพการบริการที่จะได้รับ ดังนั้น ผู้ที่จะเข้าใช้บริการจึงจำเป็นต้องมีกำลังทรัพย์ในระดับหนึ่ง ต้องเป็นผู้มีรายได้ประจำ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ Jetts Fitness ซึ่งสอดคล้องกับผลวิเคราะห์ Marketeeronline.co ได้กล่าวว่าปัจจุบันกลุ่มคนเมืองที่รักสุขภาพ มีอายุเฉลี่ยราว 30 ปี กลุ่มลูกค้าฟิตเนสเป็นกลุ่มพนักงานออฟฟิศที่มีชีวิตเร่งรีบและไม่ค่อยมีเวลามากพอในการออกกำลังกาย โดยใช้เวลาเดินทางหลังจากเวลาเลิกงาน โดยรถไฟฟ้า

จากการศึกษาระดับความสำคัญเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก กล่าวคือ การออกกำลังกายไม่ใช่กิจกรรมสำหรับผู้ที่มีความสุขสมบูรณ์ ผู้อายุน้อย หรือนักกีฬา เท่านั้น แต่เป็นกิจกรรมที่มีหลากหลายแบบและสามารถปรับให้เหมาะสมกับวิถีชีวิตและความสนใจ ความคิดเห็น และสภาพร่างกายและ ความชอบของทุกๆ คน ทุกคนมีสิทธิ์เลือกที่จะใช้ชีวิตเพื่อสุขภาพ ป้องกันโรคภัยให้กับตนเอง อย่างไรก็ตาม เมื่อแบ่งการพิจารณาออกเป็นแต่ละด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับรูปแบบการดำเนินชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ รูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรม และด้านความสนใจ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคนที่เข้าใช้บริการฟิตเนสมีวิถีชีวิตที่ชื่นชอบการออกกำลังกาย ให้ความสำคัญกับการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เพราะการออกกำลังกายเป็นเสริมสร้างกล้ามเนื้อให้แข็งแรง เพื่อให้มีรูปร่างและบุคลิกภาพให้ดูดีอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Solomon, 1996 ที่กล่าวว่ารูปแบบการดำเนินชีวิต สามารถอธิบายให้เห็นถึงค่านิยมหรือรสนิยมในการดำเนินชีวิตผ่านรูปแบบของการ บริโภคสินค้าต่าง ๆ ซึ่งบุคคลมักจะรวมตัวกันเป็นกลุ่มโดยมีสิ่งที่ชอบเหมือนกัน ใช้เวลาทำกิจกรรม ที่คล้ายกันและชื่อของที่คล้ายกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Assael, 1995; Engel, Blackwell, & Miniard, 1993 ที่ได้ให้ความหมายของรูปแบบการดำเนินชีวิตไว้ว่าเป็นรูปแบบที่ผู้คนจะดำเนินชีวิตรวมทั้งการใช้เงินและเวลา โดยรูปแบบการดำเนินชีวิตจะสะท้อนได้จากกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็น (opinions) ของผู้คน อีกทั้งผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของไซมพร พรพิรุณ (2560) ที่ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการฟิตเนสของ

ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาด้านกิจกรรม และด้านความสนใจ โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าการออกกำลังกายเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ให้ดูดีขึ้น เพราะฉะนั้น จากการศึกษา รูปแบบการใช้ชีวิตด้านความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกกำลังกายเหมาะกับทุกเพศทุกวัย ถือเป็น การตอบสนองรูปแบบการดำเนินชีวิตของประชากรกลุ่มนี้ ได้มากที่สุดนั่นเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะที่สัมผัสได้มากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความมั่นใจ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเหตุผลในการเลือกใช้บริการฟิตเนสโดยทั่วไปแล้ว ผู้ใช้บริการจะพิจารณาให้ความสำคัญจากสถานที่ตั้งของฟิตเนสที่สามารถเดินทางได้สะดวก และฟิตเนสนั้นมีอุปกรณ์และเครื่องเล่นที่ได้มาตรฐาน มีความทันสมัย และมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการเป็นอันดับแรก ๆ นอกจากประเด็นดังกล่าวแล้ว ผู้ใช้บริการมักพิจารณาจากบุคลากรของฟิตเนส เช่น ความสามารถและความเต็มใจช่วยเหลือของเทรนเนอร์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการ Jetts Fitness นำเสนอเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985 ที่กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งหรือธุรกิจทำ ให้หรือส่งมอบให้แก่บุคคลหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อีกทั้งผลการวิจัยยังสอดคล้องกับการศึกษาของจิรติพา เรืองกล (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วิ ฟิตเนส โซไซตี้ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านลักษณะที่สัมผัสได้มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านความแน่นอน และด้านความเชื่อถือได้ ตามลำดับ

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของการตัดสินใจใช้บริการ Jetts Fitness ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2538) กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ หมายถึง ขั้นตอนในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากสองทางเลือกขึ้นไป พฤติกรรมผู้บริโภคจะพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจทั้ง ด้านจิตใจ (ความรู้สึกรู้สึกนึกคิด) และพฤติกรรมทางกายภาพ การซื้อเป็นกิจกรรมทางด้านจิตใจและทางกายภาพ ซึ่งเกิดขึ้นช่วงระยะเวลาหนึ่ง กิจกรรมเหล่านี้ทำให้เกิดการซื้อและเกิดพฤติกรรมการซื้อตามบุคคลอื่น กระบวนการตัดสินใจซื้อประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญคือ

การรับรู้การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อพฤติกรรมภายหลังการซื้อ โดยตามความต้องการมากที่สุดนั่นเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Jetts Fitness ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าเครื่องเล่นและอุปกรณ์ควรมีความทันสมัยและมีการพัฒนาประสิทธิภาพอยู่เสมอ รองลงมาคือสถานที่ตั้งที่สะดวกในการเข้าใช้บริการและที่มีที่จอดรถที่เพียงพอและสะดวกสบาย การได้รับข่าวสารและ โปรโมชันต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และมีจำนวนสาขาที่สามารถไปใช้บริการได้เพียงพอ ตามลำดับ สอดคล้องกับทฤษฎีของ ชิฟแมนและคานุก Schiff man & Kanuk, 1994, p. 659, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์.2538, หน้า 23) ที่กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อ หมายถึง ขั้นตอนในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากสองทางเลือกขึ้นไปซึ่งพฤติกรรมผู้บริโภคจะพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจทั้งด้านจิตใจ(ความรู้สึกรู้สึกคิด) และพฤติกรรมทางกายภาพ การซื้อเป็นกิจกรรมด้านจิตใจและทางกายภาพซึ่งเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่งกิจกรรมเหล่านี้ทำให้เกิดการซื้อและเกิดพฤติกรรมการซื้อตามบุคคลอื่น

รูปแบบการดำเนินชีวิตมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Jetts Fitness ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Jetts Fitness ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความสนใจ และรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรมตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสาเหตุที่ทำให้ผู้คนตัดสินใจหันมาใส่ใจและสนใจในการออกกำลังกาย เพราะมีความคิดว่าการออกกำลังกายเป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ส่งผลต่อสุขภาพทำให้สุขภาพร่างกายแข็งแรง มีอายุยืนยาว ส่วนผลพลอยได้จากการออกกำลังกายนั้น ไม่ว่าจะเป็นการมีรูปร่างและบุคลิกภาพที่ดีจะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามมา นอกจากรูปแบบการดำเนินชีวิตดังกล่าวแล้ว คุณภาพการให้บริการ ก็ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฟิตเนส โดยจากงานวิจัยชิ้นนี้พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Jetts Fitness ในเขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่คุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจและด้านเอาใจใส่ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่ผู้คนจะตัดสินใจใช้บริการฟิตเนส สิ่งแรกที่ผู้บริโภคจะพิจารณาคือฟิตเนสที่จะใช้บริการนั้นสามารถเดินทางไปได้สะดวก อยู่ใกล้แหล่งที่พักหรือที่ทำงานหรือไม่ ความกว้างขวางสวยงาม หรือแม้แต่ฟิตเนสที่จะใช้บริการดังกล่าวมีอุปกรณ์และเครื่องเล่นที่ทันสมัย ครบครัน นอกจากประเด็นดังกล่าวแล้วบุคคลากรประจำฟิตเนสก็มีความสำคัญ การมีเทรนเนอร์ที่มีคุณภาพ มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญ และเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือและให้บริการ ก็เป็นปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจใช้บริการฟิตเนส จะเห็นได้ว่า การตัดสินใจดังกล่าวเกิดจากการกระบวนการหาข้อมูล พิจารณาทางเลือกจากข้อมูลที่อยู่ เปรียบเทียบข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพการให้บริการ เช่น อุปกรณ์ฟิตเนส สถานที่

ที่ตั้ง หรือแม้แต่บุคลากร จนสุดท้ายผู้บริโภคจะตัดสินใจเลือกหรือใช้บริการในสิ่งที่ตรงกับความต้องการ หรือตรงกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของตนเองมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของมานิต รัตนสุวรรณ และ สมฤดี ศรีจรรรยา, 2554 ที่กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคประกอบด้วยหลายขั้นตอน เริ่มตั้งแต่ การรับรู้ความต้องการและค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ทำการเปรียบเทียบข้อมูล จนสุดท้ายจะตัดสินใจซื้อเมื่อเลือกได้แล้วสินค้าไหนตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรท แสงสว่างวัฒนะ, 2558 ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการดำเนินชีวิตและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายของกลุ่ม ผู้บริโภคที่เคยใช้บริการสถานที่ออกกำลังกาย ในเขตกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษณะ นิมภักดี, 2557 ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการของลูกค้าในสถาบันลดน้ำหนักสลิสมอ์ฟเซ็นเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้ จากการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจและด้านเอาใจใส่ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนอกจากเหตุผลเรื่องของอุปกรณ์ฟิตเนส สถานที่ตั้ง หรือแม้แต่บุคลากรที่กล่าวไปข้างต้น แต่ในความเป็นจริงเชื่อว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสทุกคนจะมีความต้องการเทนเนอร์เพื่อคอยให้บริการ หรือคอยดูแล เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้บริการส่วนมากสามารถหาข้อมูลการออกกำลังกายได้ด้วยตัวเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือ โซเชียลมีเดีย อีกทั้งเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายจากการจ้างเทนเนอร์เหล่านี้ ดังนั้นอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้คุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ และด้านความมั่นใจ ซึ่งเน้นกล่าวถึงบุคลากรผู้ให้บริการจึงอาจไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการจากผลการวิจัย

(1) จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงรูปแบบการดำเนินชีวิต และคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Jetts Fitness ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ผู้วิจัยขอสรุปข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการธุรกิจฟิตเนสเพื่อจะได้นำผลการศึกษาวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์ในด้านธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และสร้างความสัมพันธ์หรือกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเหล่านี้กลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง จนก่อให้เกิดความภักดีต่อธุรกิจฟิตเนส ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่ารูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็น มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Jetts Fitness มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกิจกรรม และด้านความสนใจ ตามลำดับ ดังนั้น 1.1 ด้านความคิดเห็น เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการควรให้ความสนใจมากที่สุด เพราะผู้ใช้บริการให้ความสำคัญและความคิดเห็นว่าการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย จึงควรจัดอบรมเพื่อหาข้อมูล ให้ความรู้และทักษะการออกกำลังกาย

รูปแบบใหม่มาแนะนำให้ผู้ให้บริการอยู่เสมอ 1.2 ด้านกิจกรรม ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับกิจกรรมการออกกำลังกายรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อเสริมสร้างและพัฒนากล้ามเนื้อให้แข็งแรงและมีประสิทธิภาพมากที่สุด 1.3 ด้านความสนใจ ผู้ประกอบการควรตั้งร้านอาหารเพื่อสุขภาพภายในสถานที่ฟิตเนส เนื่องจากผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับการดูแลรูปร่างที่ดี สุขภาพที่ดี จึงสมควรที่จะมีร้านอาหารคลีนหรือร้านอาหารเพื่อสุขภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ 2. จากการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะที่สัมผัสได้ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Jetts Fitness มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเอาใจใส่ และด้านความน่าเชื่อถือเท่ากับด้านความมั่นใจ ตามลำดับ ดังนั้น 2.1 ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ เป็นปัจจัยหลักที่ผู้ให้บริการคำนึงถึงและให้ความสำคัญ ดังนั้นผู้ประกอบการควรจัดหาเครื่องเล่นที่ทันสมัย จัดสถานที่ให้มีความสะอาด ความกว้างขวาง และความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการอยู่เสมอ เพื่อความมั่นใจของผู้บริการในการเข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น 2.2 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เนื่องด้วยเทรนเนอร์เป็นหัวใจสำคัญในการแนะนำวิธีออกกำลังกาย หรือส่งมอบการบริการที่ดีและเข้าใจถึงปัญหาของผู้ใช้บริการ เทรนเนอร์ต้องมีการบริการด้วยความเต็มใจและยินดีในการช่วยเหลือการให้บริการเป็นขั้นเป็นตอนตามลำดับเพื่อความสะดวกรวดเร็วเข้าช่วยเหลือผู้บริการได้ทันที ดังนั้นผู้ประกอบการควรพัฒนาศักยภาพและมาตรฐานการบริการที่มีประสิทธิภาพเหล่านี้ได้ตั้งแต่การคัดกรองคุณสมบัติของเทรนเนอร์ ตลอดจนการประเมินผลคุณภาพการให้บริการของเทรนเนอร์ 2.3 ด้านความเอาใจใส่ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการให้บริการรับฟังปัญหาและหาคำตอบให้กับผู้บริการด้วยความตั้งใจอย่างกระตือรือร้นและเป็นกันเองอยู่เสมอ และถือผลประโยชน์ของผู้บริการเป็นสำคัญ 2.4 ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ประกอบการควรสร้างภาพลักษณ์ของฟิตเนสด้วยการให้บริการที่ตรงไปตรงมาตามข้อตกลงตามเป้าหมายและเห็นผลจริง มีเทรนเนอร์ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุดของผู้บริการ เพราะภาพลักษณ์ที่ดีจะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือของฟิตเนส 2.5 ด้านความมั่นใจ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการเล่นของเครื่องออกกำลังกายแต่ละประเภท และมีเทรนเนอร์เพื่อแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับเครื่องเล่นและวิธีการเล่นที่ถูกต้องชัดเจน ถือเป็นวิธีที่จะทำให้ผู้บริการมีความมั่นใจได้

เอกสารอ้างอิง

ปราณี เอี่ยมละออภักดี. (2549). การบริหารการตลาด กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพรส จำกัด.
 ชไมพร พรพิรุณ.(2560) รูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการฟิตเนสของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

- จิรฉิมพา เรืองกล. (2558). ส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วิ พิเดนส โซไซตี้ กรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มุกดาวรรณ สมบูรณ์วรรณะ. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ (fitness center) ของประชากรใน เขตกรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สรายุทธ เกศโสภาสฤษดี. (2558). ความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะจงรักภักดี ในการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Jetts Fitness ออนไลน์. (2562). ประวัติบริษัท ฟิตเนส แอนด์ ไลฟ์สไตล์ กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด. สืบค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2562. จาก <http://www.jetts.co.th/th/>
- วรท แสงสว่างวัฒนะ (2558) รูปแบบการดำเนินชีวิตและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายของกลุ่ม ผู้บริโภคที่เคยใช้บริการสถานที่ออกกำลังกาย ในเขตกรุงเทพมหานคร การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- กฤษณะ ฉิมภักดี (2557) ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการของลูกค้าในสถาบันลดน้ำหนักสลิมอัฟเซ็นเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครวิชาเอกการตลาดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- เสวี วงษ์มณฑา (2542) การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร ซีระฟิล์ม และ ไซเท็กซ์
- Solomon, M. R. (1996). *Consumer Behavior* (3rd ed.). New York: Prentice-Hall.
- P.Kotler and K.L.Keller, (2012 : 173) *Consumer Behavior* : Chai Nat
- Marketeeronline.co <https://marketeeronline.co/archives/21612> (2558) *Fitness Club*
- Assael, H. (1995). *Consumer behavior and marketing action*. Ohio: SouthWestern College.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1993). *Consumer behavior*. New York: Dreyden.
- Gunter, B. & Furnham, A. (1992). *Consumer Profile: An introduction to psychographics*. London: Routledge.
- Antonides, G. & Van Raaij, W.F. (1998). *Consumer Behavior : An European Perspective*. Chicheter: John Wiley and Sons.