



การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย

Jetts 24 hour fitness สาขา ลิตเติลวอล์ค พัทยา

โดย

นาย เกื้อการย์ พลธนภัทร์

นาย ธนวิษณุ ภูระย้า

นาย ภาณุชัย พิพัฒน์เดชพล

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬาและการออกกำลังกาย

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ปีการศึกษา 2563



A STUDY OF THE SATISFACTION OF MEMBERS USING THE FITNESS CENTER JETTS 24 HOUR
FITNESS, LITTLE WALK PATTAYA

By

KUEKAN PHONTHANAPAT

THANAVIT PURAYA

PANUCHAI PHIPHATDETPOL

This research is part of the Bachelor of Science program.

Sport and Exercise Science

Faculty of Science and Technology Nakhon Ratchasima Rajabhat University

Academic Year 2020

407452 : สาขาวิชา :วิทยาศาสตร์การกีและการออกกำลังกาย ;วท.บ (วิทยาศาสตร์การกีและการออก กำลังกาย)
คำจำกัดความ : เจ็ทส์ 24 ฮาวเออร์ ฟิตเนส/สถานที่/การบริการ/ความสะอาด/ความปลอดภัย
ภาณูชัย พิพัฒน์เดชพล, ธนวิษญ์ ภูระย้า, เกื้อการยั พลธรรณัฑ์ : การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการ
สถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour fitness สาขา ลิตเติ้ลวอลล์ค พัทยา

ในปัจจุบันธุรกิจสถานออกกำลังกาย Jett 24 hour Fitness ในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเป็นธุรกิจสถานออกกำลังกายที่เจาะกลุ่มลูกค้าชนชั้นกลาง มีข้อได้เปรียบอย่างด้านราคาที่ไม่สูงและสามารถเข้าถึงได้ง่าย ด้านระยะเวลาการเปิดให้บริการแบบ 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์ ทำให้เจาะกลุ่มลูกค้าที่ระยะเวลาไม่ตรงกับสถานออกกำลังกายที่มีการกำหนดเวลาการเปิดให้บริการและปิดให้บริการแบบทั่วไป และยังเป็นสถานออกกำลังกายที่ไม่มีข้อผูกมัดกับสมาชิก และมีแนวโน้มที่ธุรกิจสถานออกกำลังกายนี้จะมีการเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ แต่ในทางกลับกันจะเห็นได้ว่าสมาชิกบางส่วนมีการยกเลิกการใช้บริการไปบ้าง ดังนั้นผู้ให้บริการสถานออกกำลังกายจำเป็นต้องพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองต่อต้องการความพึงพอใจของสมาชิกเพื่อรักษาฐานสมาชิก ด้วยเหตุผลนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jett 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอลล์ค พัทยา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ (Location side) ด้านการให้บริการ (Service) ด้านความสะอาด (Cleanliness) และด้านความปลอดภัย (safety) เพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยรวมและเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ระหว่าง เพศชายกับเพศหญิง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอลล์ค พัทยา ที่มาใช้บริการโดยประมาณ 400 คน และทำการแยกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$ ได้จำนวนประชากรที่ต้องใช้ในการเก็บข้อมูลทั้งหมด 80 คน และทำการแยกกลุ่มตัวอย่างเป็นสองกลุ่มด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จึงได้กลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศชาย 40 คน เพศหญิง 40 คน ให้กลุ่มทดลองทั้งสองกลุ่ม ทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการสถานออกกำลังกายและทำการประวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour fitness สาขา ลิตเติ้ลวอลล์ค พัทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้านของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสถานออกกำลัง ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง โดยภาพรวมแล้วไม่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างระหว่างเพศไม่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังกายระหว่างเพศชายกับเพศหญิง

407452: PROGRAM: SPORT AND EXERCISE SCIENCE; B.S. (SPORT AND EXERCISE SCIENCE)

KEYWORDS: JETTS 24 HOUR FITNESS / LOCATION SIDE / SERVICE / CLEANLINESS / SAFETY

PANUCHAI PHIPHATDETPOL, THANAVIT PURAYA, KUEKAN PHONTHANAPAT :

A STUDY OF THE SATISFACTION OF MEMBERS USING THE FITNESS CENTER JETTS 24 HOUR FITNESS, LITTLE WALK PATTAYA

Today, the Jetts 24 hour Fitness business in Thailand is growing rapidly as a fitness center business targeting middle-class customers. It has the advantage of being affordable and easily accessible. The duration of the service is open 24 hours a day, 7 days a week. This makes targeting customers whose duration does not match with the scheduled fitness opening and closing for general services. And is also a fitness center that is not contract by members and it is likely that this fitness business will continue to grow, but on the other hand, some members have canceled the service to some extent. Therefore, the fitness center service providers need to develop in various fields. To meet and respond to the satisfaction needs of members to maintain a membership base. For this reason

Therefore, the researcher realized the importance of the satisfaction study of members who used the Jetts 24 hour Fitness center at Little Walk, Pattaya in 4 topic, namely, location side, service, Cleanliness and safety to study overall satisfaction and to compare the differences in satisfaction between males and females.

Population used in this research It is a member of Jetts 24 hour Fitness, Little Walk Pattaya branch that used the service for approximately 400 people and separated the sample by using Taro Yamane formula. The tolerance limit of $\pm 10\%$ was obtained in the population required for data collection of 80 subjects, and the sampling was separated into two groups by simple random sampling. 40 men and 40 women were given to both groups of experiments. Conduct a questionnaire on the satisfaction of using the fitness center and analyze the date

The results of the research were as follows: The overall satisfaction of members of Jetts 24 hour fitness, Little Walk Pattaya branch, was at a high level and the results of comparing the differences of the 4 aspects of the members' satisfaction. Use the fitness center Between males and females Overall, there was no statistically significant difference at the .05 level, indicating that the gender did not affect the difference in the satisfaction of the males and females of the fitness membership.

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงและประสบความสำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ วิชาวัลย์ เขาว์สุจริต ผู้เป็นอาจารย์ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษาในการทำวิจัย และคำแนะนำ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัย รวมถึง นาย ณัฐพล วิริยะอมรกิจ เจ้าหน้าที่ Club Manager และคณะเจ้าหน้าที่ประจำสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา ที่ให้ความกรุณาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่การทำวิจัยและให้ความกรุณาในการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการทำวิจัยในครั้งนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณาจารย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในงานวิจัยฉบับนี้ รวมถึงการได้รับคำแนะนำข้อเสนอแนะจากเพื่อน ๆ รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้สละเวลาในการใช้บริการในการตอบแบบสอบถามนี้

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจบริการด้านสถานออกกำลังกาย ซึ่งหากงานวิจัยฉบับนี้ มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

คณะผู้จัดทำ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมุติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย.....	4
นิยามคำศัพท์.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความหมายของความพึงพอใจ.....	7
ธุรกิจศูนย์สุขภาพ.....	14
การบริการ.....	15
ความแตกต่างระหว่างเพศ.....	22
ข้อมูลทั่วไปของ Jetts 24 hour fitness.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ.....	28
3 วิธีการดำเนินงานวิจัย.....	32
การกำหนดกลุ่มประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย	37
ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ.....	42
ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น.....	43
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	44
สรุปผลการวิจัย.....	44
อภิปรายผลการวิจัย.....	45
ข้อเสนอแนะ.....	47
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	47
บรรณานุกรม.....	48
ภาคผนวก.....	50
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา.....	51
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อหาค่า IOC ก่อนนำมาใช้ จากการให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย โดยให้ผู้ตรวจสอบโดย Club manager และ Senior trainer รวมทั้งหมดจำนวนทั้งหมด 3 ท่าน.....	57
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	61

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ตารางจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ.....	36
2 ตารางค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิก ที่เข้ามาใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัตยา โดยภาพรวมและความพึงพอใจแต่ละด้าน.....	37
3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการ สถานออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัตยา ด้านสถานที่ (Location side) โดยภาพรวมแบบรายข้อ.....	38
4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถาน ออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัตยา ด้านความ พึงพอใจด้านการให้บริการโดยภาพรวมแบบรายข้อ.....	39
5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถาน ออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัตยา ด้านความ พึงพอใจด้านการความสะอาดโดยภาพรวมแบบรายข้อ.....	40
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถาน ออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัตยา ด้านความ พึงพอใจด้านการความปลอดภัยโดยภาพรวมแบบรายข้อ.....	41
7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ของสมาชิก ที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัตยา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง.....	42

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบันคนไทยได้หันมาให้ความสำคัญเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเพิ่มมากขึ้น ทำให้การออกกำลังกายมีบทบาทสำคัญต่อสุขภาพของคนไทยเพิ่มมากขึ้น ทำให้ไม่ว่าจะเป็นวัยเด็ก วัยผู้ใหญ่ และวัยผู้สูงอายุ ก็เริ่มหันมาออกกำลังกายกันเพิ่มมากขึ้น เพราะการออกกำลังกายทำให้สุขภาพดีขึ้น มีความแข็งแรงของร่างกายเพิ่มมากขึ้น ระบบหายใจและไหลเวียนเลือดที่ดีขึ้น และยังพัฒนาด้าน จิตใจ สติปัญญาและการเข้าสังคมได้ดีขึ้นอีกด้วย การออกกำลังกายจึงทำให้คุณภาพชีวิตและสุขภาพของคนไทยดีขึ้น ดังนั้นการออกกำลังกายจึงมีบทบาทในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสุขภาพของคนไทย ดังคำกล่าวของ พระบาทสมเด็จพระมหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร (ในหลวงรัชกาลที่ 9) ให้ความว่า

ร่างกายของคนเรานั้น ธรรมชาติสร้างมาสำหรับออกแรงใช้งาน มิใช่อยู่เฉยๆ ถ้าใช้แรง พอเหมาะพอดีสม่ำเสมอ ร่างกายก็เจริญแข็งแรงคล่องแคล่วและคงทน ยั่งยืน ถ้าไม่ใช้แรงหรือไม่เพียงพอ ร่างกายจะเจริญแข็งแรงอยู่ไม่ได้ แต่จะค่อยๆเสื่อมไปเป็นลำดับและหมดสภาพไปก่อนเวลาอันสมควร ดังนั้นผู้ที่ปกติทำงานโดยไม่ใช้กำลัง หรือใช้กำลังแต่น้อยจึงจำเป็นต้องหาเวลาออกกำลังกายให้เพียงพอกับความต้องการตามธรรมชาติเสมอทุกวัน มิฉะนั้นจะเป็นที่น่าเสียดายเกินไป เพราะร่างกายอันกลับกลายอ่อนแอลงนั้นจะไม่อำนวยโอกาสให้ทำงานโดยมีประสิทธิภาพได้ พระราชดำรัสของ พระบาทสมเด็จพระมหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร (2523)

จากเหตุผลที่กล่าวมาการออกกำลังกายจึงเป็นสิ่งสำคัญมากต่อการดำรงชีวิตจึงทำให้ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาตลาดสถานให้บริการทางด้านสุขภาพหรือวงการสถานออกกำลังกายในประเทศไทยมีการเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วเนื่องมาจากความต้องการของคนไทยกับการออกกำลังกายและเทรนสุขภาพในปัจจุบัน ทำให้วงการสถานให้บริการทางด้านสุขภาพในประเทศไทยเติบโตอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูงขึ้นตลอด ตลาดสถานให้บริการทางด้านสุขภาพมีผู้ประกอบการหลัก 3 ราย ซึ่งมีทั้งแบรนด์ต่างชาติและแบรนด์ไทย ได้แก่ ฟิตเนส เฟิร์สท์ (Fitness First) เวอร์จิ้น แอ็คทีฟ (Virgin Active) ซึ่งทั้งสองรายเป็นแบรนด์สัญชาติอังกฤษและอีกหนึ่งราย คือ วี ฟิตเนส (We Fitness) ซึ่งเป็นแบรนด์สัญชาติไทยในขณะที่ทู ฟิตเนส (Ture Fitness) เดิมเป็นผู้ค้ารายใหญ่ในตลาดนี้ กลับปิดตัวลงไปเมื่อต้นปี 2560 เนื่องจากปัญหาการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นสถานให้บริการ

ทางด้านสุขภาพรายหลักดังกล่าว จะมีหลายสาขา มักมีกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่คล้ายกัน คือ มีพื้นที่ขนาดใหญ่ เครื่องออกกำลังกายเป็นจำนวนมาก มีเทรนเนอร์สำหรับแต่ละบุคคล (Personal Trainer) ที่เป็นพนักงานประจำคอยให้บริการแนะนำเกี่ยวกับการออกกำลังกาย มีทำเลที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าหรือในอาคารใจกลางเมือง เพื่อให้สะดวกแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงมีบริการเสริมอื่น ๆ เช่น ห้องสตรีม ห้องอบซาวน่า มุมเครื่องดื่มและพักผ่อน เป็นต้น และยังมีคลาสออกกำลังกายต่าง ๆ ที่น่าสนใจ เพื่อให้สมาชิกได้เลือกเล่นอย่างหลากหลาย ซึ่งราคาในการให้บริการก็สูงตามไปด้วย อย่างไรก็ตามในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมาเกิดการเกิดขึ้นของบรรดาสถานให้บริการทางด้านสุขภาพรายเล็กและรายกลางเพิ่มขึ้น หลักๆ เป็นแบรนด์ไทยที่มีรูปแบบสถานให้บริการทางด้านสุขภาพเป็นแบบสแตนออลน (Standalone) มักมีพื้นที่ขนาดเล็กกว่าและเลือกทำเลที่มีชุมชนโดยรอบ โดยมีการตั้งราคาให้ถูกกว่ารายใหญ่ แต่จะไม่มีเทรนเนอร์ให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถติดต่อเทรนเนอร์ที่เป็นฟรีแลนซ์ (Freelance) ได้เอง

กลุ่มลูกค้าของสถานออกกำลังกายส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าวัยทำงานและกลุ่มวัยรุ่นที่มีกำลังซื้อหรือเป็นกลุ่มคนที่มีพฤติกรรมรักษาสุขภาพหรือต้องการสร้างกล้ามเนื้อ เพื่อให้ตัวเองมีสัดส่วนที่เหมาะสมดูดี ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวมักใช้เวลาอยู่ในสถานออกกำลังกายประมาณ 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง แต่รูปแบบการใช้ชีวิตของคนเมืองในปัจจุบันที่เปลี่ยนไปใช้ชีวิตที่เร่งรีบ ไม่มีเวลา เลิกงานดึก จึงทำให้เกิดธุรกิจฟิตเนสรูปแบบใหม่ที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง มาเพื่อตอบโจทย์ผู้ใช้บริการกลุ่มคนที่อยู่ในเมือง ที่ไม่ค่อยมีเวลาในการออกกำลังกาย ทำให้ตลาดสถานให้บริการทางด้านสุขภาพรูปแบบการให้บริการแบบ 24 ชั่วโมง ที่มีชื่อว่า เจ็ทส์ ฟิตเนส (Jetts Fitness) เป็นธุรกิจสถานให้บริการทางด้านสุขภาพแบรนด์ต่างชาติ สัญชาติออสเตรเลีย ที่เข้ามาตีตลาดเมืองไทยในปี พ.ศ.2561 ที่ผ่านมาโดยการขยายสาขาในโซนกรุงเทพ 22 สาขา ภายในระยะเวลาเพียงแค่ 9 เดือนและในปัจจุบันในประเทศไทยมีทั้งหมด 35 สาขา และสาขาที่เปิดใหม่ในช่วงสิ้นปี 2563 2สาขาได้แก่ เจ็ทส์ ฟิตเนส สาขา หัวหิน และเจ็ทส์ ฟิตเนส สาขาเพชรบุรี เป็นฟิตเนสที่สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถเข้าใช้บริการได้ 250 สาขา ทั่วโลก และ 35 สาขา ทั่วประเทศไทย ถือเป็นตลาดสถานที่ให้บริการด้านสุขภาพที่เข้ามาตีตลาดในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตของธุรกิจได้อย่างรวดเร็วและเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของตลาดสถานที่ให้บริการด้านสุขภาพหลักในประเทศไทยได้อย่างรวดเร็วในระยะเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมาและมีแผนการขยายสาขาเพิ่มในประเทศไทยให้ได้ 100 สาขา ในระยะเวลา 5 ปี

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ เจ็ทส์ ฟิตเนส (Jetts Fitness) ในประเทศไทย มีการเติบโตได้อย่างรวดเร็ว มาจากการเป็นสถานให้บริการทางด้านสุขภาพที่มีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้มีความยืดหยุ่นของเวลาการให้บริการ ต่างจากการเปิดให้บริการต่างจากสถานออกกำลังกายแบรนด์อื่นๆ เนื่องมาจากในบางที่ระยะเวลาในการเปิดไม่สอดคล้องกับช่วงเวลาการเลิกงานของคนวัยทำงาน ทำให้การเลือกใช้บริการสถานออกกำลังกายที่

เป็นรูปแบบการเปิดปิดตามเวลาอาจจะไม่เหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มวัยทำงาน การเปิดให้บริการแบบ 24 ชั่วโมง จึงเป็นการเพิ่มโอกาสในการให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มวัยทำงานได้ดีกว่าเนื่องจากไม่จำเป็นต้องเร่งรีบในการใช้บริการ การโฟกัสการตลาดมุ่งเน้นในกลุ่มชนชั้นกลางอย่างชัดเจนเนื่องจากเป็นสถานออกกำลังกายที่มีค่าใช้จ่ายที่ไม่แพงเหมาะสมกับราคาคุณภาพของสถานที่และการให้บริการ ไม่มีเงื่อนไขผูกมัดกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและไม่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจลูกค้าจึงไม่ต้องกังวลเรื่องการทำสัญญาในการเข้าใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้ามีความกล้าตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก ถือว่าเป็นข้อได้เปรียบในหลายๆด้านของ เจ็ตส์ ฟิตเนส (Jetts Fitness)

ถึงแม้ว่าได้มีตลาดสถานออกกำลังกายที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงแล้วก็ตามในประเทศไทยก็ตาม ก็ยังพบว่ายังไม่สามารถตอบโจทย์ความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าของลูกค้าได้ทั้งหมด จะเห็นได้ว่ามีสมาชิกบางส่วนนั้นมีการยกเลิกสมาชิกอยู่บ่อยครั้ง ทำให้เกิดปัญหาการสูญเสียฐานลูกค้าแก่สถานประกอบการได้

ในขณะที่เดียวกันได้มีผลสำรวจและพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่รู้สึกว่าจะยังไม่มีแบรนด์ใดที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้อย่างแท้จริงทั้งในแง่ของการสร้างพื้นที่ในการออกกำลังกายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับภาพลักษณ์ของการเป็นสถานที่ออกกำลังกายที่สามารถเป็นที่สำหรับผ่อนคลายและเข้าสังคม รวมถึงการสะท้อนความเป็นตัวตนในแบบคนรุ่นใหม่ (มติชน, 2556)

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอลล์ พัทยา เพื่อเป็นการศึกษาเพื่อทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสถานออกกำลังกายให้เกิดความเข้าใจถึงความต้องการและความพึงพอใจของสมาชิกให้เป็นอย่างดียิ่งจะทำให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจในการรักษาผลประโยชน์ของ บริการ Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอลล์ พัทยาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับใช้ในธุรกิจสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอลล์ พัทยาและ Jetts 24 hour Fitness สาขาอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการเข้าใช้บริการ Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอลล์ พัทยาในด้านสถานที่ การให้บริการ ความสะอาด และความปลอดภัย

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกในการเข้าใช้บริการ Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา ในด้านสถานที่ การให้บริการ ความสะอาด และความปลอดภัย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

สมมุติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการ Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา ในด้านสถานที่ การให้บริการ ความสะอาด และความปลอดภัย ระหว่างเพศชายเพศหญิงมีความแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสถานออกกำลังกาย บริการ Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา
2. การวิจัยครั้งนี้ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย บริการ Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา จะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านระหว่างเพศชายกับเพศหญิง
3. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา โดยการศึกษาความพึงพอใจในของสมาชิกในการใช้บริการสถานออกกำลังกาย 4 ด้าน คือด้านสถานที่ (Location side) ด้านการให้บริการ (Service) ด้านความสะอาด (Cleanliness) และด้านความปลอดภัย (safety)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

-**ตัวแปรต้น** คือ สมาชิกที่มาเข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยาแบ่งเป็น 2 เพศ คือเพศชายและเพศหญิง

-**ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจสมาชิกที่มาเข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยาแบ่งเป็น 4 ด้าน คือด้านสถานที่ (Location side) ด้านการให้บริการ (Service) ด้านความสะอาด (Cleanliness) และด้านความปลอดภัย (safety)

นิยามคำศัพท์

สถานออกกำลังกาย หรือ ฟิตเนส หมายถึง สถานที่ให้บริการทางด้านสุขภาพและการออกกำลังกาย หรือพื้นที่สำหรับทางด้านนันทนาการทางกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพและสมรรถภาพทางด้านในแต่ละด้านของมนุษย์ อย่าง สถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา

ความพึงพอใจ หมายถึง มุมมองหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งนั้น ไม่ว่าจะเป็ น สถานที่ การให้บริการ ตัวบุคคล และอื่นๆ โดยเป็นความพึงพอใจแบบไม่มีข้อต่อ ร้องใดๆในสิ่งนั้น

สถานที่ หมายถึง พื้นที่หรือที่ตั้งของอาคารที่มีความเหมาะสมสะดวกต่อการเข้าถึง มีขนาดพื้นที่กว้าง ไม่คับแคบ และมีจุดอำนวยความสะดวกด้านต่างๆครบครัน

การให้บริการให้บริการ หมายถึง การบริการ ภายในสถานการออกกำลังกาย การบริการสำหรับลูกค้าเมมเบอร์ที่ไม่มีความรู้ทางด้านการออกกำลังกาย ให้มีการออกกำลังกายที่ถูกต้อง บริการเกี่ยวกับเครื่องออกกำลัง บริการด้านสุขอนามัย และอื่นๆ

ความสะอาด หมายถึง ความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์มีความสะอาดจัดเก็บเป็นระเบียบและสะดวกต่อการใช้งาน ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำสะอาด

ความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยของสถานที่ โครงสร้าง เครื่องออกกำลังกาย ความปลอดภัยของทรัพย์สินของสมาชิกที่เข้าใช้บริการ

สมาชิก หมายถึง เป็นบุคคลที่ใช้บริการสถานประกอบการออกกำลังกาย แบบทั้ง รายเดือน รายปี รายวัน ที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆของสถานประกอบการการออกกำลังกาย

การออกกำลังกาย หมายถึง กิจกรรมที่ใช้แรงจากร่างกายที่ทำให้ร่างกายเกิด ความแข็งแรง ความอดทน ไม่ว่าจะเป็นการออกกำลังกายแบบมีแรงต้าน เพื่อส่งเสริมความแข็งแรงแก่กล้ามเนื้อ การออกกำลังกายแบบคาร์ดิโอหรือการฝึกความแข็งแรงและความทนทานของระบบหัวใจและไหลเวียนโลหิต และการออกกำลังกายแบบกลุ่มหรือการออกกำลังกายที่มีสมาชิกเข้าร่วมพร้อมกันมากกว่า 1 คน และมีผู้นำการออกกำลังกายประจำชั่วโมง เป็นการออกกำลังการที่เสริมสร้างทั้งความแข็งแรงและความอดทนต่อร่างกายและเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมทางด้านสังคมแก่คนรอบข้าง

ธุรกิจ หมายถึง องค์กรหรือกิจการที่ก่อให้เกิดเป็นสินค้า การบริการในรูปแบบต่างๆ ที่ก่อให้เกิดผลกำไรแก่องค์กร มีการใช้ทรัพยากรต่างๆ ทั้งเครื่องจักรและมนุษย์ซึ่งก่อให้เกิดผลผลิต สินค้า การบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและเกิดรายได้หมุนเวียนในองค์กร

ผลประโยชน์ หมายถึง รายได้ในทางธุรกิจหรือรายรับที่บริษัทควรจะได้รับจากการขายสินค้าและการบริการ เป็นผลกำไรที่บริษัทจะได้รับจากการประกอบธุรกิจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย กาย Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอลล์ค พัทยาเพื่อเป็นแนวทางในการนำข้อมูลที่ได้นำมาปรับใช้ให้เหมาะกับสถานออกกำลังกาย
2. เป็นแนวทางในการจัดบริการด้านการออกกำลังกายให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของสมาชิกสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอลล์ค พัทยา
3. เพื่อแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour Fitness ทั้งสาขา ลิตเติ้ลวอลล์ค พัทยา และ Jetts 24 hour Fitness สาขาอื่นๆ
4. เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ประกอบธุรกิจสถานออกกำลังกาย
5. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ค้นคว้า หรือวิจัยในเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้บริโภคในการเข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย ต่อไป

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าใช้ บริการ Jetts 24 hour fitness สาขา ลัดเตีลวอล์ค พัทยา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎี และ เอกสารงานวิจัยดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ
2. ธุรกิจศูนย์สุขภาพ
3. การบริการ
4. ความแตกต่างระหว่างเพศ
5. ข้อมูลทั่วไปของ Jetts 24 hour fitness
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทยได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

เวย์ริช และ คูนซ์ (Wehrich and Koontz. 1993 : 465) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความพอใจเมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง ซึ่งมีการพอใจเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์นั้น คือความพึงพอใจ ซวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีมากกว่าความรู้สึกทางลบ

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 26) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพความต้องการต่างๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 90-93) กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า (Kotler. 2003 : 61) ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมากลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

Kotler (2001, p. 83) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดง ความยินดีหรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความ

คาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือบริการต่างๆ มากกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวังลูกค้าก็พอใจ และถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

Morse (1958, p. 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

Good (1973, อ้างถึงใน วิชา นาคินิมิตรุ่ง, 2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพหรือระดับความพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลนอกจากนี้ ความพึงพอใจยังถูกกล่าวถึงในหลายทฤษฎี เช่น ทฤษฎีแรงจูงใจของ

มาสโลว์ (Maslow's Theory of Motivation) ที่กล่าวไว้ว่า บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะมีหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป

จากความหมายและทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้ว่า "ความพึงพอใจ" หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกมาในเชิงบวกจากการที่ได้ประเมินหรือเปรียบเทียบประสบการณ์จากการอุปโภค บริโภค หรือการได้รับบริการต่างๆ ที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของบุคคลนั้นๆได้ ดังนั้นการให้บริการพิเทนส์เซ็นเตอร์ซึ่งจัดเป็นสถานที่ให้บริการด้านสถานที่ในการออกกำลังกาย จึงต้องให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างโอกาสในการกลับมาใช้งานซ้ำอย่างยาวนานโดยไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการพิเทนส์อื่น โดยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการพิเทนส์เซ็นเตอร์ หมายถึง ระดับความแตกต่างของผลลัพธ์หลังจากการให้บริการจริง เปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ผู้ใช้บริการได้คาดหวังไว้ก่อนการให้บริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 21) ได้กล่าวว่า ความสำคัญสามารถแบ่งออกเป็น

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เกี่ยวกับการบริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูล

ดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองต่อความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนาซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่รูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ การนำเสนอที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไปคุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการที่ให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถซึ่งอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จก้าวหน้า

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการผู้รับบริการย่อมได้รับบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการที่ตนนั้นคาดหวังไว้การ ดำเนินที่ต้องพึงพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ เพราะการบริการในหลาย ๆ ด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในแต่ละองค์กร เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไปในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการได้ต่อไปยิ่งขึ้น

ความพึงพอใจในงานบริการ หรือคุณภาพการให้บริการ (John D.Millet. 1954 : 397) ได้กล่าวว่า เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการ

ให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจ บริการที่ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ในรูปแบบที่ ต้องการ (How) ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้อง ประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Creditability) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในและการให้สีเส้นการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ งานบริการ

5. กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

6. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการทางร่างกายที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากอันตรายต่างๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุอาชญากรรม ฯลฯ เป็นต้น มนุษย์ปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบและสามารถคาดหมายได้ความต้องการความปลอดภัยหมายรวมถึงความรู้ของแต่ละบุคคลถึงข้อจำกัด หรือขอบเขตของพฤติกรรม ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในสังคม มาสโลว์ (1970, pp. 11 - 12)

ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (ไทยประกันชีวิต.2539 : 9 - 10)

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ

1.1 มีความรู้และรู้รอบในเรื่องของสินค้า บริการ ผู้บริหาร โครงสร้างขององค์กร นโยบายขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กรโดยเฉพาะงานในหน้าที่ที่ต้องการศึกษาหาความรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ก้าวหน้าต่อไปต้องรู้จักนำความรู้หรือประสบการณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

1.2 มีบุคลิกภาพที่ดี มีความมั่นใจในตนเองและมีความคล่องตัว แสดงถึงความกระตือรือร้น สุภาพ จริงใจ ดูเป็นธรรมชาติ การแต่งกายเรียบร้อย สะอาด สวยงามเหมาะสมกับกาลเทศะ เหล่านี้ล้วนทำให้บุคลิกของผู้ให้บริการน่าชมชอบ น่านิยมนับถือ น่าเข้าใกล้ และน่าประทับใจต่อผู้มาทำการติดต่อ

1.3 ร่างกายแข็งแรง ท่าทางคล่องแคล่ว สุขภาพอนามัยเป็นส่วนประกอบที่สำคัญผู้ที่มีร่างกายอ่อนแอมีโรคภัยมาเบียดเบียนอยู่เสมอ ย่อมเป็นอุปสรรคในการทำงานและการพัฒนาตนเองฉะนั้น การระวังรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอจะมีผลทำให้จิตใจ สมอง สติปัญญาสุขภาพจิตดีเป็นปกติ การทำงานติดต่อกับผู้อื่นย่อมเป็นไปอย่างราบรื่น

1.4 มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี ชอบให้บริการผู้อื่นยึดถือว่าคุณค่าอื่นหรือผู้มาติดต่อถูกเสมอ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและอย่างตั้งใจ

1.5 ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีเมตตาริจิต มีใจเมตตากรุณา เห็นอกเห็นใจผู้อื่นให้ความช่วยเหลือเมื่อเห็นผู้อื่นมีปัญหาทุกข์ร้อน สามารถรับฟังปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจอย่างจริงจัง

1.6 เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณที่ดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ การพบปะหรือประจัญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มาติดต่อ ย่อมมีโอกาสหรือแนวโน้มที่จะปะทะคารมกันได้ ความมีปฏิภาณไหวพริบดีสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ จะช่วยหลีกเลี่ยงมิให้โอกาสแบบนั้นเกิดขึ้นได้ ประการสำคัญ ความมีปฏิภาณไหวพริบจะช่วยเสริมบุคลิกภาพ ความอะลุ่มอล่วย และความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี

2. ด้านสถานที่ประกอบการ ลักษณะของสถานที่ให้บริการที่ดี

2.1 ท่าเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัดในการเดินทาง

2.2 การจัดป้ายบอกหน่วยงานที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการในขณะรอรับบริการ

2.3 สถานที่จอดรถสะดวกไม่คับแคบจนเกินไป

2.4 มีแสงสว่างส่องตลอดเวลา

3. ด้านความสะอาดที่รับ ลูกค้าจะรู้สึกประทับใจเมื่อ

3.1 มีพนักงานที่คอยให้ความสะดวกกับลูกค้าเพียงพอ

3.2 มีความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้บริการกับลูกค้า

3.3 การให้คำแนะนำและชี้แจงผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ

3.4 การให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการไม่เข้าใจในบริการ

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

4.1 ความทันสมัยต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและประโยชน์ของข้อมูลที่ผู้รับบริการจะได้รับ

4.2 การให้คำแนะนำตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน

4.3 การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า รวมถึงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่ง่ายไม่คลุมเครือ เข้าใจต่อการฟัง

5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ การบริการที่มีการดำเนินการที่ดี ได้แก่

5.1 ความรวดเร็วของการให้บริการรับแต่ละครั้ง แต่ละเรื่อง

5.2 การลดขั้นตอนหรืออนุโลมให้ลูกค้าในบางกรณีลูกค้าจะมีความรู้สึกที่ง่ายไม่เสียเวลาการดำเนินการให้ด้านบริการที่ไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น วิจัยพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลหนึ่งอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองที่ถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากการบริการต่างๆ

2.ธุรกิจศูนย์สุขภาพ

ธุรกิจศูนย์สุขภาพ มีหลายประเภทและมีการเรียกขานแตกต่างกันออกไปตามความนิยมแม้สถานที่ตลอดจนเครื่องเล่นอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับในการออกกำลังกายและประเภทของการออกกำลังกายที่จัดไว้ให้บริการแก่ลูกค้าหรือสมาชิกจะมีลักษณะคล้ายๆกันหรือเหมือนกันขนาดของพื้นที่จะเล็กใหญ่ไม่เท่ากับจำนวนเครื่องมืออุปกรณ์และประเภทของเครื่องมืออุปกรณ์จะมีจำนวนที่มากน้อยแตกต่างกันและกลุ่มลูกค้าหรือสมาชิกจะใกล้เคียงกัน อาทิ

1. ศูนย์สุขภาพ ส่วนใหญ่จะเปิดดำเนินการโดยผู้ประกอบการที่มีความเชี่ยวชาญในการดำเนินธุรกิจโดยตรง อุปกรณ์ค่อนข้างจะครบครันสำหรับการออกกำลังกายก็ค่อนข้างที่จะครบวงจรมีบริการเสริม เช่น การให้ความรู้ มีห้องสำหรับออกกำลังกายเป็นส่วนตัว มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษาแนะนำ ผู้ประกอบการศูนย์สุขภาพประเภทนี้จะมีทั้งผู้ประกอบการที่เป็นคนไทยและผู้ประกอบการชาวต่างชาติที่มองเห็นช่องทางธุรกิจและเข้ามาประกอบกิจการในประเทศไทยผู้ใช้บริการจะมีทั้งลูกค้าที่เป็นสมาชิกและลูกค้าจรซึ่งศูนย์สุขภาพแต่ละที่จะคิดอัตราค่าบริการแตกต่างกัน

2. ฟิตเนส ในความหมายสำหรับไทย หมายถึงสถานที่ออกกำลังกายที่มีเครื่องมืออุปกรณ์พร้อม ผู้ที่เข้าไปใช้บริการในฟิตเนสจะต้องเป็นสมาชิกหรือหากเป็นบุคคลภายนอกก็จะต้องเสียค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเป็นรายเดือนหรือคิดค่าบริการเป็นจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ

3. คลับหรือสปอร์ตคลับ เป็นสถานที่ออกกำลังกายที่ที่เครื่องมืออุปกรณ์เหมือนศูนย์สุขภาพ 2 ประเภทข้างต้น แต่จะมีบริการเสริมเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่นอกเหนือจากการออกกำลังกาย เช่น มีสถานที่พบปะสังสรรค์แลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ครบวงจรมากกว่า

4. สโมสร เน้นหนักไปในเรื่องการพบปะสังสรรค์ และให้บริการประเภทอื่นๆ แก่สมาชิกเป็นหลัก มักจะไม่รับลูกค้าประเภทจร ยกเว้นเป็นลูกค้าที่ไปใช้บริการกับสมาชิกของสโมสร ทั้งนี้สโมสรบางแห่งนอกจากจะให้สมาชิกได้พบปะสังสรรค์กันแล้ว ยังจัดสถานที่ไว้สำหรับให้ลูกค้าได้ออกกำลังกาย โดยมีเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับใช้ในการออกกำลังกายสนองความต้องการของสมาชิกเช่นเดียวกับศูนย์สุขภาพแบ่งตามวัตถุประสงค์ในการออกกำลังกายนอกจากแบ่งแยกตามประเภทหรือชื่อที่ใช้เรียกขานแล้ว

แนวโน้มธุรกิจเกี่ยวกับสุขภาพและกำรออกกำลังกาย 2560

จากความแปรผันของปัจจัยทางเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะภายในหรือภายนอกประเทศก็ตาม ตลาดสุขภาพของไทยเติบโตต่อเนื่อง ปัจจุบันมีมูลค่ามากกว่า 40,000 ล้านบาทต่อปี พฤติกรรมผู้บริโภคปัจจุบันเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วหันมาใส่ใจสุขภาพ เลือktan เลือkbริโภคอย่างมีวินัย หันมาออกกำลังกาย ดูแลตัวเองมากขึ้น

ปัจจัยเสี่ยง :วิเคราะห์ธุรกิจสุขภาพ เทรนเนอร์เริ่มออกมาสอนการออกกำลังกายฟรี ใน channel ต่างๆ มากขึ้นเช่น YOUTUBE หรือ สร้างเพจตาม FACEBOOK เช่น BEBE Fit Routine เป็นเพจการสอนออกกำลังกายของ ดารานักแสดง คุณเบเบ้ ก็มาให้ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายฟรี จึงทำให้เกิดปัจจัยเสี่ยงต่อธุรกิจของ Fit muscle ได้

วิเคราะห์ธุรกิจบริการด้านสุขภาพ

ธุรกิจสุขภาพนั้นไม่ว่าจะเป็นภายนอกประเทศหรือภายในประเทศนั้น เป็นที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ประชาชนหันมาสนใจสุขภาพและรูปร่างของตัวเองมากขึ้น ทั้งในวัยของวัยรุ่นที่กำลังจะเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยหรือวัยทำงานไม่ว่าเศรษฐกิจจะเป็นเช่นไรแต่กลุ่มบุคคลที่ต้องการมีรูปร่างที่ดี เพื่อเพิ่มความมั่นใจ และเสริมบุคลิกภาพให้ตนเองก็จะใช้บริการเทรนเนอร์ เพราะต้องการการออกกำลังกายที่ถูกต้องและรับประทานอย่างถูกวิธีควบคู่กันไป การออกกำลังกายจึงทำให้ตลาดสุขภาพนั้นมีการเจริญเติบโตขึ้นในทุกๆ ปีและเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วงหลายปีที่ผ่านมา

การออกกำลังกายที่ดีนั้น จะต้องมีเทรนเนอร์คอยควบคุมและดูแลทั้งในด้านการออกกำลังกายอย่างถูกวิธี เพื่อให้ได้รูปร่างตามที่ต้องการที่สำคัญการออกกำลังกายเพื่อที่จะให้มีรูปร่างที่ดีนั้นไม่ได้มาจากการออกกำลังกาย 100 % การที่จะมีรูปร่างที่ดีมาจาก การรับประทานอาหาร 70 % และ 30 % คือการออกกำลังกาย ดังนั้นการมีเทรนเนอร์จึงเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเปลี่ยนรูปร่างของคนที่ยังหันมาสนใจการออกกำลังกาย

3.การบริการ

ความหมายของคำว่า “การบริการ” (Service) มีผู้ให้นิยามไว้ต่างกันมากมายดังนี้

ปลายฝัน สุขารมณ (2534 :12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (World Book Encyclopedias Dictionary. 1963)

วิฑูลย์ สิมะโชคติ (2541 : 202-203) ได้กล่าวถึงการบริการว่า เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ใช้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ “การบริการจึงแตกต่างจากสินค้า” อย่างมากโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการบริโภคหรือการใช้งานและเวลาของการใช้งาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:141) กล่าวว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

สมชาย กิจยรรยง (2544 :15) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง เทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

จากนิยามความหมายการบริการดังกล่าวพอจะสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำกิจกรรมใดที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการเพื่อสนองตอบความพึงพอใจและความต้องการแก่ลูกค้าตามที่ลูกค้าคาดหวัง โดยใช้เทคนิค กลยุทธ์ ทักษะต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

ความสำคัญของการบริการ

การให้การบริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน (สมชาติ กิจยรรยง. 2536 : 15)

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้าซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่างๆ คือ

- การต้อนรับและการเอาใจใส่
- การให้การบริการทางโทรศัพท์
- การบริการขายหน้าร้าน
- การให้การบริการในร้านค้า หรือสำนักงาน
- การบริการภายหลังการขาย
- การบริการสำหรับพนักงานช่าง
- ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 27-28) ได้เขียนถึงจุดสำคัญของการบริการดังนี้ คือ

1. ความตรงต่อเวลา (On time) ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่อย่างมากสำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการ ธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้คือ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ธุรกิจรับตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงาน มักจะช้ากว่ากำหนด การให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบหรือตามสัญญา โดยในกรณีของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลนั้นก็เป็นอย่างหนึ่งที่ต้องอาศัยความตรงต่อเวลา เพราะความล่าช้าของงานย่อมหมายถึง ความสะดวกสบายของผู้เป็นเจ้าของรถยนต์ในการเดินทางมักจะใช้รถยนต์เป็นประจำเมื่อขาดรถยนต์เพราะต้องนำไปเข้ารับบริการ และการให้บริการที่ล่าช้าจะทำให้ผู้บริโภคมีทัศนคติความพึงพอใจที่เป็นลบได้

2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (Human touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อรหว่างบุคคลง่ายขึ้นมีความชอบพอกันเพราะว่าความ

แตกต่างของของสินค้าในยุคต่อไปจะลดลงจะเหลือความสำคัญที่ความผูกพันของผู้ซื้อที่มีต่อผู้ขายเป็นหลักโดยการนำเข้ามาใช้ในธุรกิจการซ่อมบำรุงรถยนต์นั้นจะเป็นตัวอย่างที่สามารถแสดงได้อย่างชัดเจน เช่น ยี่ห้อ หรือตราสินค้าที่มีลักษณะที่ตรงกันคือ ความเข้าใจความรู้จักและความประทับใจที่ต่างกัน ดังนั้นในการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการจากแหล่งให้บริการที่ใดที่หนึ่ง ความประทับใจในการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ

3. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อผู้บริโภคต้องการสินค้าใดผู้ขายจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นได้ทันทีโดยไม่ต้องให้ผู้บริโภคต้องรอคอยนาน เมื่อผู้บริโภคมีปัญหาต้องแก้ไขให้ทันท่วงที ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องรวดเร็วทันใจในเรื่องการบริหารสินค้าคงเหลือ (Stock on line) เพราะเมื่อต้องการดูสินค้าใดมีหรือไม่มีก็สามารถกดคอมพิวเตอร์ดูซึ่งจะใช้เวลาเพียงเล็กน้อยบริษัทใดยังไม่มีระบบคอมพิวเตอร์ใช้ก็ควรจะพัฒนานำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพราะธุรกิจที่มียอดขายปีละเป็นพันล้านบาท ถ้าเก็บรายละเอียดของสินค้าคงคลังไว้โดยบันทึกด้วยแรงงานคนก็จะเสียเวลามากในการค้นหาและยังเป็นการล่าสมัยและล่าช้าอีกด้วย ในปัจจุบันธุรกิจบริการรถยนต์ต่างๆ ก็ได้นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นซึ่งจุดที่แตกต่างกันระหว่างศูนย์บริการ คือระบบที่ใช้ในการบริหารงานเท่านั้น โดยในปัจจุบันการใช้คอมพิวเตอร์ยังสามารถทำงานต่างๆ ได้อีกเช่น แสดงรายชื่อเพื่อส่งบัตรรอยพรเนื่องในโอกาสต่างๆ เช่น ครบรอบวันเกิด หรือช่วงเทศกาลปีใหม่ เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ทางจิตใจกับกลุ่มผู้บริโภค

4. สร้างความประทับใจของการบริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกต้องการจะกลับมาใช้บริการอีก บริการหมายถึง คุณภาพ ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องเน้นคุณภาพคุณภาพในทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้น ยังต้องคำนึงถึงคุณภาพของพนักงาน คุณภาพของสินค้าคุณภาพของสถานที่แล้วแต่เป็นคุณภาพของธุรกิจด้วยเช่นกัน

5. การทำให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเองไม่ทำให้เขารู้สึกต่ำต้อย ให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนที่มีความเกียรตินิยมสำคัญ โดยการเข้ารับบริการของผู้บริโภคนั้นแน่นอนว่าผู้บริโภคร้อยมีความแตกต่างหลากหลายมีทั้งเจ้าของรถยนต์ระดับหรู ระดับกลาง หรือแม้กระทั่งพนักงานขับรถที่สามารถตัดสินใจในการเลือกศูนย์บริการทางด้านรถยนต์ให้เจ้าของรถโดยในการบริการนั้น ผู้บริโภคคือผู้นำมาซึ่งรายได้เหมือนกัน จึงควรใส่ใจเหมือนกันเพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความภาคภูมิใจตัวเอง และภูมิใจที่ได้รับเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการ

6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สิ่งใดที่ผู้บริโภคแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำมาพิจารณาเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง เพราะสิ่งที่ผู้บริโภคแนะนำคือ สิ่งที่ผู้บริโภครออยากเห็นอยากใช้บริการ ซึ่งเป็นความต้องการที่ยังขาดหายและเมื่อสามารถเติมเต็มส่วนดังกล่าวได้ ก็จะเป็นการนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในที่สุด

7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ใช้บริการสะดวกสบายขึ้น

8. ต้องรับประกันสินค้า หรือบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจว่าจะได้ของดีกลับไปและคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย โดยบริการรถยนต์ในปัจจุบัน สิ่งที่มีการรับประกันอยู่แล้ว คือ

8.1 รับประกันราคาที่เป็นมาตรฐานเดียวกันของศูนย์บริการที่มีอยู่ทั่วไปไม่จำหน่ายเกินราคา

8.2 รับประกันคุณภาพสินค้าเช่น ยางรถยนต์ และอุปกรณ์เพิ่มเติมต่างๆ

9. บริการที่ดีที่สุดคือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้บริโภค ต้องฝึกหัดตัวเองให้ไวต่อการสังเกตให้รู้ว่าผู้บริโภคต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็วโดยในส่วนนี้จะมีความเกี่ยวข้องกันกับข้อ 3 คือการตอบสนองอย่างทันทีทันใดเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ

10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา โดยการนัดหมายสิ่งใดไว้ต้องสามารถทำได้จริงและมีความตรงต่อเวลาที่ได้กำหนดไว้

11. ต้องมีเวลาให้กับผู้บริโภค ผู้บริโภคแต่ละคนย่อมมีเวลาที่ไม่ตรงกันโดยบางคนมีเวลาว่างในช่วงเวลาทำงาน หรือบางคนมีเวลาว่างในช่วงพักหรือช่วงหลังเลิกงาน ดังนั้นการให้บริการแก่ผู้บริโภคที่มีเวลาไม่ตรงกับการทำงานของทางร้านก็เป็นการสูญเสียผู้บริโภคได้เช่นกันจึงควรมีการอะลุ่มอล่วยในการให้บริการแก่ผู้บริโภค เช่น ผู้บริโภคเข้ามาในเวลาร้านกำลังปิด ก็ไม่ควรบอกปฏิเสธผู้บริโภค เพราะนั่นคือเวลาว่างเวลาเดียวของผู้บริโภคนั่นเอง

12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีวิธีการทำงานต้องมีความว่องไวกระฉับกระเฉงและเล็งเห็นคุณค่าความสำคัญในเวลาของผู้บริโภคเป็นหลัก

13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับผู้บริโภค เพราะเวลาที่ผู้บริโภคต้องการข้อมูลผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคได้เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในการทำงาน

14. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพ มีมารยาทที่งดงาม และมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) มีลักษณะ 10 ประการดังนี้

(ฝ่ายวิชาการ. 2540: 173 ; อ้างอิงจาก Kotler.)

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องการอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้าคือ ไม่ทำให้ลูกค้าต้องรอคอยนาน ท่าทีที่ตั้งต้องเหมาะสมเพื่อให้เข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้การบริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถ

4. ความสุภาพ (Coutesy) บุคลากรต้องมีความสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและมีวิจรรย์ญาณความเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

5. ความไว้วางใจ (Relibility) บริการที่ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

6. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและรู้จักการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

7. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อำนาจการปราศจากความเสียหายและปัญหาต่างๆ
8. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) จะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพ
9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึง

ความต้องการลูกค้า

ทฤษฎีการบริการ

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Service เมื่อนำมาแยกตัวอักษรแต่ละตัวสามารถแยกองค์ประกอบในการบริการได้ (จิตตินันท์ เตชะคุปต์. 2539 : 55) ดังนี้

S = Satisfaction หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

E = Expectation หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการ

R = Readiness หมายถึง ความพร้อมในการบริการ

V = Values หมายถึง ความมีคุณค่าในการบริการ

I = Interest หมายถึง ความสนใจต่อการบริการ

C = Courtesy หมายถึง ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E = Efficiency หมายถึง ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

บริการรู้เพื่อเรื่องศัพท์การบริหารธุรกิจ/การบริหารรัฐกิจ (2542 : 747) ได้ให้ความหมายของ

ศัพท์คำว่า Services หมายถึง การบริการ ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่บริษัทเสนอกับตลาด ถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถแตะต้องได้

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539 : 8) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพอใจจากผลของการกระทำนั้น

การเรียนรู้เกี่ยวกับงานบริการ

ฮอลล์คิน และคนอื่น ๆ (มสธ.2539 : 338-339 ; citing Holkin and others.1980) ได้อธิบายการใช้บริการว่าเกิดจากผู้ใช้บริการเกิดการเรียนรู้ในบริการนั้น

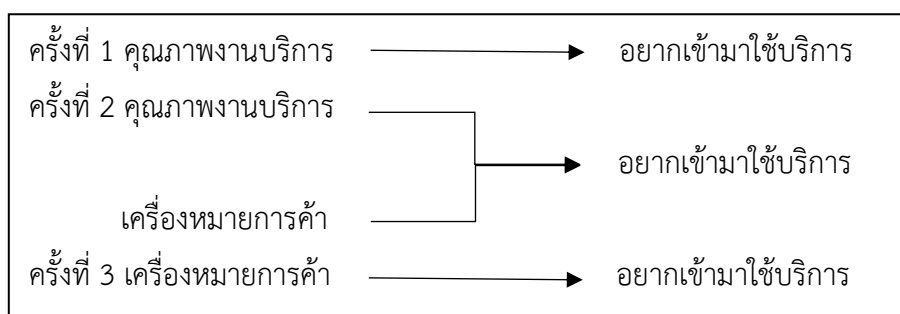
การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวรซึ่งการเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นเกิดจากการได้รับประสบการณ์ ดังนั้นการเรียนรู้มีหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนพฤติกรรม โดย
 - 1.1 เปลี่ยนจากไม่เคยรู้จักบริการเป็นรู้จักบริการนั้น
 - 1.2 เปลี่ยนจากไม่ชอบบริการเป็นชอบบริการนั้น
 - 1.3 เปลี่ยนจากไม่เคยใช้บริการเป็นใช้บริการนั้น

2. การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างถาวรเมื่อรู้จักชื่อของบริการอย่างค่อนข้างถาวรแล้วแม้จะทิ้งช่วงเวลาไปเนิ่นนานก็ยังบอกชื่อเครื่องหมายการค้าของการบริการนั้นถูกต้อง

3. การเรียนรู้เกิดจากผู้รับบริการได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับบริการ ไม่ว่าจะด้วยตนเองมาก่อนหรือโดยผู้อื่นบอก

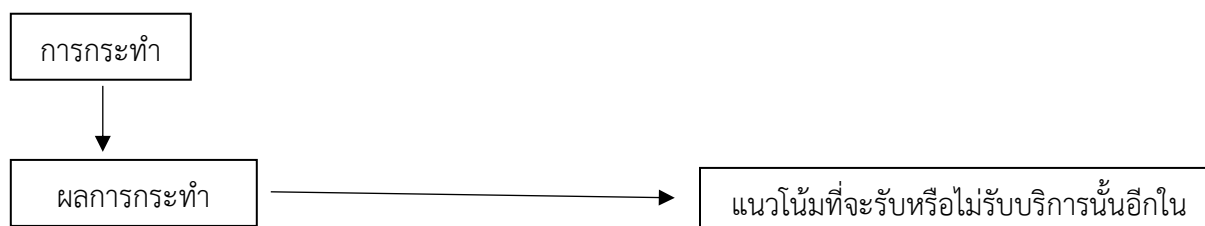
ลอาร์ฟ (มสธ. 2539 : 339-340 ; citing Loarf. 1980) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขเร้าซึ่งสามารถนำมาอธิบายความรู้สึกที่มีต่อการบริการได้ หากนำสิ่งเร้าตามธรรมชาติไปควบคู่กับบริการบ่อย ๆ แล้วจะทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับความรู้สึกที่นำมากระตุ้น



ภาพประกอบ 1 การเรียนรู้จากเงื่อนไขเร้า

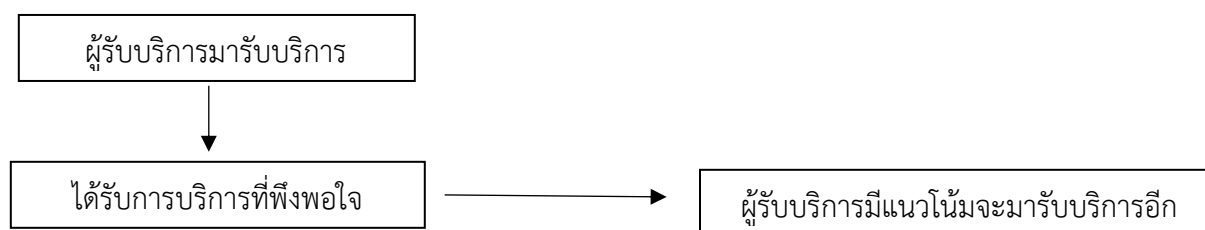
จากทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขเร้า ชี้ให้เห็นว่าผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีต่อการรับบริการได้ หากนำบริการนั้นไปควบคู่กับสิ่งเร้าที่กระตุ้นความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีนั้นบ่อย ๆ เช่น การโฆษณาถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมของบางจาก ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่อสภาพสิ่งแวดล้อมจึงตัดสินใจเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันภายใต้เครื่องหมายของบางจาก เป็นต้น ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขเร้าช่วยอธิบายว่าผู้รับบริการแสดงความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการรับบริการต่อไป

สกินเนอร์ (มสธ. 2539 : 340-341 ; citing Skinner. 1990) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำว่าเป็นการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ (Operant) กับผลจากการกระทำ(Consequence) และผลจากการกระทำในอดีตจะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มที่จะกระทำหรือเลิกกระทำในอนาคต



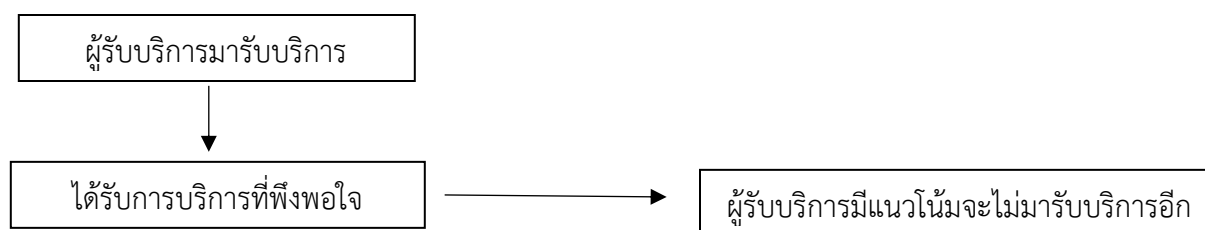
ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ

ผลจากการกระทำและแนวโน้มในการรับบริการซึ่งสามารถนำมาอธิบายความรู้สึกที่มีต่อการบริการได้ คือ ผู้รับบริการจำนวนไม่น้อยที่มีโอกาสลองใช้บริการใหม่ครั้งแรก ต่อจากนั้นก็มักจะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ด้วยเหตุผลที่เกิดจากความพึงพอใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับนั้น เช่น เคยรับบริการจากร้านบิวตี้ ซาลอนจากร้านหนึ่งแล้วพอใจในฝีมือของช่างเสริมสวยและให้บริการที่รวดเร็วไม่ต้องเสียเวลา ทำให้เกิดอยากมาใช้บริการในร้านนั้นอีกเป็นประจำ



ภาพประกอบ 3 อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ

ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำ สามารถอธิบายว่าผู้รับบริการมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีก หากได้รับการบริการที่พึงพอใจ และจะไม่กลับมาใช้บริการอีกหากมาแล้วได้รับการบริการที่ไม่พึงพอใจ



ภาพประกอบ 4 อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการไม่กลับมาใช้บริการ

ฟาร์เลย์ และคนอื่น ๆ (มสธ. 2539 : 338 ; citing Farir and other. 1995) ได้พัฒนาทฤษฎีขึ้นจากการวิเคราะห์งานวิจัย และเรียกว่า “ทฤษฎีการตัดสินใจรับบริการ” ซึ่งมีองค์ประกอบที่สัมพันธ์ซึ่งกันและกัน 6 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการรับรู้เกี่ยวกับบริการได้ 2 วิธี คือ

1.1 จากประสบการณ์ทางตรง หมายถึง ผู้รับบริการได้ใช้วาระสัมผัสของตนสัมผัสกับบริการนั้นโดยตรง แล้วเกิดการรับรู้ว่าสิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ และพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงใด

1.2 จากประสบการณ์ทางอ้อม หมายถึง ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากคำบอกเล่าของผู้อื่น แล้วทำให้เกิดการรับรู้สิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ และพอใจกับบริการนั้นมากน้อยเพียงใด ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้รับบริการนึกถึงเครื่องหมายการค้า นั้น และเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เกิดความเชื่อมั่นในบริการนั้น

องค์ประกอบที่ 2 เครื่องหมายการค้า ทำให้ผู้รับบริการนึกถึงคุณภาพของบริการเครื่องหมายการค้ามีอิทธิพลต่อความรู้สึกและความเชื่อมั่นในบริการนั้น ในปัจจุบันการโฆษณาบริการจะมุ่งให้ผู้รับบริการศรัทธาต่อเครื่องหมายการค้าจนทำให้ผู้รับบริการนึกถึง เช่น น้ำมันที่มีคุณภาพดีทั้งต่อการใช้งานและสิ่งแวดล้อมต้องมีเครื่องหมายการค้าของบางจาก เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 3 เจตคติที่ดีต่อเครื่องหมายการค้า เป็นความรู้สึกชอบไม่ชอบต่อบริการเจตคติที่มีต่อเครื่องหมายการค้าจะมีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่นที่จะใช้บริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 4 ความเชื่อมั่นในบริการ เป็นการประเมินและตัดสินใจว่าบริการนั้นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ ความเชื่อมั่นในบริการเกิดจากได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริการและความศรัทธาที่มีต่อเครื่องหมายการค้า นั้นร่วมกันซึ่งมีอิทธิพลให้ใช้หรือไม่ใช้บริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 5 ความมุ่งมั่นหรือตัดสินใจใช้บริการนั้น ซึ่งมีอิทธิพลมาจากเจตคติที่มีต่อเครื่องหมายการค้าและความมุ่งมั่นในการใช้ ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้บริการในที่สุด

องค์ประกอบที่ 6 การใช้บริการเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้รับบริการตัดสินใจใช้บริการทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการของฟาร์เลย์ สามารถอธิบายว่าผู้รับบริการได้นำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจในการใช้บริการ จากแนวคิดของทฤษฎีการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการดังกล่าวพอจะสรุปได้ว่า การเรียนหมายถึงการเปลี่ยนพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร ซึ่งการเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นเกิดจากการได้รับประสบการณ์ ซึ่งสามารถนำมาอธิบายความรู้สึกที่มีต่อการบริการได้คือ ผู้รับบริการจำนวนไม่น้อยที่มีโอกาสลองใช้บริการใหม่ครั้งแรกต่อจากนั้นก็มักจะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ด้วยเหตุผลที่เกิดจากความพึงพอใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับนั้น เช่น เคยรับบริการจากร้านบิวตี้ ซาลอน จากร้านหนึ่งแล้วพอใจในฝีมือของช่างเสริมสวยและให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลา ทำให้เกิดอยากมาใช้บริการในร้านนั้นอีกเป็นประจำ

4.ความแตกต่างระหว่างเพศ

แม้จะเป็นที่ยอมรับกันว่าผู้หญิงและผู้ชายแตกต่างกันทางสรีรวิทยา หรือมีความแตกต่าง ทางร่างกาย ความแตกต่างทางพฤติกรรมของหญิงและชายขึ้นอยู่กับสังคมและวัฒนธรรมบางวัฒนธรรมถือว่าผู้ชายเก่งกว่าผู้หญิงทุกด้านผู้หญิงต้องอยู่ใต้ข้อบังคับของผู้ชายทุกอย่างแต่บางวัฒนธรรมถือว่าผู้หญิงมีความสามารถทำอะไรทุกอย่างได้เหมือนผู้ชายสังคมและวัฒนธรรมของ ไทยจัดว่าอยู่ ประเภทหลังผู้หญิงได้รับสิทธิทุกอย่าง เหมือนกับผู้ชายและในการเลือกอาชีพผู้หญิงมีโอกาสเลือกได้ทุกอาชีพ ขึ้นกับความสามารถของตนในประเทศ

สหรัฐอเมริกา มีนักจิตวิทยาที่ สนใจศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างเพศมากแต่ผลที่ได้ บางครั้งมักจะขัดแย้งกัน ฉะนั้นแมคโคบีและแจ๊คลิน ได้รวบรวมผลการวิจัยเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างเพศทั้งหมดและได้สรุปความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายที่นักวิจัยได้สรุปเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างเพศที่แบ่งผลการวิจัยออกเป็น 3 จำพวก คือ

1. ความแตกต่างระหว่างเพศที่มีผลการวิจัยสนับสนุนเป็นที่เชื่อถือได้
2. ความแตกต่างระหว่างเพศยังไม่มีผลการวิจัยสนับสนุนแน่นอน
3. ความแตกต่างระหว่างเพศที่ยังไม่มีผลการวิจัยสนับสนุนเพียงพอ ความแตกต่างระหว่างเพศที่มีผลการวิจัยสนับสนุนเป็นที่เชื่อถือได้มีดังต่อไปนี้ผู้ชายมี

ความสามารถและพฤติกรรมที่ผู้ชายเพียง 3 อย่างคือ

1. ผู้ชายมีความสามารถในการจำรูปทรงสิ่งของได้ แม้ว่าจะตั้งพลิกแพลงในท่าต่างหรือ สามารถที่จะเห็นความสัมพันธ์ ของ Space-form ในจินตนาการได้ (Spatial Ability)
2. ผู้ชายมีความสามารถทางคณิตศาสตร์ (Quantitative Abilities มากกว่าผู้หญิง)
3. ผู้ชายแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวมากกว่าผู้หญิง (สุรางค โควตระกูล, 2548)

กรรมพันธุ์กำหนดให้คนปกติแต่คนละคนที่เกิดมา มีเพียงเพศเดียว คือหญิงหรือชายเท่านั้น ธรรมชาติของร่างกายส่งผลให้เพศหญิงมีอัตราพัฒนาการจากวัยเด็กเข้าสู่วัยรุ่นและสู่วัยผู้ใหญ่เร็วกว่าเพศชาย เพศชายมีน้ำหนักและความแข็งแรงของกล้ามเนื้อสูงกว่าเพศหญิง เพศหญิง และเพศชายมีส่วนของร่างกายที่แตกต่างกันหลังจากทารกคลอดออกมาแล้วจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายก็ตาม จะได้รับการปฏิบัติจาก บิดาและมารดาแตกต่างกันทันที เช่น เลือกเสื้อผ้าสีชมพูให้กับลูกสาวและเลือกสีฟ้าให้กับลูกชาย รูปแบบของเสื้อผ้าก็ไม่เหมือนกัน เมื่อทารกโตขึ้นพอที่จะเล่นของเล่นได้ บิดามารดาก็จะหาตุ๊กตา หญิงสาวที่แต่งกายสวยงามให้ลูกสาวเล่นแต่หาของเล่นตุ๊กตาสัตว์ รถหรืออาวุธต่างๆ ให้ลูกชาย ภาษาที่บิดามารดาใช้ กับลูกสาวและลูกชาย กิจกรรมการเล่นกับลูกก็มีความนุ่มนวล โลกโผน แตกต่างกัน บิดามารดาจะปกป้องเลี้ยงดูให้ลูกสาวรับผิดชอบงานบ้านมีกิริยาที่นุ่มนวล เรียบร้อย มากกว่าลูกชาย ในขณะที่เลี้ยงดูลูกชายให้มีความอดทนกล้าแกร่งและมีความเป็นผู้นำมากกว่าลูกสาว แม้แต่ความคาดหวังของบิดามารดาที่มีต่อลูกสาวและลูกชายยังแตกต่างกันอีกด้วย

เมื่อไปโรงเรียนความแตกต่างระหว่างเพศก็มีอิทธิพลต่อเจตคติพฤติกรรม และความพร้อมในการเรียน ด้วยการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันจะจัดให้ผู้เรียนทั้งหญิงและชายเรียนรวมกัน ครูผู้สอนจึงมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนทั้งสองเพศตลอดเวลา หากถามความคิดเห็นของครูผู้สอนที่มีต่อผู้เรียนเพศชายและเพศหญิงก็จะได้รับคำตอบเหมือนกันดังนี้

ลักษณะผู้เรียนเพศชายที่มีแนวโน้มสูงกว่าเพศหญิงได้แก่

- เป็นนักคิดที่มีความเป็นอิสระสูง
- เรียนได้ดีในวิชาคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ซึ่งทั้งสองวิชานี้มักเรียกว่าวิชาของผู้ชาย (Male's subjects)
- มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ ไป
- กล้าแสดงความคิดเห็นและซักถามข้อสงสัยในชั้นเรียน
- มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชั้นเรียน
- ได้รับรางวัลจากผลงานที่เป็นความคิดสร้างสรรค์
- มีพฤติกรรมก้าวร้าว

ลักษณะที่ผู้เรียนเพศหญิงที่มีแนวโน้มสูงกว่าเพศชายได้แก่

- เรียนได้ดีในวิชาด้านภาษาและศิลปะ
- ให้ความสำคัญกับการจำและทุ่มเทให้กับรายวิชาที่ต้องจำ
- รับผิดชอบการเรียนสูงเมื่อเรียนอยู่ในระดับชั้นประถมศึกษา
- ทำงานที่ใช้กล้ามเนื้อเล็กได้ดี เช่น งานฝีมือต่างๆ เป็นต้น
- อารมณ์อ่อนไหวง่าย
- คล้อยตามผู้อื่นและถูกชักจูงได้ง่าย

การปฏิบัติของครูผู้สอนต่อผู้เรียนทั้งสองเพศก็ไม่เหมือนกันกล่าวคือ จะมีการปฏิสัมพันธ์และจะเรียกถามความคิดเห็นหรือเรียกใช้ผู้เรียนเพศชายมากกว่าเพศหญิงเมื่อมีการทำความผิดเกิดขึ้นซึ่งจะต้องมีการลงโทษ ครูผู้สอนจะลงโทษทางกายแก่ผู้เรียนเพศชายและลงโทษทางด้านจิตใจแก่ผู้เรียนเพศหญิงสำหรับการตัดสินใจเลือกอาชีพนั้นเมื่อเด็กถูกถามว่าโตขึ้นจะมีอาชีพใดเด็กส่วนใหญ่จะให้คำตอบโดยพิจารณาจากประสบการณ์ที่ตนพบเห็นจากตัวแบบที่เป็นบิดามารดา ญาติพี่น้อง หรือบุคคลใกล้ชิดที่เพศเดียวกับตน เช่นเด็กที่บิดามารดาเป็นตำรวจก็จะบอกว่าเมื่อโตขึ้นตนจะเป็นตำรวจหรือเด็กหญิงที่มีมารดาเป็นเภสัชกรก็บอกว่าเมื่อโตขึ้นตนจะเป็นเภสัชกรด้วย

เมื่อเด็กอายุมากขึ้นศึกษาเล่าเรียนระดับสูงขึ้นการพิจารณาตัดสินใจเลือกอาชีพก็จะเปลี่ยนไปทั้งนี้เพราะต้องใช้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในสาขาต่างๆ เป็นพื้นฐานของการตัดสินใจเลือกอาชีพด้วยผู้ที่มีความสามารถทางการเรียนต่ำในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพที่ตนต้องการเช่น ต้องการมีอาชีพเป็นวิศวกรแต่เรียนได้ไม่ดีในวิชาคณิตศาสตร์และฟิสิกส์ก็จะมีโอกาสน้อยในการเป็นวิศวกรเป็นต้น นอกจากนี้สังคมยังให้การยอมรับเพศชายและเพศหญิงในอาชีพต่างๆ ไม่เท่ากันทั้งที่ทั้งสองเพศมีความสามารถไม่แตกต่างกัน เช่น สังคมให้การยอมรับว่าเพศชายเป็นแพทย์ วิศวกร หรือนักการเมืองได้ดีกว่าเพศหญิงส่วนอาชีพนักบัญชีประชาสัมพันธ์ หรือการพยาบาลเพศหญิงจะทำได้ดีกว่าเพศชายเป็นต้น ดังนั้นการเลือกอาชีพของทั้งสองจึงต้องคำนึงถึง การยอมรับของสังคมด้วยเพราะเมื่อบุคคลทำอาชีพใดแล้วย่อมต้องการความก้าวหน้าในงานอาชีพนั้นๆ ในช่วงสอง

ทศวรรษที่ผ่านมา มีการเรียกร้องความเสมอภาคของเพศหญิงกับเพศชาย การจัดการศึกษาส่งเสริมให้เพศหญิงได้เรียนรู้ หลากหลายและสังคมเกือบทุกระดับเปิดโอกาสให้เพศหญิงได้แสดงความสามารถในงานและกิจกรรมต่างๆ มากยิ่งขึ้นจึงทำให้ช่องว่างของความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายลดลงไปมาก (วรรณลิมอักษร, 2543)

5. ข้อมูลทั่วไปของ Jetts 24 hour fitness

Jetts มีสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่ Sunshine Coast ประเทศออสเตรเลียก่อตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 2007 โดย Brendon และ Cristy Levenson ด้วยการเปิด Jetts คลับแรก ขึ้นที่ Gold Coast ในปี ค.ศ. 2007 หลังจากนั้นธุรกิจก็ได้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ผ่านความพยายามของหลายร้อยคนในทีม Jetts ที่มีดีเอ็นเอ และมีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเจตนารมณ์ของ Jetts ที่ได้ตั้งไว้

ในช่วงปี 2556 ต่อเนื่องไปถึงปี 2560 เป็นช่วงเวลาของวิกฤตฟิตเนสแบรนด์เนมในเมืองไทย สองแบรนด์ใหญ่ หนึ่งคือแบรนด์ดังจากอเมริกา “แคลิฟอร์เนีย ว้าว” และอีกหนึ่งแบรนด์ดังของอาเซียน “ทริฟิตเนส” ต่างประสบปัญหาทางการเงิน ปิดกิจการรวมทั้งสมาชิกนับแสนรายที่จ่ายค่าสมาชิกหลักหมื่น หายวับไปทเรียนในครั้งนั้น ทำให้ฟิตเนสแบรนด์เนมถูกจับตามอง สวนทางกับฟิตเนสท้องถิ่นเกิดขึ้นมากมาย เพื่อรองรับเทรนด์การดูแลสุขภาพด้วยการออกกำลังกายที่เติบโต

ในปี 2561 ที่ผ่านมามีฟิตเนสแบรนด์เนมจากออสเตรเลียที่วางคอนเซ็ปต์เปิด 24 ชั่วโมง Jetts 24 Hour Fitness ก็ประกาศเปิดตัวปลุกกระแสฟิตเนสมาตรฐานระดับโลกกลับมาเมืองไทยอีกครั้ง

ไมค์ แลมป์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เจ็ทส์ ฟิตเนส 24 ชั่วโมง ภูมิภาคเอเชียผู้มีประสบการณ์ในการนำเวอร์จิ้น แอ็คทีฟ และฟิตเนส เวิร์ท เข้ามาสู่เมืองไทยมองว่าความล้มเหลวของฟิตเนสแบรนด์เนมทั้ง 2 ในอดีตมาจากการวางแผนการตลาดที่ผิดพลาดการเสนอโปรโมชันที่รับเงินมาก่อนแล้วแถมเวลาให้ เช่น ชื้อ 5 เดือน แถมฟรี 5 เดือน หรือชื้อ 1 ปี แถม 1 ปี ทำให้มีเงินเข้ามาในช่วงปีแรกๆแต่ปีต่อๆ ไปไม่มีรายได้กลายเป็นปัญหาขาดสภาพคล่องขณะที่เจ็ทส์ ฟิตเนส 24 ชั่วโมง เลือกที่จะวางราคาที่สามารถึงได้ และเก็บค่าบริการเป็นรายเดือนๆ ละ 1,600 บาท แม้จะมีสมาชิกเลือกที่จะจ่ายเป็นรายปี ก็ไม่มีส่วนลดหรือแถมเดือนให้ ทำให้มีรายได้สม่ำเสมอทุกๆ เดือน

เจ็ทส์ ฟิตเนสฯ ได้เปิดตัวในประเทศไทยครั้งแรก พร้อมกันถึง 4 สาขา และในปีแรกสามารถเปิดได้ถึง 14 สาขาในกรุงเทพฯ โดยเลือกทำเลใกล้รถไฟฟ้า หรือแหล่งชุมชนทั้งย่านคนทำงาน และย่านที่พักอาศัย ความแตกต่างระหว่างเจ็ทส์ ฟิตเนสฯ กับฟิตเนสแบรนด์เนมอื่นๆ การสร้างรูปแบบ Functional Training ที่เน้นการ

ออกกำลังกายเป็นทีม แบ่งทีมเล่น ผ่านฐานต่างๆ เพื่อความสนุก ทำให้ได้รับความสนใจมีสมาชิกมากกว่า 15,000 คนในปีแรก

“ตัวอย่างคลาส เจ ซีรีส์ (J Series) ที่เราเพิ่งเปิดตัวไป ก็เป็นคลาส HIIT ที่เจ็ทส์สร้างสรรค์ขึ้นเฉพาะเพื่อให้เป็นโซลูชันในการออกกำลังกายที่ตรงใจสมาชิกในยุคปัจจุบันอย่างแท้จริง ด้วยรูปแบบของคลาสที่สนุกสนาน ตื่นเต้น สมาชิกทุกคนสามารถเล่นตามได้ง่าย วิธีการคือออกแรงให้สุดกำลังสลับกับออกกำลังเบาๆ ไปเรื่อยๆ เป็นเวลา 30 นาที จุดเด่นของเจ ซีรีส์ คือเป็นคลาสที่เหมาะสมสำหรับคนทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มที่เพิ่งเริ่มต้นออกกำลังกาย ไปจนถึงกลุ่มที่ออกกำลังจนชำนาญแล้ว” และในปีนี้ เจ็ทส์ ฟิตเนสฯ เตรียมแผนขยายสาขาเพิ่มอีก 10 สาขา ด้วยงบลงทุน 400 ล้านบาท โดยในช่วงครึ่งปีแรก เตรียมเปิด 3 สาขาในทำเลทองใจกลางกรุงเทพฯ ติดบีทีเอสสีลม, อโศก และอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ และอีก 1 สาขาในที่มาร์เก็ตเพลส ดุสิต พร้อมการเปิดสาขาในต่างจังหวัดเป็นครั้งแรก ประกอบด้วย 2 สาขาในพัทยาที่ลิตเติล วอล์ค พัทยากลาง และรอยัล การ์เดนท์ พลาซ่า เลียบชายหาดพัทยา และ 1 สาขาที่เทอร์มินัล 21 โคราช รวมเป็น 21 สาขาในครึ่งปีแรก และจะเปิดอีกอย่างน้อย 3 สาขาในช่วงครึ่งปีหลัง เพื่อให้ครบ 24 สาขาตามเป้าหมาย และตั้งเป้าจำนวนสมาชิกให้ถึง 25,000 คนในปี

ปัจจุบัน เจ็ทส์ ฟิตเนส มีอัตราการขยายธุรกิจโดยเฉลี่ย 1 สาขาต่อเดือน ซึ่งถือว่าสูงกว่าแผนเดิมที่วางไว้ เป็นข้อพิสูจน์ให้เห็นว่าเรารักษาความมั่นใจสัญญาในการมุ่งสร้างเครือข่ายอันแข็งแกร่งในประเทศไทย และก้าวสู่การเป็นฟิตเนสที่มีอัตราการเติบโตรวดเร็วที่สุดของไทย นอกจากนี้ เรายังเป็นเครือข่ายฟิตเนส 24 ชั่วโมงที่ใหญ่ที่สุดของไทยด้วยส่วนแบ่งการตลาดกว่า 60% ในเซกเมนต์นี้ และตั้งเป้าที่จะเปิดคลับใหม่จำนวนไม่น้อยกว่า 12 แห่งต่อปี และเชื่อว่าจะมีความเป็นไปได้ที่จะมีจำนวนคลับทั้งหมด 100 แห่งในประเทศไทยภายใน 5 ปีข้างหน้า

ไมค์ กล่าวถึงตลาดฟิตเนสในเมืองไทยว่า จากการสำรวจพบว่า คนไทยมีการออกกำลังกายเพียง 5% ก็เป็นโอกาสที่ดีว่าตลาดยังมีช่องว่างอีกมาก ซึ่งวันนี้ ตลาดก็มีการแข่งขันดุเดือด มีผู้ประกอบการทั้งรายใหญ่และรายเล็กมากมาย รวมทั้งในเซกเมนต์ 24 ชั่วโมงที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเจ็ทส์ ฟิตเนส 24 ชั่วโมงสร้างจุดแข็งที่แตกต่างด้วยบุคลากรซึ่งพร้อมจะมอบประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้กับสมาชิก กับบริการที่เหนือความคาดหมาย ด้วยเจ้าหน้าที่ราว 15 คนต่อสาขา ที่เป็นผู้มีคุณวุฒิด้านกีฬาจากสถาบันอุดมศึกษาทั้งสิ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจ และมัดใจสมาชิกให้อยู่กับเจ็ทส์ ฟิตเนสต่อเนื่องไปนานๆ

โดยเจ็ทส์ ประเทศไทย เป็นหนึ่งในธุรกิจของฟิตเนสแอนด์ไลฟ์สไตล์กรุ๊ป (เอฟแอลจี) ซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทด้านสุขภาพ ชั้นนำของเอเชียแปซิฟิก มีจำนวนคลับกว่า 450 แห่งทั่วยุโรป เอเชีย นิวซีแลนด์ และเอเชีย

ตะวันออกเฉียงใต้ ส่งเสริมให้สมาชิกกว่า 725,000 คนได้ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่แข็งแรง นอกจากนี้ เอพ แอลจี ยังมีช่องรายการดิจิทัลด้านสุขภาพและการออกกำลังกายสำหรับสมาชิกด้วย

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ “Jetts 24 Hour Fitness” ในประเทศไทย ขยายธุรกิจได้รวดเร็วมาจาก

1. Business Model การเป็นฟิตเนสคลับเปิด 24 ชั่วโมง ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์คนเมืองยุคนี้ที่มีความยืดหยุ่นสูงไม่ได้ติดอยู่กับช่วงเวลา 8 โมงเช้าจนถึง 5-6 โมงเย็นเท่านั้นขณะเดียวกันการเปิด 24 ชั่วโมงช่วยเพิ่มโอกาสการให้บริการแก่ลูกค้ามากขึ้นทำให้สามารถรองรับลูกค้าเพิ่มขึ้นและส่งผลให้ “Jetts 24 Hour Fitness” มีรายได้มากขึ้น ซึ่ง Peak Time ของ “Jetts 24 Hour Fitness” ในไทย อยู่ที่ช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. คิดเป็น 40 – 50% ของฐานสมาชิกรวมที่ปัจจุบันมี 10,000 คน นอกจากนี้ยังมีอีก 10% ของสมาชิกรวม มาใช้บริการในช่วง 22.00 – 1.00 น.

การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงนี้ เขย่าให้ Major Player ที่อยู่ในตลาดไทยมาก่อน อย่าง “Fitness First” ถึงกับต้องพัฒนาสาขาเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงเช่นกัน นำร่องสาขาแรกที่แพลตตินั่ม คิวแฮร์ ลุมพินี

2. โฟกัส Target Market ชัดเจนที่กลุ่มชนชั้นกลาง เป็นแนวโน้มของประชากรทั่วโลก โดยเฉพาะในเมืองใหญ่ที่กลุ่มชนชั้นกลาง (Middle Class) เติบโต สอดคล้องกับการขยายตัวของ Urbanization ดังนั้น “Jetts 24 Hour Fitness” มองเห็นโอกาสธุรกิจจากประชากรกลุ่มนี้ ที่มีพลังมหาศาล จึงมุ่งทำตลาดนี้โดยเฉพาะ

3. ราคาเข้าถึงง่าย เริ่มต้นค่าสมาชิก 1,500 บาทต่อเดือน ทำให้สามารถเจาะผู้บริโภคกลุ่มชนชั้นกลางที่พิจารณาปัจจัยด้าน Value for money ควบคู่กับสถานที่สะอาด ปลอดภัย และมีอุปกรณ์การเล่นที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ โดยไม่เล่นสงครามราคา หรือโปรโมชัน เพื่อให้ธุรกิจยังคงมีกำไร นำไปขยายธุรกิจได้ต่อเนื่อง

4. ไม่มีเงื่อนไขผูกมัด ผลจากเหตุการณ์เซนฟิตเนสคลับปิดตัวในไทยไปก่อนหน้านี้ กระทบต่อความเชื่อมั่นในธุรกิจฟิตเนสคลับในเมืองไทยไม่น้อย เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคไทยไม่สมัครสมาชิกฟิตเนสคลับที่ไหน เพราะกังวลเรื่องสัญญาผูกมัด นี่เป็นอีกหนึ่ง Pain Point ใหญ่ที่ “Jetts 24 Hour Fitness” ชูเรื่อง “ไม่มีเงื่อนไขผูกมัด” เป็นอีกหนึ่งจุดขายสำคัญ เพื่อทำให้ผู้บริโภคกล้าตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก

5. โลกเซ็นขยายสาขาเน้น “ความสะดวก” ใกล้สถานีรถไฟฟ้า และย่านชุมชน โดยเจาะเข้าถึงคอมมูนิตี้ มอลล์, อาคารสำนักงาน, คอนโดมิเนียม ที่มีพื้นที่รีเทลให้บริการ

เป็นโมเดลธุรกิจที่แตกต่างจาก “ธุรกิจฟิตเนสคลับ” ในไทยก่อนหน้านี้ที่เซนระดับอินเตอร์เนชั่นแนลหลายรายเน้นขยายสาขาเข้า “ศูนย์การค้า” ขนาดใหญ่ เพราะมองว่าศูนย์การค้ามี Traffic หนาแน่น และตอบโจทย์ความครบวงจร แต่การเปิดในศูนย์การค้า ก็ต้องเจอกับข้อจำกัดด้านเวลาเปิด-ปิด ทำให้การเปิดในศูนย์การค้าที่มีเวลาเปิด-ปิด ไม่ตอบโจทย์โมเดลธุรกิจของ “Jetts 24 Hour Fitness”

ประกอบกับ “Jetts 24 Hour Fitness” เป็นฟิตเนสคลับที่เน้นความสะดวกรวดเร็วและเน้นการเล่นอุปกรณ์ โดยเฉลี่ยการมาใช้บริการของสมาชิกต่อคนจะอยู่ในนิม ประมาณ 1 ชั่วโมง ทำให้เกิดการหมุนเวียนของผู้ใช้บริการเร็ว ตรงนี้เองทำให้ไม่ขนาดสาขาของ “Jetts 24 Hour Fitness” ไม่จำเป็นต้องใหญ่ขนาด 2,000 ตารางเมตรตามผู้เล่นรายอื่น แต่มีพื้นที่ 600 – 1,000 ตารางเมตร ก็สามารถเปิดสาขาได้แล้ว เมื่อใช้พื้นที่ขนาดไม่ใหญ่มาก จึงทำให้สามารถขยายสาขาได้เร็ว และยืดหยุ่นกว่าฟอรัมแต่ใหญ่

6. ใช้ความได้เปรียบของการเป็นเซน ที่มีสาขาทั้งในไทย และต่างประเทศ สมาชิกสามารถใช้บัตรใบเดียว เข้าใช้บริการได้ทั่วโลก

ปัจจุบันพนักงานประจำต่อสาขาของ “Jetts 24 Hour Fitness ” อยู่ที่ 10 – 20 คน โดยมี 1 คนเป็นผู้จัดการทั่วไป และอีก 1 คนเป็นแอดมิน ส่วนที่เหลือเป็น Personal Trainer โดยสมาชิกที่จ่ายเพิ่มค่า Personal Trainer มีแนวโน้มอยู่กับนิมนานไม่ต่ำกว่า 3 – 5 ปี ดังนั้น Personal Trainer นอกจากทำหน้าที่ให้คำแนะนำและฝึกการออกกำลังกายให้กับสมาชิกผู้ใช้บริการแล้ว ยังมีบทบาทในการช่วยรักษา Loyalty ของสมาชิกอีกด้วย

6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ

งานวิจัยภายในประเทศ

วิชุดา แสงปรีชาสกุล (2547) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกออกกำลังกายที่สถานบริการฟิตเนส” ทั้งสองกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคการออกกำลังกายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 60 อายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 50 สถานภาพโสดร้อยละ 74 ระดับศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 51 มีรายได้ในช่วง 8,000-15,000 บาท ต่อเดือนร้อยละ 38 ทำงานกับบริษัทเอกชนร้อยละ 54 มีรถยนต์เป็นของตนเองร้อยละ 51 ระดับราคาที่จะเต็มใจจ่ายอยู่ในช่วง 1-500 บาท ต่อเดือนร้อยละ 37 ความถี่ที่ใช้ออกกำลังกาย 1-10 ครั้งต่อเดือนร้อยละ 49 ระยะเวลาที่ใช้ ในการออกกำลังกาย 31-60 นาทีต่อครั้งร้อยละ 55 และสวนสาธารณะจัดเป็นสินค้าทดแทนสำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคการออกกำลังกายที่สถานฟิตเนสที่สถานบริการฟิตเนสไม่จัดเป็นสินค้าทดแทนสำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคการออกกำลังกายที่สวนสาธารณะ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกออกกำลังกายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีอยู่ 4 ปัจจัยคือ (1) อายุ (2) เพศ (3) ระดับราคาที่จะเต็มใจจะจ่าย (4) ความถี่ในการออกกำลังกายโดยปัจจัยระดับราคาที่จะเต็มใจจ่าย มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่สูงมากที่สุดปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกออกกำลังกายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 มีอยู่ 1 ปัจจัยคือปัจจัยอาชีพของผู้บริโภคที่ทำงานกับรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยดังกล่าวจะแปรผลความน่าจะเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือความน่าจะเป็นที่ผู้บริโภคเลือกการออกกำลังกาย

ภายใต้สถานบริการพิต เนสจะสูงขึ้นเมื่อค่าของปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยสูงขึ้นยกเว้นปัจจัยอายุ ซึ่งจะแปรผลในทิศทางตรงข้ามกัน

ธานี ตะกรุดทอง. (2546) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายต่อการจัดกิจกรรมทางการตลาด แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายจำนวน 450 คน และได้รับกลับ 287 คน คิดเป็นร้อยละ 86 คน ข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW (Statistical Package for the Sciences for Windows) เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์ตามลักษณะของข้อมูลสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในด้านสินค้าและบริการอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านราคาค่าสมาชิกอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านสถานที่อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการขายอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านกิจกรรมต่าง ๆ อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางทุกด้าน แต่ในด้านกิจกรรมต่าง ๆ นั้นจะน้อยที่สุด เนื่องจากความชอบในการออกกำลังกายของสมาชิกมีความต่างกันมากจึงทำให้ยากที่จะจัดกิจกรรมด้านนี้ให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ธีรยุทธ รัตนกรแก้ว(2540) ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดดำเนินการ กิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาของศูนย์ เยาวชนในกรุงเทพมหานครและเทศบาล” พบว่า

1. ศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานกิจกรรมด้านกีฬามีวุฒิทางพลศึกษา และมีอัตรากำลังไม่เพียงพอประมาณที่ได้รับด้านการจัดกิจกรรมการ ออกกำลังกายและกีฬามีไม่เพียงพอวัสดุอุปกรณ์ กีฬาต่อจำนวนผู้ใช้บริการมีความเพียงพอในระดับน้อยส่วนศูนย์เยาวชนของเทศบาลส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ผู้ รับผิดชอบกิจกรรมด้านกีฬา มีวุฒิทางพล ศึกษา และมีอัตรากำลังไม่เพียงพอประมาณที่ได้รับด้านการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬามีไม่เพียงพอวัสดุอุปกรณ์ กีฬาต่อจำนวนผู้ใช้ บริการมีไม่เพียงพอ

2. ปัญหาการจัดดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาในศูนย์เยาวชนของ กรุงเทพมหานคร พบว่าศูนย์ เยาวชนประสบปัญหาในระดับมาก ในด้านงบประมาณด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนศูนย์เยาวชนของเทศบาล พบว่าประสบปัญหาระดับมากในด้านบุคลากรด้านงบประมาณด้านสถานที่อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

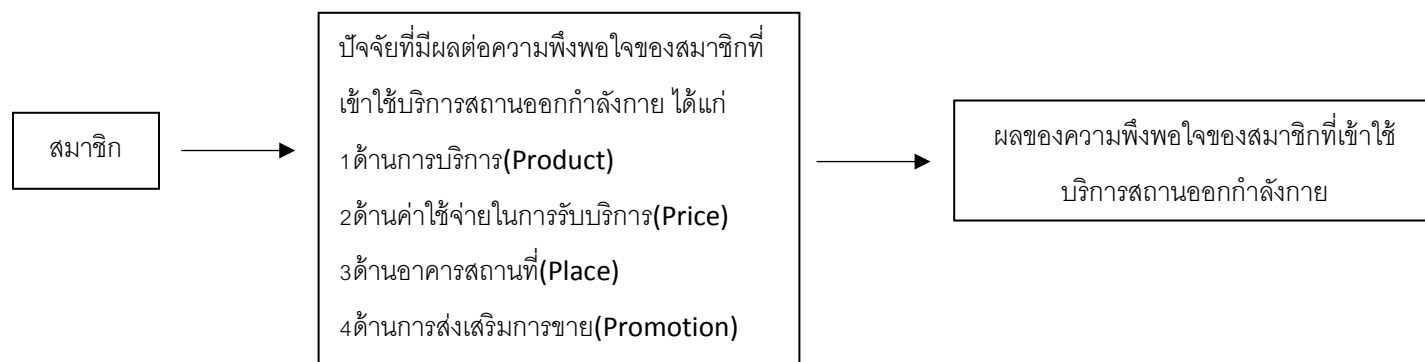
3. เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานครและเทศบาล เกี่ยวกับปัญหาการจัดดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา พบว่าไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ยกเว้นด้านบุคลากร

งานวิจัยต่างประเทศ

ยามากูชิและโอกาดะ (Yamaguchi and Okada , 1988) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกับศูนย์สุขภาพ: ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการพบว่าแม้ว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายจะเพิ่มมากขึ้น แต่ความตั้งใจที่จะเข้าร่วมกับโปรแกรมกีฬายังมีน้อย วัตถุประสงค์ ของการศึกษาครั้งนี้ก็เพื่อตรวจสอบปัจจัยในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์ สุขภาพ ตามการรับรู้ของผู้ ใช้ บริการปัจจัยต่างๆ มีดังนี้ 1) ความพอใจในอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่และ 3) ความพึงพอใจในกิจกรรมในการออกกำลังกาย ข้อมูลนี้ได้มาจากสมาชิก 186 คน ของศูนย์สุขภาพเอกชน(5 สาขา) ในโตเกียวประเทศญี่ปุ่นการวิเคราะห์ ข้อมูลใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามทดสอบสมมุติฐาน เพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์สุขภาพ คือความพึงพอใจในกิจกรรมการออกกำลังกายประมาณ 23 เปอร์เซ็นต์ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์ สุขภาพได้ พิจารณาจากการจัดการที่ดี

มาเรียน (Marian , 1972) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยและเทคนิคบางประการที่มีต่อความพึงพอใจกับประสบการณ์ ทางพลศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ” เช่นเป้าหมายของ นักเรียนในห้องเรียน ความสัมพันธ์ผลในด้านทักษะ ความสนใจในกิจกรรม ความรู้ของครูต่อเป้าหมายของนักเรียน และความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน โดยแบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมผลปรากฏว่า (1) การเรียนวิชาพลศึกษานั้นนักเรียนมีความสนใจในเป้าหมายที่เกี่ยวกับทางด้านสังคม เช่นการมีเพื่อน การมีอิสระในการเลือกเรียน หรือมีประสบการณ์ ที่ใหม่ๆ มากกว่าเป้าหมายที่เกี่ยวกับสวัสดิภาพทางด้านร่างกาย เช่นการสมรรถภาพทางด้านร่างกายและการมีทักษะดี (2) ความสนใจในกิจกรรมและความพึงพอใจในกิจกรรมและความพึงพอใจในการเรียน มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ (3) ผลสัมฤทธิ์ทางทักษะและความพึงพอใจ ของนักเรียน มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างต่ำ (4) นักเรียนมีความพอใจที่จะเรียนกับครูที่มีความเข้าใจในเป้าหมายของนักเรียน มากกว่าครูที่ไม่มีความเข้าใจในเป้าหมายของนักเรียน (5) นักเรียนมี ความพอใจกับประสบการณ์ใหม่ๆ ที่ได้เรียนจากครูที่ได้รับการฝึกหัดทางด้านมนุษยสัมพันธ์ มากกว่าครูที่ไม่ได้รับการฝึกหัด

กรอบแนวคิด



มุลเลอร์ (Muller.1993 : 1688) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของการออกกำลังกายที่ได้รับการแนะนำขึ้นอยู่กับการชมเชยตนเองกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัย ซาลิสบูรี สเตท (Salisbury State University) จำนวน 222 คนโดยแบ่งออกเป็น 10กลุ่ม ตามสุขภาพ และความฟิตของร่างกาย ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาชายแบหึง ลดความอ้วนลง 41% ผู้หญิงลดลงจาก 12.7% เป็น 11.9% ขณะที่ผู้ชาย ลดลงจาก 19.5% เป็น 18.9% รูปแบบการออกกำลังกายที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชายตามลำดับ ดังนี้ คือ การเดิน การวิ่ง การว่ายน้ำ ส่วนผู้หญิงมีอย่างนี้คือ การว่ายน้ำ เต้นแอโรบิค การเดิน การวิ่ง ขณะที่การฝึกเดินรอบ ๆ จะเกิดผลลบทั้งนักศึกษาหญิงและนักศึกษาชาย

ฮิลเดอร์แบรน (Hilderbran.1996 :56) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการออกกำลังกายของนักศึกษาระดับวิทยาลัยโดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อสำรวจองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาระดับวิทยาลัย ผู้เข้าร่วมกิจกรรมคือนักศึกษาระดับวิทยาลัยจำนวน 460 คน ตัวแปรตาม คือ จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมพลศึกษา ตัวแปรอิสระคือ ระดับของศักยภาพแห่งตนสำหรับการร่วมกิจกรรมปกติ การคาดหวังเกี่ยวกับผลของการเข้าร่วมกิจกรรมปกติ สภาพการควบคุมตนเองเพื่อการเข้าร่วมกิจกรรม แรงขับของกิจกรรมและผลของการเข้าร่วมกิจกรรมสถิติที่ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อแสดงความแตกต่างในเรื่องลักษณะของแรงจูงใจระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมน้อยที่สุด และ

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในระดับ ปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจและการเข้าร่วมกิจกรรมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรศักยภาพแห่งตนและแรงขับสนับสนุนรูปแบบซึ่งมีศักยภาพแห่งตนเป็นตัวสนับสนุนที่เข้มแข็งมากที่สุด องค์ประกอบที่จำแนกผู้เข้าร่วมกิจกรรมน้อยที่สุดจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมระดับปานกลาง คือ ศักยภาพแห่งตนและแรงขับในเรื่องสุขภาพการได้พบบุคคลใหม่ ๆ และความตื่นเต้น ตลอดจนสุขภาพที่อยู่ในสภาพดีแตกต่างกันระหว่างกลุ่มนี้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

การกำหนดกลุ่มประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา ที่มาใช้บริการโดยประมาณ 400 คน (ข้อมูลจากระบบบันทึกการเข้าใช้บริการ Mind and body ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2542 : 261) กำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$ โดยมีสูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับให้มีได้

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{400}{1 + (400 \times 0.1^2)} \\ &= 80 \end{aligned}$$

แล้วทำการแยกกลุ่มตัวอย่างเป็นสองกลุ่มด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จะได้กลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศชาย 40 คน เพศหญิง 40 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา ซึ่งลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ เลขบัตรสมาชิกหรือเบอร์โทรศัพท์มือถือ เพศ ได้แก่ ชาย หญิง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยาโดยจำแนก 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่ (Location side) ด้านการให้บริการ (Service) ด้านความสะอาด (Cleanliness) และด้านความปลอดภัย (safety) โดยผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการกำหนดน้ำหนักการคะแนนของ ข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) 5 ระดับ ดังนี้

พึงพอใจในระดับมากที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน
พึงพอใจในระดับมาก	ให้คะแนน	4 คะแนน
พึงพอใจในระดับปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
พึงพอใจในระดับน้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน
พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ปรีกษาขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ Club manager เพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัย และคำปรึกษาเพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา
4. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา 4 ด้าน ประกอบไปด้วย ความพึงพอใจด้านสถานที่ (Location side) จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านการให้บริการ (Service) จำนวน 8 ข้อ ความพึงพอใจด้านความสะอาด (Cleanliness) จำนวน 4 ข้อ และความพึงพอใจด้านความปลอดภัย (safety) จำนวน 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น 24 ข้อ แบบออนไลน์ด้วย Google form
5. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนอเจ้าหน้าที่ตำแหน่ง Club manager ในการตรวจสอบคำถามว่ามีความสอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและสมบูรณ์
6. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบว่ามีความสอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ คือ
 - 6.1 นาย อธิวัฒน์ พุทธวาลย์ เจ้าหน้าที่คลับตำแหน่ง Senior trainer ประจำสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา
 - 6.2 นาย ศรัณยู วิรัชกุล เจ้าหน้าที่คลับตำแหน่ง Senior trainer ประจำสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา
 - 6.3 นาย อติศร กกรัมย์ เจ้าหน้าที่คลับตำแหน่ง Senior trainer ประจำสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา
7. นำแบบสอบถามไปหาค่าความเที่ยงตรง (IOC : Index of concurrence) ด้วยโปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป รายข้อเพื่อคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่ามากกว่า 0.5 ได้ข้อคำถามทั้งสิ้น 22 ข้อ จากข้อคำถาม 24 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านสถานที่ (Location side) จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านการให้บริการ (Service) จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านความสะอาด (Cleanliness) จำนวน 4 ข้อ และความพึงพอใจด้านความปลอดภัย (safety) จำนวน 4 ข้อ ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้
8. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับสมาชิกที่เข้าใช้บริการด้วยตนเอง

ระหว่างวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564 ถึง 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564

โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำคิวอาร์โค้ดแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสถานออกกำลังกายสแกนผ่านมือถือและบอกให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

2. ควบคุมการทำแบบสอบถามและตรวจสอบแบบสอบถามผ่าน Google form

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามลำดับดังนี้

- นำข้อมูลตอนที่ 1 มาทำการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
- นำข้อมูลตอนที่ 2 ทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำมาเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยการแปลความหมายใช้เกณฑ์ในการประเมินผลโดยอิงเกณฑ์หาค่าเฉลี่ยเมื่อทำการวิเคราะห์แปลผล (กัลยา วาณิชย์บัญชา 2540 : 37) ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง ผู้ใช้บริการพึงพอใจระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง ผู้ใช้บริการพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jett 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศชายกับเพศหญิง โดยการใช้การทดสอบค่าที(t-test)

4. นำข้อมูลตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิกที่เข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jett's 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา โดยเรียงลำดับตามความถี่

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกในการเข้าใช้บริการ Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยาในด้านสถานที่ การให้บริการ ความสะอาดและความปลอดภัย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นตอนต่าง ๆ และการเสนอผลวิเคราะห์โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของสมาชิกใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมาชิกใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา โดยแยกระหว่างเพศชายกับเพศหญิง

ตอนที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	40	50.0
หญิง	40	50.0
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 80 คน โดยแบ่งเป็น เพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และเพศหญิง 40 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตอนที่ 2

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 Hour
Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา

ตารางที่ 2_ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยาโดยภาพรวม และความพึงพอใจแต่ละด้าน

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่	4.38	.679	มาก
ด้านการให้บริการ	4.42	.726	มาก
ด้านความสะอาด	4.52	.631	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัย	4.54	.699	มากที่สุด
รวม	4.46	.683	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานออกกำลังกาย ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยที่ 4.46 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .683 จำแนกตามลำดับดังนี้ ด้านสถานที่อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยที่ 4.38 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .679 ด้านการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยที่ 4.42 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .726 ด้านความสะอาดอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.52 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .631 และด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.54 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .699 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา ด้านสถานที่ (Location side) โดยภาพรวมแบบรายข้อ

ความพึงพอใจด้านสถานที่ (Location side)	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงของสถานที่ตั้งสถานออกกำลังกาย	4.51	.562	มากที่สุด
1.2 สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.31	.756	มาก
1.3 สถานออกกำลังกายมีพื้นที่ให้บริการเหมาะสม	4.18	.725	มาก
1.4 สถานออกกำลังกายมีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอและเหมาะสม	4.66	.502	มากที่สุด
1.5 สภาพแวดล้อมของสถานออกกำลังกายมีความเหมาะสม	4.51	.595	มากที่สุด
1.6 มีห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ เพียงพอต่อสมาชิกที่เข้าใช้บริการ	3.99	.893	มาก
1.7 มีที่รองรับขยะที่เพียงพอและเหมาะสม	4.11	.726	มาก
รวม	4.38	.679	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ด้านสถานที่โดยภาพรวมแบบรายข้ออยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยที่ 4.38 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .679 จำแนกตามลำดับดังนี้ ความสะดวกในการเข้าถึงของสถานที่ตั้งสถานออกกำลังกายอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.51 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .562 สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพออยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .756 สถานออกกำลังกายมีพื้นที่ให้บริการเหมาะสมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .725 สถานออกกำลังกายมีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอและเหมาะสมอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.66 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .502 สภาพแวดล้อมของสถานออกกำลังกายมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.51 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .595 มีห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ เพียงพอต่อสมาชิกที่เข้าใช้บริการ

อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยที่ 3.99 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .893 และมีที่รองรับระยะที่เพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .726 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา ด้านความพึงพอใจด้านการให้บริการโดยภาพรวมแบบรายข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2.1 มีอุปกรณ์ออกกำลังกายหลากหลายและเหมาะสม	4.43	.762	มาก
2.2 มีคลาสออกกำลังกายที่หลากหลายให้เลือก	4.35	.731	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่มีความสนใจและเอาใจใส่ต่อสมาชิกที่เข้าใช้บริการ	4.51	.595	มากที่สุด
2.4 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ต่อสมาชิกที่เข้าใช้บริการ	4.54	.795	มากที่สุด
2.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.55	.745	มากที่สุด
2.6 มีจุดบริการน้ำดื่มและตู้กดเครื่องดื่มที่เหมาะสม	4.20	.818	มาก
2.7 มีลิฟต์เกอร์ให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.48	.636	มาก
รวม	4.42	.726	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ด้านการให้บริการโดยภาพรวมแบบรายข้ออยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยที่ 4.42 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .726 จำแนกตามลำดับดังนี้ มีอุปกรณ์ออกกำลังกายหลากหลายและเหมาะสมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยที่ 4.43 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .762 มีคลาสออกกำลังกายที่หลากหลายให้เลือกอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .731 เจ้าหน้าที่มีความสนใจและเอาใจใส่ต่อสมาชิกที่เข้าใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.51 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .595 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ต่อสมาชิกที่เข้าใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.54 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .795 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.55 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .745 มีจุดบริการน้ำดื่มและตู้กดเครื่องดื่มที่เหมาะสมอยู่ใน

ระดับ มาก ค่าเฉลี่ยที่ ค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .818 และมีสื่อเคอร์รี่ให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพออยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยที่ 4.48 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .636 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอลล์ค พัทยา ด้านความพึงพอใจด้านการความสะอาดโดยภาพรวมแบบรายข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านความสะอาด	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3.1 สถานออกกำลังกายมีความสะอาดเหมาะสม	4.58	.569	มากที่สุด
3.2 ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ มีความสะอาดเหมาะสม	4.47	.711	มาก
3.3 มีอุปกรณ์ทำความสะอาดที่เพียงพอและเหมาะสม	4.46	.655	มาก
3.4 มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเหมาะสม	4.58	.591	มากที่สุด
รวม	4.52	.631	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่าค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ด้านความพึงพอใจด้านความสะอาดอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.52 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .631 จำแนกตามลำดับดังนี้ สถานออกกำลังกายมีความสะอาดเหมาะสมอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.58 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .569 ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ มีความสะอาดเหมาะสมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยที่ 4.47 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .711 มีอุปกรณ์ทำความสะอาดที่เพียงพอและเหมาะสมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยที่ 4.46 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .655 และมีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเหมาะสมอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.58 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .591 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา ด้านความพึงพอใจด้านการความปลอดภัยโดยภาพรวมแบบรายข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านความปลอดภัย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4.1 ความปลอดภัยต่อทรัพย์สินเมื่อเข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย	4.56	.613	มากที่สุด
4.2 ท่านมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ	4.43	1.053	มาก
4.3 มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเหมาะสม	4.59	.567	มากที่สุด
4.4 โครงสร้างของสถานออกกำลังกายมีความแข็งแรงมั่นคง เหมาะสม	4.60	.565	มากที่สุด
รวม	.454	.699	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่าค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย ด้านความพึงพอใจด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.54 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .699 จำแนกตามลำดับดังนี้ ความปลอดภัยต่อทรัพย์สินเมื่อเข้าใช้บริการสถานออกกำลังกายอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.56 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .613 ท่านมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องน้ำ ห้องอาบน้ำอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยที่ 4.43 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 1.053 มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเหมาะสมอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.59 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .567 และโครงสร้างของสถานออกกำลังกายมีความแข็งแรง มั่นคง เหมาะสมอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่ 4.60 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .565 ตามลำดับ

ตอนที่ 3

ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของสมาชิกใช้บริการสถาน
ออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออก
กำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง

ความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าใช้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านสถานที่	4.35	.319	4.42	.209	-.465	.651
ด้านการบริการ	4.39	.166	4.45	.106	-.878	.397
ด้านความสะดวก	4.58	.025	4.45	.110	2.349	.057
ด้านความปลอดภัย	4.54	.010	4.54	.164	.000	1.00
รวม	4.44	.216	4.46	.152	-.322	.749

จากตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านของสมาชิกที่เข้ามาใช้
บริการสถานออกกำลังกาย ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง โดยภาพรวมแล้วไม่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างระหว่างเพศไม่มีผลต่อความแตกต่างของความพึง
พอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังกายระหว่างเพศชายกับเพศหญิง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น

ข้อเสนอแนะเพศชาย

- 1.สถานที่ค่อนข้างแออัดในเวลาสมาชิกเข้ามาเช็คอินพร้อมกัน เช่น เวลาเลิกงาน ช่วง 18.00น.-20.00น. ถ้าสามารถจัดการได้อยากให้อุปกรณ์หลากหลายกว่านี้
- 2.อยากได้ class ต่อยมวย แต่มีเฉพาะ ลูกค้ำที่สนิทกับ trainer เท่านั้น แต่สำหรับบริการนี้เข้าใจว่าทุกยิมจะมีทุกอย่างดีหมดไม่ได้ครับ
- 3.ควรมีกระจก ตลอดพื้นที่ เวทเทนนิง เพราะคนที่ใช้งานสามารถตรวจสอบท่าทางในการเวทให้ถูกมาตรฐาน เพื่อลดอาการบาดเจ็บ
- 4.ไฟหน้าคลาสชั้นสองบางช่วงเวลาไม่เปิด มันค่อนข้างมืดไปครับ
- 5.อยากให้มีเครื่องกดน้ำประจำเครื่องออกกำลังกาย โชนละจุด
- 6.อยากให้มีผ้าเช็ดตัวบริการ (คิดค่าบริการได้)
- 7.อยากให้เพิ่มอุปกรณ์ในการออกกำลังกายเพิ่ม

ข้อเสนอแนะเพศหญิง

- 1.ควรมีห้องรับรองหรือโซนสำหรับลูกค้ำที่ต้องการเข้ามาสอบถามโปรโมชั่นหรือรายละเอียดต่างๆ ของทางสถานออกกำลังกายโดยเฉพาะ
- 2.พื้นที่ที่มีจำกัด ทำให้การweight Training ทำได้ลำบาก
- 3.อยากให้เพิ่มอุปกรณ์ออกกำลังกายอย่าง ไวเปอร์ ค่ะ
- 4.อยากให้เพิ่มการบริการด้านอาหารเข้ามา

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในปัจจุบันธุรกิจสถานออกกำลังกาย Jett 24 hour Fitness ในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเป็นธุรกิจสถานออกกำลังกายที่เจาะกลุ่มลูกค้าชนชั้นกลาง มีข้อได้เปรียบอย่างด้านราคาที่ไม่สูงและสามารถเข้าถึงได้ง่าย ด้านระยะเวลาการเปิดให้บริการแบบ 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์ ทำให้เจาะกลุ่มลูกค้าที่ระยะเวลาไม่ตรงกับสถานออกกำลังกายที่มีการกำหนดเวลาการเปิดให้บริการและปิดให้บริการแบบทั่ว และยังเป็นสถานออกกำลังกายที่ไม่มีข้อผูกมัดกับสมาชิก และมีแนวโน้มที่ธุรกิจสถานออกกำลังกายนี้จะมีการเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ แต่ในทางกลับกันจะเห็นได้ว่าสมาชิกบางส่วนมีการยกเลิกการใช้บริการไปบ้าง ดังนั้นผู้ให้บริการสถานออกกำลังกายจำเป็นต้องพัฒนาในด้านต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองต่อต้องการความพึงพอใจของสมาชิกเพื่อรักษาฐานสมาชิก ด้วยเหตุผลนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jett 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ (Location side) ด้านการให้บริการ (Service) ด้านความสะอาด (Cleanliness) และด้านความปลอดภัย (safety) เพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยรวมและเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ระหว่าง เพศชาย กับเพศหญิง

จากวัตถุประสงค์ของงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าหาวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานออกกำลังกาย หลังจากนั้นได้ออกแบบวิธีวิจัย ดำเนินการวิจัย และวิเคราะห์ผลที่ได้

งานวิจัยเรื่องนี้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามจำนวน 80 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นแบบสอบถามออนไลน์ทั้งหมด สามารถสรุปผลจากการศึกษาได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 80 คน โดยแบ่งเป็น เพศชายจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และผู้หญิงจำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 50

2. ความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 hour fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก จำแนกตามลำดับของความพึงพอใจดังนี้ ความพึงพอใจด้านสถานที่

อยู่ในระดับ มาก ความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ความพึงพอใจด้านความสะอาดอยู่ในระดับ มากที่สุด และความพึงพอใจด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับ มากที่สุด ตามลำดับ

3.ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสถาน ออกกำลังกาย ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง โดยภาพรวมแล้วไม่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างระหว่างเพศไม่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังกายระหว่างเพศชายกับเพศหญิง

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาพฤติกรรมโดยรวมและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสถานออกกำลังกาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านสถานที่ ความพึงพอใจด้านการบริการ ความพึงพอใจด้านความสะอาด และความพึงพอใจด้านความปลอดภัย จำนวน 80 คนแบ่งเป็นเพศชาย 40 คน เพศหญิง 40 คน ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายดังนี้

ความพึงพอใจด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เนื่องจาก สถานออกกำลังกายมีความสะดวกต่อการเข้าถึง มีสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ สถานออกกำลังกายมีพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ สภาพแวดล้อมของสถานออกกำลังกายมีความเหมาะสม มีห้องน้ำ ห้องอาบน้ำเพียงพอต่อสมาชิกที่เข้าใช้บริการ และมีที่รองรับขยะที่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 334-337) กล่าวว่าสถานที่จะต้องสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

ความพึงพอใจด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับ มาก เนื่องจาก มีอุปกรณ์ออกกำลังกายหลากหลายให้เลือกใช้ มีคลาสออกกำลังกายให้เลือกหลากหลาย เจ้าหน้าที่มีความสนใจและเอาใจใส่ต่อสมาชิกที่เข้าใช้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ต่อสมาชิกที่เข้าใช้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และมีจุดบริการน้ำดื่มและตู้กดเครื่องดื่มที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับคอตเลอร์ (วารุณี ต้นติววงศ์วานิช และคณะ.2546 : 7; อ้างอิงจาก Kotler . 2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่ได้หรือคุณค่าที่รับรู้ได้จากการใช้ผลิตภัณฑ์ เมื่อเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากประโยชน์ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าผู้ซื้อคาดหวัง ผู้ซื้อจะรู้สึกไม่พอใจในผลิตภัณฑ์นั้น ในทางตรงกันข้ามหากประโยชน์ที่ได้รับสอดคล้องหรือเกินกว่าผู้ซื้อคาดหวัง ผู้ซื้อจะรู้สึกพอใจหรือประทับใจ

ความพึงพอใจด้านความสะอาดโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เนื่องจาก สถานออกกำลังกาย มีความสะอาด ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ มีความสะอาดเหมาะสม มีอุปกรณ์ทำความสะอาดที่เพียงพอ และมีการจัดเก็บ อุปกรณ์ต่างๆอย่างเป็นระเบียบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จิรฉิพา เรืองกล, 2558) ที่พบว่าคุณภาพการ ให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าวีพีเอ็นเอสไอซีดี กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยสถานที่ออกกำลัง กาย ชั้นเรียนชั้นออกกำลังกายและอุปกรณ์เครื่องเล่นมีความสะอาด

ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เนื่องจาก มีเจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยเหมาะสม จึงทำให้มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินและการใช้บริการห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ อย่างปลอดภัย และโครงสร้างของสถานออกกำลังกายมีความแข็งแรง มั่นคง เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ Parasuraman Zeitham & Berry (1988) ได้กล่าวว่า ความปลอดภัย ได้แก่ ความรู้สึกที่มั่นใจว่าความปลอดภัยในทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การรักษาความลับของลูกค้า การ รักษาความปลอดภัย เป็นต้น

จากการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านของสมาชิกที่เข้ามา ใช้บริการสถานออกกำลัง ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง โดยภาพรวมแล้วไม่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างระหว่างเพศไม่มีผลต่อความแตกต่างของความพึง พพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสถานออกกำลังระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวีชรา ภรณ์ จันทรพิฑฒิพงศ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ สวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์การออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ เก็บตัวอย่าง โดยการสุ่มถามประชาชนผู้มาใช้บริการ สวนสาธารณะแบบบังเอิญ พบว่า ประชาชนที่ มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการสวนสาธารณะ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jett 24 hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา โดยรวม อยู่ในระดับพอใจ มาก และเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับเพศหญิงพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย ให้สอดคล้องและเหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตัวผู้จัดทำวิจัยและสถานประกอบการด้านการออกกำลังกาย Jett 24 hour Fitness ลิตเติ้ลวอล์คพัทยาและสถานออกกำลังกายแห่งอื่นต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1.ควรมีการเก็บข้อมูลกลุ่มประชากรเพิ่มขึ้นเพื่อให้เกิดความแม่นยำของข้อมูล
- 2.ควรมีการตั้งคำถามความพึงพอใจในด้านต่างๆมากขึ้น
- 3.ควรเพิ่มตัวแปรต้นให้มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความครอบคลุมของข้อมูลในการวิจัย เช่น อายุ อาชีพ ชนิดของการออกกำลังกาย เป็นต้น

บรรณานุกรม

- นางสาวกานต์นภัส สุรพงษ์รักเจริญ. (2557) การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์
- จักรพงษ์ ครุฑปักซีและอัศวิน ปสุธรรม (2563). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้สถานออกกำลังกายฟิตเนสเฟิร์สของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร
- จารุณี โพธิ์ทอง. การศึกษาความแตกต่างด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสถานออกกำลังกาย(Fitness) ระหว่างกลุ่มพนักงานบริษัท กับกลุ่มเจ้าของกิจการ
- ธนภูมิ เทียมแพงพันธุ์.(2558).ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสวนกาญจนาภิเษก อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว
- นาย อธิพัฒน์ อนันต์ภากรณ์. (2549). การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสถานออกกำลังกายสปีดเดอร์ฟิตเนสคลับแออนด์สปา
- สรายุทธ เกศโสภาสฤชดี. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์แลพฤติพลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะจงรักภักดีในการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- สิทธิชัย ชุมแวงวาปี. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ออกกำลังกายมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ผศ.สุรพงษ์ คงสัตย์และอ.ธีรชาติ ธรรมวงศ์ (2551) การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) จาก : www.mcu.ac.th/article/detail/14329
- ภาณุเดช เพียรความสุข.(2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

เจ็ทส์ ฟิตเนส 24 ชั่วโมง (Jetts 24 Hour Fitness).(17 ตุลาคม 2561).กรุงเทพฯธุรกิจ. สืบค้นจาก

:<https://www.bangkokbiznews.com/pr/detail/49277>

เจ็ทส์ ฟิตเนส 24 ชม. แบรินด์ชั้นนำจากออสเตรเลียขยายปีกสู่เอเชียครั้งแรกที่ประเทศไทย.(30 มีนาคม 2561). Brandbuffet. สืบค้นจาก.

:<https://www.brandbuffet.in.th/2018/03/jetts-24-hours-fitness/>

เบื้องหลัง ‘Jetts Fitness’ ทำชิงธุรกิจฟิตเนสไทย โตเร็วเพราะแก้โจทย์เวลา-สถานที่-ราคา-ไม่ผูกมัด.(17 ตุลาคม 2561). Marketingoops. สืบค้นจาก.

:<https://www.marketingoops.com/news/biz-news/jetts-fitness-24-hour-strategy/>

Jetts 24 Hour Fitness ก้าวผ่านความล้มเหลวฟิตเนสแบรนด์เนมในไทย.(21 มีนาคม 2562). 362degree. สืบค้นจาก.

:<http://www.362degree.com/2019/03/21/jetts-24-hour-fitness>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสถาน
ออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา



คิวอาร์โค้ดสำหรับเข้าทำแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา

แบบสอบถาม

ตัวอย่าง แบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสถานออกกำลังกาย Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการเข้าใช้บริการ Jetts 24 Hour Fitness สาขา ลิตเติ้ลวอล์ค พัทยาในด้านสถานที่ การให้บริการ ความสะอาด และความปลอดภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

ตอนที่ 2 คำถามความพึงพอใจ 4 ด้าน

ความพึงพอใจด้านสถานที่	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงของสถานที่ตั้งสถานออกกำลัง กาย					
1.2 สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
1.3 สถานออกกำลังกายมีพื้นที่ให้บริการเหมาะสม					
1.4 สถานออกกำลังกายมีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอและ เหมาะสม					
1.5 สภาพแวดล้อมของสถานออกกำลังกายมีความเหมาะสม					
1.6 มีห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ เพียงพอต่อสมาชิกที่เข้าใช้บริการ					
1.7 มีที่รองรับขยะที่เพียงพอและเหมาะสม					

ความพึงพอใจด้านบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
2.1 มีอุปกรณ์ออกกำลังกายหลากหลายและเหมาะสม					
2.2 มีคลาสออกกำลังกายที่หลากหลายให้เลือก					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความสนใจและเอาใจใส่ต่อสมาชิกที่เข้าใช้บริการ					
2.4 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ต่อสมาชิกที่เข้าใช้บริการ					
2.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
2.6 มีจุดบริการน้ำดื่มและตู้กดเครื่องดื่มที่เหมาะสม					
2.7 มีลิฟต์เกอร์ให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ					

ความพึงพอใจด้านความสะอาด	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
3.1 สถานนอกกำลังกายมีความสะอาดเหมาะสม					
3.2 ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ มีความสะอาด เหมาะสม					
3.3 มีอุปกรณ์ทำความสะอาดที่เพียงพอและ เหมาะสม					
3.4 มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเหมาะสม					

ความพึงพอใจด้านความปลอดภัย	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
4.1 ความปลอดภัยต่อทรัพย์สินเมื่อเข้าใช้บริการ สถานออกกำลังกาย					
4.2 ท่านมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ					
4.3 มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเหมาะสม					
4.4 โครงสร้างของสถานออกกำลังกายมีความ แข็งแรง มั่นคง เหมาะสม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อหาค่า IOC ก่อนนำมาใช้ จากการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย โดยให้
ผู้ตรวจสอบโดย Club manager และ Senior trainer รวมทั้งหมดจำนวนทั้งหมด 3 ท่าน

แบบสอบถามเพื่อหาค่า IOC ก่อนนำมาใช้ จากการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย โดยให้
ผู้ตรวจสอบโดย Club manager และ Senior trainer รวมทั้งหมดจำนวนทั้งหมด 3 ท่าน

คำชี้แจง: ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ตารางแสดงค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

ความพึงพอใจด้านสถานที่	ประมาณค่าความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงของสถานที่ตั้ง สถานออกกำลังกาย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1.2 สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1.3 สถานออกกำลังกายมีพื้นที่ให้บริการ เหมาะสม	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
1.4 สถานออกกำลังกายมีไฟฟ้าส่องสว่าง เพียงพอและเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1.5 สภาพแวดล้อมของสถานออกกำลังกายมี ความเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
1.6 มีห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ เพียงพอต่อสมาชิกที่ เข้าใช้บริการ	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
1.7 มีที่รองรับขยะที่เพียงพอและเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ความพึงพอใจด้านบริการ	ประมาณค่าความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
2.1 มีอุปกรณ์ออกกำลังกายหลากหลายและเหมาะสม	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
2.2 มีคลาสออกกำลังกายที่หลากหลายให้เลือก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.3 เจ้าหน้าที่มีความสนใจและเอาใจใส่ต่อสมาชิกที่เข้าใช้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.4 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ต่อสมาชิกที่เข้าใช้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.6 มีจุดบริการน้ำดื่มและตู้กดเครื่องดื่มที่เหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.7 มีลิฟต์เคอร์รี่ให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ความพึงพอใจด้านความสะอาด	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
3.1 สถานนอกก่าลังกายมีความสะอาดเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.2 ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ มีความสะอาดเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.3 มีอุปกรณ์ทำความสะอาดที่เพียงพอและเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.4 มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ความพึงพอใจด้านความปลอดภัย	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
4.2 ความปลอดภัยต่อทรัพย์สินเมื่อเข้าใช้บริการสถานนอกก่าลังกาย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.3 ท่านมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.4 มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.5 โครงสร้างของสถานนอกก่าลังกายมีความแข็งแรง มั่นคง เหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายภาณุชัย พิพัฒน์เดชพล
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 24 มีนาคม 2542
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 599/61 @life viva หมู่ 2 ถนนมุขมนตรี
พ.ศ.2557	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนราชสีมาวิทยาลัย จังหวัด นครราชสีมา
พ.ศ.2560	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬาและ การออกกำลังกาย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ชื่อ ชื่อสกุล	นายธนวิษณุ ภูระยา
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 12 มกราคม 2542
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	233/160 ตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา
พ.ศ.2557	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนมารีย์วิทยา จังหวัดนครราชสีมา
พ.ศ.2560	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬาและ การออกกำลังกาย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ชื่อ ชื่อสกุล	นายก่อการย์ พลธนภัทร์
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 5 พฤศจิกายน 2541
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	23/1 หมู่ 1 ตำบลสระพระ อำเภอพระทองคำ จังหวัด นครราชสีมา
พ.ศ.2557	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนราชสีมาวิทยาลัย จังหวัด นครราชสีมา
พ.ศ.2560	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬาและ การออกกำลังกาย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา