

คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการ
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต

รุ่งขวัญ สามจ่าย¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการบริการและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต (2) เปรียบเทียบความจงรักภักดีตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต (3) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ในเขตจังหวัดภูเก็ต โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามออนไลน์ส่งผ่านไลน์กลุ่มเพื่อเก็บข้อมูล จำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต โดยคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีสูงสุด และรองลงมาคือคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนบุคคล, คุณภาพการบริการ, ความจงรักภักดี

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

หน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน เป็นหน่วยงานของรัฐ มีภารกิจในการช่วยเหลือแรงงาน ในการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ และยกระดับ คนทำงานให้มีความรู้ความสามารถมากยิ่งขึ้น กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีวิสัยทัศน์เพื่อ “พัฒนา ทักษะคนทำงานทุกระดับและผู้ประกอบกิจการให้มีผลิตภาพสูง สู่ไทยแลนด์ 4.0” และมีที่ตั้งอยู่ใน จังหวัดภูเก็ต 1 แห่ง คือ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ในสถานการณ์ปัจจุบัน หน่วยงานที่ให้บริการทางด้านการฝึกอบรมมีเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากแรงงานที่ได้รับผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความต้องการฝึกอบรมและใช้บริการ หน่วยงานของรัฐที่สนับสนุนให้ประชาชนมีงานทำ ช่วยเหลือตนเองได้ ทำให้แต่ละหน่วยงานต่าง พยายามหาจุดเด่นของตน เพื่อสร้างความดึงดูดใจให้มากที่สุด อย่างไรก็ตามวิธีการบริหารจัดการ จะต้องปรับเปลี่ยน หรือปรับปรุงให้ทันกับโลกในปัจจุบัน ดังนั้นองค์กรควรตระหนักและเห็นถึง ความสำคัญของความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการที่มีต่อองค์กร ซึ่งถือเป็นกระบวนการสำคัญที่ จะส่งเสริมให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจที่จะเลือกใช้บริการต่อไปในระยะ ยาว

ความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการที่มีต่อสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต จะช่วยปิดโอกาสไม่ให้คู่แข่งเข้ามาแย่งหรือเปลี่ยนใจผู้ใช้บริการขององค์กรไปได้ ผลจากความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะนำพาองค์กรไปสู่ ความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายได้อย่างง่ายดาย ผู้ที่เคยมาใช้บริการฝึกอบรมกับสถาบันพัฒนาฝีมือ แรงงาน 21 ภูเก็ต ส่วนหนึ่งต้องการกลับมาใช้บริการฝึกอบรมหลักสูตรอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อต่อ ยอด ยกระดับ พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้มากยิ่งขึ้น แต่ก็มีผู้มาใช้บริการอีกส่วนหนึ่งหันไปใช้ บริการหน่วยงานอื่นที่มักจ่ายผลตอบแทน เบี้ยเลี้ยงรายวัน อาหารกลางวัน คุปองส่วนลดต่างๆ หรือของรางวัลให้กับผู้ใช้บริการ

บุคลากรสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต มีบทบาทสำคัญต่อองค์กรเนื่องจากเป็นผู้ ที่มีหน้าที่ให้บริการจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริการเป็นอย่างมาก แต่กลับพบว่า บุคลากรสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ยังขาดคุณภาพการบริการอยู่บางประการที่ต้องมี การพัฒนา ปรับปรุง หรือแก้ไข เช่น การดูแลผู้มาใช้บริการอย่างไม่เสมอภาค เลือกรับบริการกับ ผู้ที่ตนรู้จักหรือสนิทสนมก่อน หรือจัดลำดับให้บุคคลที่ตนรู้จักสามารถเข้าฝึกอบรมได้ก่อนบุคคล อื่น โดยไม่ได้คำนึงถึงลำดับการสมัครก่อนหลัง จนทำให้ผู้นั้นขาดโอกาสที่จะเข้าฝึกอบรม อีกประการคือบุคลากรขาดความเต็มใจที่จะช่วยเหลือหรือบริการ การใช้สีหน้าหรือคำพูดที่ แสดงออกถึงความไม่พอใจ หรือหงุดหงิด ในขณะที่ผู้ใช้บริการถามคำถามหรือขอคำแนะนำ

จากที่มาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ซึ่งเป็นประโยชน์กับองค์กรในการสร้างและพัฒนาคุณภาพการบริการ ให้ผู้มาใช้บริการเกิดความ จงรักภักดีต่อองค์กร มีการมาใช้บริการซ้ำ มีพฤติกรรมการบอกต่อ หรือมีผู้มาใช้บริการใหม่เพิ่ม มากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือ แรงงาน 21 ภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้มาใช้ บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต

สมมุติฐานการวิจัย

1. ความจงรักภักดีแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต
2. คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือ แรงงาน 21 ภูเก็ต

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา : การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต และความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือ แรงงาน 21 ภูเก็ต ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษา 2 ตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรต้น ประกอบด้วย (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ (2) คุณภาพการบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือ ไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ การเข้าใจการรับรู้ความต้องการ ของผู้รับบริการ

2. ตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดี ได้แก่ พฤติกรรมการบอกต่อ ความตั้งใจซื้อ ความ อ่อนไหวต่อราคา พฤติกรรมการร้องเรียน

ด้านประชากร : การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้มาใช้บริการสถาบัน พัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ในเขตจังหวัดภูเก็ต โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

ด้านระยะเวลา : ระยะเวลาที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ศึกษาคือ ตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือน เมษายน 2565 เป็นระยะเวลารวม 2 เดือน

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการบริการ (Parasuraman et al., 1985, 1988) เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้รับบริการเอง และประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ และได้สร้างตัวเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการตามความคาดหวังของลูกค้า ที่ชื่อว่า SERVQUAL ที่ประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดความคาดหวังและความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำแนวคิด ทฤษฎีดังกล่าวไปใช้ในการกำหนดรูปแบบคำถามในแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้

ความจงรักภักดี (Zeithaml, Parasuraman & Berry , 1996) ได้สรุปปัจจัยที่ใช้วัดความจงรักภักดีต่อการบริการ จะใช้เกณฑ์จากพฤติกรรมความตั้งใจของผู้บริโภค ประกอบด้วย (1) พฤติกรรมการบอกต่อ คือ การพูดถึงสิ่งที่ดีเกี่ยวกับผู้ให้บริการและการบริการ แนะนำ และกระตุ้นให้คนอื่นสนใจและใช้บริการนั้น ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ความภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อผู้ให้บริการ (2) ความตั้งใจซื้อ เป็นการเลือกการบริการนั้นๆ เป็นตัวเลือกแรก ซึ่งสิ่งนี้สามารถสะท้อนนิสัยเกี่ยวกับการเปลี่ยนการบริการได้ (3) ความอ่อนไหวต่อราคา คือ การที่ผู้บริโภคไม่มีปัญหาในการที่ผู้ให้บริการขึ้นราคาและผู้บริโภคยอมจ่ายมากกว่าที่อื่นหากการบริการนั้นสามารถตอบสนองความพึงพอใจได้ (4) พฤติกรรมการร้องเรียน คือ การร้องเรียนเมื่อเกิดปัญหา อาจจะร้องเรียนกับผู้ให้บริการหรือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี สรุปได้ว่า ความจงรักภักดีสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคกับผู้ให้บริการ ทางผู้วิจัยมีความสนใจในการนำความจงรักภักดี อันประกอบไปด้วย พฤติกรรมการบอกต่อ การตั้งใจซื้อ ความอ่อนไหวต่อราคา และพฤติกรรมการร้องเรียน (Zeithaml, Parasuraman & Berry , 1996) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยผู้วิจัยจะนำแนวคิด ทฤษฎี ดังกล่าวไปใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดรูปแบบคำถามในแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิริติ บันดาลสิน (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสำนักราชดำเนิน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้ามีการรับรู้ด้านการให้ความมั่นใจและความไว้วางใจแก่ลูกค้ามากที่สุด 2) ระดับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้ามีความจงรักภักดีในการใช้บริการในด้านทัศนคติมากที่สุด 3) การรับรู้คุณภาพบริการทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความจงรักภักดีในการใช้บริการโดยรวม โดยความใส่ใจลูกค้ามีความสัมพันธ์มากที่สุด 4) การรับรู้คุณภาพบริการด้านความใส่ใจลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการตอบสนองของลูกค้า ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการ ด้านพฤติกรรม ด้านทัศนคติ

หนึ่งฤทัย ไชยวงษ์ (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาวัฒนานคร ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาวัฒนานคร ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ด้านประเภทบัญชีมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาวัฒนานคร ส่วนปัจจัยคุณภาพบริการทางด้านความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง และการดูแลเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาวัฒนานคร

เมนาท บรรเทาทุกข์ และ นลินี เหมาะประสิทธิ์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพในการให้บริการของธนาคารและความจงรักภักดีของลูกค้ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ความเข้าใจและรับรู้ความต้องการผู้ให้บริการ และความเป็นรูปธรรมของบริการ มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตร อยู่ร้อยละ 59.50 โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตรมากที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ในเขตจังหวัดภูเก็ต โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงได้ใช้วิธีการคำนวณ

สูตรของ Cochran (1977) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จากการคำนวณสูตร ผลคำนวณได้ 384 คน เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และเพื่อเพิ่มความถูกต้องแม่นยำ ผู้วิจัยจึงเพิ่มเป็น 400 คน และทำการการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ส่งผ่านไลน์กลุ่มเพื่อเก็บข้อมูล

ผลการวิจัย

จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบครึ่งหนึ่งมีอายุระหว่าง 36-50 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาใกล้เคียงกัน คืออาชีพรับจ้างอิสระ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามเกินครึ่งหนึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ขณะที่ผู้จบการศึกษาระดับปริญญาโทมีเพียงเล็กน้อยเท่านั้น และเกือบครึ่งหนึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท

คุณภาพการบริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีมาก โดยผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นว่าสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต มีคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

ความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ได้แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ในด้านพฤติกรรมการบอกต่อมากที่สุด รองลงมา คือความตั้งใจซื้อ ความอ่อนไหวต่อราคา และพฤติกรรมการร้องเรียน ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานข้อ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต และปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุและอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความจงรักภักดีต่อสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต

การทดสอบสมมติฐานข้อ 2 พบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต โดยคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีโดยรวมของผู้ใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต เมื่อค่าสัมประสิทธิ์คุณภาพการบริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของ

ผู้รับบริการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้น 0.293, 0.212 และ 0.136 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ คงที่

อภิปรายผล

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบครึ่งหนึ่งมี อายุระหว่าง 36-50 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาใกล้เคียงกัน คืออาชีพรับจ้างอิสระ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามเกินครึ่งหนึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ขณะที่ผู้จบการศึกษาระดับปริญญาโทมีเพียงเล็กน้อยเท่านั้น และเกือบครึ่งหนึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ผู้วิจัยคิดว่าสาเหตุหนึ่งที่ทำให้รายได้ของผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนเกือบครึ่งหนึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท เพราะพิษของเศรษฐกิจตกต่ำจากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 จังหวัดภูเก็ตซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีรายได้หลักมากจากการรับนักท่องเที่ยวเข้ามา เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้รายได้หลักของจังหวัดลดลงอย่างมาก สถานประกอบการบางแห่งต้องปิดตัวลง บางแห่งยังคงอยู่ได้แต่ต้องยอมรับรายได้ที่ลดลงมาก และถึงแม้ว่าบางคนยังมีงานทำ แต่ก็ทำงานแบบไม่เต็มเวลา เพื่อเพียงรักษาสภาพการจ้างงานไว้เท่านั้น การจ่ายเงินเดือนก็เป็นไปตามที่ตกลงกัน ไม่ได้จ่ายเต็มเดือนเหมือนเมื่อก่อน ส่งผลกระทบกับรายได้เฉลี่ยของผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต เป็นสาเหตุให้เกือบครึ่งหนึ่งของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ความจงรักภักดีแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ทั้งเพศชายและหญิงไม่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ผู้วิจัยคิดว่า สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ไม่ได้มีการเลือกบริการต่อเพศใดเพศหนึ่งมากกว่า ไม่ว่าจะ เป็นเพศชายหรือหญิงก็มีการให้บริการที่เท่าเทียมกัน อย่างเช่นการรับสมัครฝึกอบรมในแต่ละสาขาอาชีพก็เปิดรับผู้ที่สนใจทั้งเพศชายและหญิงอย่างเสมอภาคกัน ไม่จำกัดว่าจะรับชายก็คนหรือหญิงก็คน และบุคลากรก็ปฏิบัติหรือให้บริการทั้งเพศชายและหญิงเหมือนกันเพราะฉะนั้น เพศที่แตกต่างกันจึงไม่มีผลต่อความจงรักภักดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธงสว่าง ศรีธัญรัตน์ (2563) ที่พบว่าการให้บริการของทางร้านไม่ได้มีการแบ่งแยกเพศในการให้บริการ ทั้งเพศหญิงและเพศชายทางร้านจะมีการบริการที่เหมือนกัน ดังนั้น เพศที่แตกต่างกันจึงไม่มีผลต่อความจงรักภักดี

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ผลการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความจงรักภักดีแตกต่างกัน โดยผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 20-35 ปี มีความจงรักภักดีสูงที่สุดในทุกด้าน ผู้วิจัยคาดการณ์ว่าผู้ที่มาใช้บริการกลุ่มอายุ 20-35 ปี เป็นช่วงอายุที่อาจจะเข้าถึงการบริการได้ง่าย แต่กลุ่มอายุที่แตกต่างออกไปอาจจะเข้าถึงการบริการที่แตกต่างกัน เช่น การให้บริการในการรับสมัครฝึกอบรมด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย อาจจะเป็นการให้บริการที่เข้าถึงได้เฉพาะเพียงบางกลุ่มอายุ ทำให้ผู้มาใช้บริการบางกลุ่มอายุไม่เข้าใจหรือไม่สามารถเข้าถึงการบริการรูปแบบใหม่ๆได้ ทำให้ยังไม่พึงพอใจในบริการ ส่งผลต่อความจงรักภักดีที่แตกต่างไป ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สุจิตรา งามใจ (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้ากรณีศึกษา บริษัท อีซูซุพระนคร จำกัด สาขาลองหลวง กล่าวว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความจงรักภักดีที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเป็นเพราะลูกค้ามีความพึงพอใจและความต้องการในการรับบริการที่คล้ายกัน โดยไม่แบ่งระดับอายุซึ่งเป็นความพึงพอใจขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่ไม่แตกต่างกันมาก และในการให้บริการของบริษัทไม่ว่าลูกค้าจะมีอายุมากหรือน้อย บริษัทก็ให้บริการกับลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต

ผลการวิจัยด้านพฤติกรรมการบอกต่อ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความจงรักภักดี ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ น้อยกว่ากลุ่มที่มีอาชีพรับจ้างอิสระ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความจงรักภักดี ด้านพฤติกรรมการบอกต่อมากกว่าพนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความจงรักภักดี ด้านพฤติกรรมการบอกต่อน้อยกว่ากลุ่มรับจ้างอิสระ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ และกลุ่มว่างงาน ผู้วิจัยคิดว่า แต่ละกลุ่มอาชีพอาจมีช่วงเวลาในการทำงานหรือเวลาว่างที่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าทุกอาชีพจะได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน แต่ระดับความจงรักภักดีอาจแตกต่างกันไป เช่น ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ บางอาชีพอาจจะไม่มีเวลาว่างที่จะติดตามสื่อประชาสัมพันธ์และส่งต่อ หรือแบ่งปันให้บุคคลอื่นทราบ ด้วยภาระงานที่ต้องทำอย่างหนักในแต่ละวัน จึงส่งผลในแต่ละอาชีพมีระดับความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อแตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่พบด้านความตั้งใจซื้อ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความจงรักภักดีด้านความตั้งใจซื้อ น้อยกว่ากลุ่มที่มีอาชีพรับจ้างอิสระ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ และกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความจงรักภักดี ด้านความตั้งใจซื้อ น้อยกว่ากลุ่มที่มีอาชีพรับจ้างอิสระ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ผู้วิจัยคาดว่า บางอาชีพอาจจะไม่มีเวลาว่างมาใช้บริการด้านอื่นๆของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ซ้ำอีก

เนื่องจากมีเวลาที่จำกัด บางอาชีพต้องทำงาน จันทร์ - เสาร์ ส่วนบางอาชีพไม่จำเป็นต้องเข้าทำงานทุกวัน จึงมีเวลาว่างที่จะเข้ารับการฝึกอบรม แสดงให้เห็นว่า แต่ละอาชีพส่งผลต่อระดับความจงรักภักดีด้านความตั้งใจซื้อแตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่พบด้านความอ่อนไหวต่อราคา พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความจงรักภักดี ด้านความอ่อนไหวต่อราคา มากกว่ากลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความจงรักภักดี ด้านความอ่อนไหวต่อราคาน้อยกว่ากลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ และกลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ มีระดับความจงรักภักดี ด้านความอ่อนไหวต่อราคา มากกว่ากลุ่มว่างงานและอื่นๆ ผู้วิจัยคิดว่า ถึงแม้ว่าสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต จะมีอัตราค่าธรรมเนียมที่ถูกเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นแต่ผู้ใช้บริการบางอาชีพก็ไม่สามารถจัดสรรเวลาที่จะเข้าไปใช้บริการได้ จึงส่งผลให้ระดับความจงรักภักดีด้านความอ่อนไหวต่อราคาแตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่พบด้านพฤติกรรมการร้องเรียน พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความจงรักภักดี ด้านพฤติกรรมการร้องเรียน น้อยกว่ากลุ่มที่มีรับจ้างอิสระ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ผู้วิจัยคาดว่า หากเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาจคิดว่าการร้องเรียนเป็นการทำให้เสียเวลาโดยใช้เหตุ เอาเวลาไปทำงานในหน้าที่ย่อมดีกว่า จึงส่งผลให้แต่ละอาชีพมีระดับความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการร้องเรียนแตกต่างกัน

ฉะนั้นแล้วผลการวิจัยจึงพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชงสรวงศรีธัญรัตน์ (2563) ที่พบว่า ลูกค้ายบางอาชีพมีการดำเนินชีวิต (Life Style) ที่ไม่อิงกับเวลา จึงมีผลต่อความจงรักภักดีต่อร้านค้า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิจัยพบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ทั้งนี้ผู้วิจัยคิดว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ส่วนใหญ่ต้องการเข้ามารับการฝึกอบรมเพื่อมีอาชีพหรือมีรายได้เพิ่มเติม โดยมีความต้องการเข้ามาใช้บริการคล้ายคลึงกัน จึงได้รับการบริการที่เท่าเทียมเสมอภาคกัน ไม่ว่าจะมียาได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้มาใช้บริการอยู่ระดับใด ก็ไม่ได้นำมาเป็นประเด็นในการให้บริการ รายได้ของผู้มาใช้บริการจึงไม่มีผลต่อระดับความจงรักภักดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ พินัยกุล (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในตราสินค้าไอศกรีมวอลล์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าไม่มีผลต่อความจงรักภักดีของการเลือกซื้อไอศกรีมวอลล์ ทั้งนี้ผู้วิจัยคิดว่าลูกค้าที่รายได้ต่อเดือนต่างกันหากได้รับการบริการที่ดี หรือไม่ดีที่เหมือนกัน พฤติกรรมการบอกต่อหรือการร้องเรียนเพื่อสิทธิประโยชน์ของตนเองไม่ต่างกัน

และในด้านความตั้งใจซื้อหากเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะซื้ออยู่แล้วผู้วิจัยเชื่อว่าลูกค้าต้องศึกษาหา รายละเอียดและข้อมูลที่ครบถ้วนก่อนที่จะตัดสินใจซื้อหากสินค้าและบริการนั้นดีจริงและถูกใจจริงคงไม่ได้นำรายได้ต่อเดือนมาเป็นประเด็นสำคัญ ส่งผลให้รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความจงรักภักดี

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ผู้วิจัยคิดว่า สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ไม่ได้มีการแบ่งแยกเลือกให้บริการตามระดับการศึกษามีการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ระดับการศึกษาจึงไม่มีผลต่อระดับความจงรักภักดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชงสรวง ศรีธัญรัตน์ (2563) ที่ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการของร้าน ก๋วยเตี๋ยว ซึ่งเป็นอาหารที่สามารถรับประทานได้ทุกระดับการศึกษาและทางร้านไม่มีการแบ่งแยกการบริการตามระดับการศึกษา ส่งผลให้ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความจงรักภักดี

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2. คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดี ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมากที่สุด ถัดมาคือด้านการให้ความมั่นใจ และสุดท้ายด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับความจงรักภักดีของลูกค้าผู้ใช้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต สร้างความเป็นรูปธรรมของบริการไว้อย่างมีคุณภาพ มีทำเลที่ตั้งขององค์กรที่สะดวกต่อการมาใช้บริการ อาคารสถานที่ดูสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมให้บริการ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีจุดบริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ เป็นต้น อีกทั้งมีสถานที่รองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต มีบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ความชำนาญในการให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง สามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที มีการให้บริการที่เป็นกันเอง สามารถสร้างความน่าไว้วางใจให้กับผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เก็บรักษาข้อมูลของผู้มาใช้บริการไว้อย่างปลอดภัย สุดท้ายคือด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ บุคลากรทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับบริการด้วยความสนใจและใส่ใจ ตอบสนองความต้องการได้ดี ได้รับบริการอย่างพิเศษ ยินดีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้มาใช้บริการเป็นสำคัญ ส่งผลให้มี

คุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปารย์ทิพย์ ธนาภิกุปตานนท์ (2554) พบว่า คนไข้ที่เข้ารับบริการมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในด้านต่างๆ ในระดับดี มีความจงรักภักดีต่อสถานบริการทางการแพทย์ในระดับสูง ทั้งนี้จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติแสดงให้เห็นถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ผลที่พบยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความ ต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพการบริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพบริการ ที่จะช่วยส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการ จึงควรให้ความสำคัญด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมากยิ่งขึ้น อย่างเช่น ซ่อมแซมห้องฝึกอบรมให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ จัดหาสื่อการสอนที่ทันสมัย และมีคุณภาพ จัดหาอุปกรณ์การฝึกให้มีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการและดูแลให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ หมั่นดูแลรักษาความสะอาด อาคารสถานที่ให้พร้อมต่อการเข้ามาใช้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ควรมีความชัดเจน เห็นได้ชัด และเข้าใจง่าย เพื่อสร้างความสะดวกในการใช้บริการ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความสะดวกและพึงพอใจในการบริการ

2. กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 20-35 ปี มีความจงรักภักดีสูงที่สุดในทุกด้าน ผู้วิจัยคาดการณ์ว่าผู้มาใช้บริการกลุ่มอายุ 20-35 ปี เป็นช่วงอายุที่อาจจะเข้าถึงการบริการได้ง่าย ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ควรมีการกำหนดแผนการฝึกอบรม ส่งเสริมสนับสนุนให้กับกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 20 - 35 ปี ได้เข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการแล้ว ยังช่วยขยายกลุ่มผู้มาใช้บริการและส่งผลให้มีผู้ที่จงรักภักดีต่อสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต มากขึ้นอีกด้วย

3. อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ควรมีการกำหนดโครงการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละกลุ่มอาชีพ อย่างเช่น จัดโครงการฝึกอบรม 1 รุ่น 1 กลุ่มอาชีพ เพื่อจะได้ศึกษาความต้องการของกลุ่มอาชีพเหล่านั้น แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กีรติ บันดาลสิน. (2558). การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสำนักราชดำเนิน, วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ณัฐพร ดิสนี้เวทย์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้า ร้านคาเฟ่ขนมหวานในห้างสรรพสินค้า, การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- เด่นนภา มุ่งสูงเนิน. (2557). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ : กรณีบริษัทไดนามิคอินเตอร์ทรานสปอร์ต จำกัด." วารสารทางการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริการธุรกิจ 4,2:83.
- ชงสรวง ศรีธัญญา. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษาร้าน ก๋วยเตี๋ยวเนื้ออาคเนย์ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี, การค้นคว้าอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- นิตยา นุชประสพ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความจงรักภักดีของผู้รับบริการ คลินิกพิเศษเฉพาะทางของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิม พระเกียรติ : การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี
- หนึ่งฤทัย ไชยวงษ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาวัฒนานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เมนาท บรรเทาทุกข์ และ นลินี เหมาะประสิทธิ์. (2564). คุณภาพในการให้บริการที่มีผล ต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตร, คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และ การสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร
- เชตริค ทอง เอกอर्फเพย์. (2559). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของ ผู้ใช้บริการสายการบิน Thai Lion Air, : สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการ จัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสยาม
- มนสิชา เฟื่องทอง. (2561). คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อ ร้านอาหารของผู้บริโภค ในตลาดกลางเพื่อการเกษตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา : การ ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี