

อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยากรณ์
โชคชะตาของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
Influence of Service Quality on the Decision to use Fortune
Predestination Business of Users in Bangkok

การิน วรภักดิ์

นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต คณะวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

E-mail: mannumber915@gmail.com

ณัฐพัชร อภิวัฒน์ไพศาล

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต คณะวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

E-mail: nathapat.a@vru.ac.th

Karin Waraphat

Student, Business Administration, Faculty of College of Innovative Management,
Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage

Nathapat Aphiwatpisan

Lecturer, Business Administration, Faculty of College of Innovative Management,
Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage

(Received: August 28, 2021; Revised: September 21, 2022; Accepted: September 26, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 2) ศึกษา
ระดับการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตาของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร และ
2) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยากรณ์
โชคชะตาของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการธุรกิจ
การพยากรณ์โชคชะตาที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ
บังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตาของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการมีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านบุคลากร ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านสินค้าและบริการ ด้านแหล่งให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอัตราค่าบริการ มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก และ 2) คุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตาของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร มีอำนาจการทำนายร้อยละ 61.5

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ การตัดสินใจใช้บริการ ธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตา

Abstract

The purposes of this research were to: 1) study the level of service quality, 2) study the level of decisions to use fortune predestination business of users in Bangkok; and 3) Study Influence of service quality on the decision to use fortune predestination business of users in Bangkok. The sample group consisted of 400 users of fortune predestination business in Bangkok, selected by using accidental random sampling. The research instrument was a questionnaire. The data were analyzed by using mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results showed that: 1) the users' had opinion service quality at a high level, and the level of decisions to use fortune predestination business of users gave the highest level was process, next were people, physical evidence, product and service, place, promotion and price; and 2) The Service quality: empathy, responsiveness, tangibles, assurance and reliability affecting decisions to use fortune predestination business of users in Bangkok with predictive power of 61.5 percent.

Keywords: service quality, decisions to use the service, fortune predestination business

บทนำ

ธุรกิจบริการถือได้ว่ามีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ซึ่งธุรกิจบริการในปัจจุบันมีความหลากหลาย แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้บริการที่หลากหลายและมืออยู่อย่างไม่จำกัด โดยข้อมูลจากวิจัยกรุงศรีกล่าวว่าธุรกิจบริการมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโลกจากสัดส่วนร้อยละ 62.0 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมของโลกในปี พ.ศ. 2551 เพิ่มขึ้นมาเป็นประมาณร้อยละ 65.1 ในปี พ.ศ.2560 สำหรับสัดส่วนภาคบริการของประเทศไทยเพิ่มจากร้อยละ 55.8 ในปี พ.ศ.2551 เพิ่มขึ้นมาเป็นร้อยละ 63.2 ในปี พ.ศ.2562 (วิจัยกรุงศรี, 2564: 4) สำหรับธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตาเป็นอีกรูปแบบของธุรกิจบริการที่มีมาอย่างยาวนาน ปัจจุบันศาสตร์การพยากรณ์โชคชะตาเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลในสังคมไทยเป็นอย่างมาก ในอดีตเรามักคุ้นชินกับคำว่า “หมอดู” แต่ปัจจุบันอาจเรียกว่า “นักโหราศาสตร์” หรือ “นักพยากรณ์” หรืออาจเรียกว่าที่ปรึกษาชะตาชีวิต ซึ่งหมายถึงบุคคลที่มีหน้าที่ในการพยากรณ์ชะตาชีวิตตามหลักโหราศาสตร์ ใช้ศาสตร์พยากรณ์ที่หลากหลายตามความถนัดและความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลมาจากความเชื่อ โชคลาง อำนาจลี้ลับ สิ่งศักดิ์สิทธิ์ ซึ่งถือเป็นค่านิยมของบุคคลจากในอดีตมาจนถึงปัจจุบัน เนื่องจากบุคคลที่ใช้บริการศาสตร์การพยากรณ์โชคชะตาต้องการที่พึ่งทางจิตใจ ซึ่งอาจเกิดจากความวิตกกังวล ปัญหาที่ประสบ เช่น ด้านการงาน การเงิน ความรัก ครอบครัว การเรียน สุขภาพ หรือโชคลาง รวมถึงต้องการคำปรึกษา ข้อเสนอแนะเพื่อทำให้เกิดความสบายใจ คลี่คลายปัญหา ทำให้สภาพจิตใจคลายกังวล หรือการสร้างความมั่นใจในการดำเนินชีวิต รวมถึงการสร้างขวัญกำลังใจ การวางแผนการดำเนินชีวิต ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละท่านที่มีความแตกต่างกันออกไป (ปริญา นาคปฐม และ พิทักษ์ ศิริวงศ์, 2560: 71; พระครูสุภัทรวชิรานุกุล และคณะ, 2563: 420; รุจิกาญจน์ สานนท์, 2559: 87) ประกอบกับข้อมูลจากศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2562: ออนไลน์) ได้เปิดเผยถึงผลสำรวจ 10 อันดับธุรกิจดาวรุ่ง ในปี พ.ศ.2563 พบว่า ธุรกิจความเชื่อเป็นกลุ่มธุรกิจบริการที่ติดอันดับ 9 ในอัตราร้อยละ 84.4 ดังนั้นจึงทำให้ศาสตร์การพยากรณ์โชคชะตาเข้ามามีบทบาทสำคัญในสังคมไทยมากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตาได้รับความนิยมและมีอัตราการเติบโตเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบันด้วยเช่นกัน

อีกทั้งการแข่งขันทางธุรกิจในยุคปัจจุบัน นับเป็นความท้าทายอย่างมากของผู้บริหารและผู้ประกอบการที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและแบบแผนทางธุรกิจแบบเดิม ๆ เพื่อสร้างโอกาสและความอยู่รอดในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไร้ขอบเขต โดยปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดและเติบโตได้ในท่ามกลางสภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรงในยุคปัจจุบันนั้นคือความสามารถในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รูปแบบการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันจำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการดำเนินธุรกิจและกลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์

และพฤติกรรมความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีการปรับเปลี่ยนไปจากในอดีต ดังนั้น การยกระดับคุณภาพการให้บริการจึงถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่ความสำเร็จและ นับได้ว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและ สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจให้กับผู้ใช้บริการ (ขวัญฤทัย เดชทองคำ, 2563: 317-320) เพื่อรักษารฐาน ลูกค้าเดิมและแสวงหารฐานลูกค้าใหม่ อีกทั้งคุณภาพการให้บริการยังเป็นส่วนสำคัญในการสร้างคุณค่า ของตราสินค้าและภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งหากผู้ใช้บริการได้รับบริการที่คุ้มค่า สามารถตอบสนองได้ ตรงตามความต้องการ เกินความคาดหวังที่ตั้งไว้อย่อมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำและเกิดการ บอกต่อไปยังกลุ่มอื่นที่สนใจ จึงนำไปสู่การเติบโตของธุรกิจ รวมถึงผลประกอบการที่เพิ่มสูงขึ้น สำหรับปัจจัยเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญในการสร้างความ ได้เปรียบและสร้างความแตกต่างจากการแข่งขัน (กฤตชน วงศ์รัตน์, 2563: 211-212) ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ล้วนมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งหากธุรกิจการพยากรณ์สามารถกำหนดกลยุทธ์ที่ เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลต่อผล ประประกอบการที่ดีขึ้น เกิดความไว้วางใจ เชื่อมั่น เกิดการใช้บริการซ้ำ การบอกต่อ จนทำให้เกิดเป็น ความภักดีของผู้ใช้บริการต่อธุรกิจการพยากรณ์ได้ในอนาคต

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตาของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดย สามารถนำผลการวิจัยไปต่อยอดองค์ความรู้สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์การพยากรณ์โชคชะตา เช่น นักวิจัย นักวิชาการ ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตา หรือธุรกิจความเชื่อใน รูปแบบอื่น ๆ รวมถึงการวางแผนการใช้ศักยภาพขององค์กรในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการพยากรณ์ โชคชะตา หรือศาสตร์ความเชื่อในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการ พัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่ง นับเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่ธุรกิจการพยากรณ์จะสามารถเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน รักษาฐานลูกค้าเก่าและเกิดฐานลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นได้

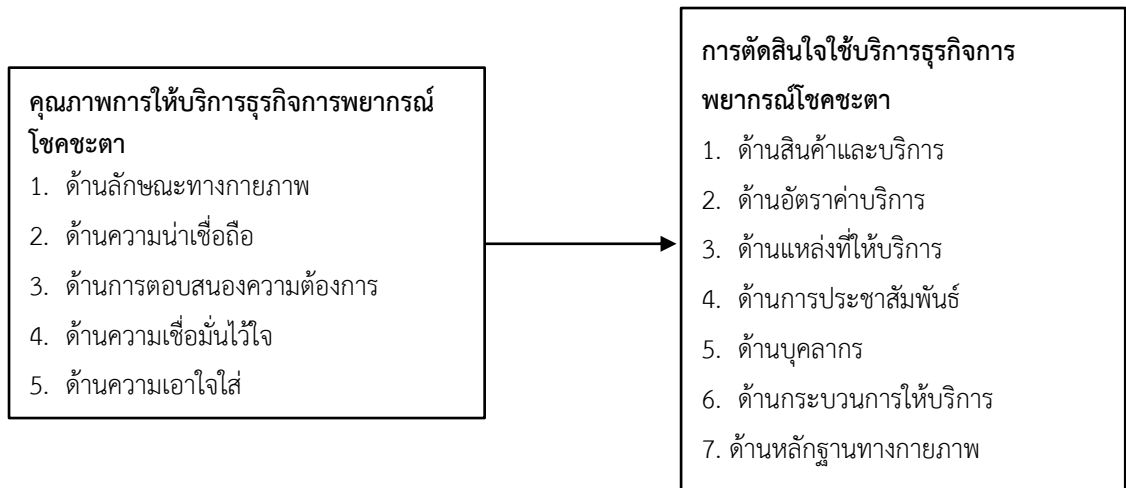
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตาของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการ พยากรณ์โชคชะตาของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยาบาล
โซคชะตาของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการธุรกิจการพยาบาลโซคชะตา ที่อยู่ในเขต
กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละ กรณีไม่ทราบ
จำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ W.G.Cochran (1953 อ้างถึงใน กัลยา วาณิชยปัญญา, 2549: 74)
โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 ได้
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและสร้างเชื่อมั่นในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึง
เก็บข้อมูลเป็นจำนวน 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และเอกสาร ตำรา
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงข้อมูลสื่อออนไลน์จากแหล่งที่สามารถ
เชื่อถือและตรวจสอบที่มาของข้อมูลได้เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย
(Conceptual Framework) รวมถึงกรอบความคิดในการสร้างเครื่องมือ โดยพิจารณาถึงรายละเอียด
ต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ อีกทั้งเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการ

สร้างนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ (ข้อคำถาม) โดยแบบสอบถาม (Questionnaire) มีรายละเอียดประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 คุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้

ตอนที่ 2 การตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยาบาลโรคชะตา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โดยแบบสอบถามตอนที่ 1-2 ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert scale และแบบสอบถามในตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-ended Form) จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งให้ผู้เชี่ยวชาญทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้างและความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความชัดเจน และความเหมาะสมที่สอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ทั้งนี้แบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรงตามโครงสร้างและความเหมาะสมของเนื้อหา โดยพิจารณาจากดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (The Index Item-Objective Congruence: IOC) พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 และแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นโดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค พบว่า ทุกด้านมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 โดยด้านคุณภาพการให้บริการธุรกิจการพยาบาลโรคชะตามีค่าความเชื่อมั่น 0.76 ส่วนด้านการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยาบาลโรคชะตามีค่าความเชื่อมั่น 0.90 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.90 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้จริง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอความร่วมมือกับผู้ที่เคยใช้บริการธุรกิจการพยาบาลโรคชะตา ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการ โดยตรงเป็นรายบุคคล ตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง นอกจากนั้นผู้วิจัยมีการส่งแบบสอบถามผ่าน Google Forms เพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับคืนมาในอัตราที่สูงตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ คือ 400 ชุด เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการพยาบาลโรคชะตา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการพยาบาลโรคชะตา ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.13$, $SD=0.44$) เมื่อพิจารณาทุกด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่น ใจดี ด้านความเอาใจใส่ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับ ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการพยาบาลโรคชะตา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

ประเด็นคุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	$\bar{x}$	SD	ความหมาย	ลำดับที่
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.09	0.51	มาก	5
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.14	0.52	มาก	2
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.20	0.47	มาก	1
4. ด้านความเชื่อมั่นใจดี	4.12	0.58	มาก	3
5. ด้านความเอาใจใส่	4.11	0.53	มาก	4
รวม	4.13	0.44	มาก	

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยาบาลโรคชะตาของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยาบาลโรคชะตาของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.06$, $SD=0.44$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านบุคลากร ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านสินค้าและบริการ ด้านแหล่งให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอัตราค่าบริการ มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยาบาล
โชคชะตาของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

ประเด็นการตัดสินใจใช้บริการ	ระดับการตัดสินใจใช้บริการ			
	$\bar{x}$	SD	ความหมาย	ลำดับที่
1. ด้านสินค้าและบริการ	4.02	0.52	มาก	4
2. ด้านอัตราค่าบริการ	3.87	0.60	มาก	7
3. ด้านแหล่งที่ให้บริการ	4.00	0.54	มาก	5
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.00	0.50	มาก	6
5. ด้านบุคลากร	4.18	0.57	มาก	2
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.22	0.50	มากที่สุด	1
7. ด้านหลักฐานทางกายภาพ	4.15	0.54	มาก	3
รวม	4.06	0.44	มาก	

3. อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยาบาล
โชคชะตาของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ในการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการ
พยาบาลโชคชะตา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณเส้นตรง
(Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยาบาล
โชคชะตา ในเขตกรุงเทพมหานคร

คุณภาพการให้บริการ	การตัดสินใจใช้บริการ			t	p
	B	SE	β		
ค่าคงที่ (a)	.911	.133		6.844	.000*
ด้านลักษณะทางกายภาพ	.145	.041	.170	3.591	.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ	-.089	.045	-.107	-1.995	.047*
ด้านการตอบสนองความต้องการ	.184	.042	.201	4.402	.000*
ด้านความเชื่อมั่นไว้ใจ	.079	.035	.106	2.242	.025*
ด้านความเอาใจใส่	.444	.034	.541	12.901	.000*
Adjust R Square=0.615 R=0.787 R Square=0.620 Durbin-Watson=1.822					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านความน่าเชื่อถือ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยาบาลโรคชะตาของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มีอำนาจการทำนายร้อยละ 61.5

อภิปรายผล

อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยาบาลโรคชะตา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ด้านความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านความน่าเชื่อถือ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยาบาลโรคชะตาของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเอาใจใส่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยาบาลโรคชะตาของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากการตัดสินใจเข้ารับบริการธุรกิจการพยาบาลโรคชะตานั้น ส่วนใหญ่เกิดจากที่ผู้ให้บริการเกิดความวิตกกังวล ความไม่แน่ใจ ไม่สบายใจ ไม่กล้าตัดสินใจ ขาดความมั่นใจ ต้องการคำปรึกษา คำแนะนำ รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาตามความต้องการของผู้ใช้บริการที่หลากหลาย ทั้งนี้การให้เกียรติซึ่งกันและกัน ความเข้าใจถึงความรู้สึก อารมณ์ของผู้ใช้บริการ การแสดงถึงความจริงใจ และความตั้งใจในการให้บริการ และยินดีที่จะช่วยเหลือ การสร้างความอบอุ่น รวมถึงการสื่อสารอย่างจริงใจของนักพยาบาลอย่างตรงไปตรงมาและชัดเจน จึงเป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญของนักพยาบาลในการสร้างความเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ทั้งนี้ยังส่งผลต่อความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในคำทำนายของการพยาบาลโรคชะตาที่ได้รับในการนำไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตหรือการทำงานต่อไปได้อย่างเกิดความมั่นใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รุจิกาญจน์ สานนท์ (2559) พบว่า กลยุทธ์ของธุรกิจโหราศาสตร์ที่ต้องคำนึงถึง คือ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ โดยได้กล่าวอีกว่ายังมีนักโหราศาสตร์จำนวนหนึ่งที่ยังไม่มีความพร้อม ไม่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการจึงส่งผลให้ต้องออกจากธุรกิจโหราศาสตร์หรือการพยาบาลไปอย่างน่าเสียดาย ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการของธุรกิจการพยาบาลโรคชะตานั้นเป็นการสร้างความมั่นใจถึงการนำเสนอบริการที่ผู้ให้บริการจะได้รับประโยชน์เมื่อได้รับการตอบสนองที่ตรงตามความต้องการ ซึ่งนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ให้บริการในระยะยาว

2. ด้านการตอบสนองความต้องการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยาบาลโรคชะตาของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้ให้บริการที่ตัดสินใจมาใช้บริการธุรกิจการพยาบาลโรคชะตานั้นต่างมีปัญหาที่หลากหลายแตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจเกิดความวิตกกังวล

ความเครียด ความไม่สบายใจ ความไม่มั่นใจ เกิดความลังเล ต้องการขอคำปรึกษา คำแนะนำหรือหาทางออกให้กับชีวิต โดยประเด็นปัญหาส่วนใหญ่ที่นักพยากรณ์พบ ได้แก่ ด้านความรัก การงาน การเงิน การเรียน สุขภาพ โชคลาภ หรือต้องการหาทางออกโดยยังไม่กล้าตัดสินใจ รวมถึงอาจต้องการเครื่องรางหรือวัตถุมงคลเพื่อให้ตนเองเกิดความอุ่นใจ สบายใจยิ่งขึ้น ดังนั้นเมื่อความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคนมีความแตกต่างกันออกไป จึงเป็นหน้าที่ของนักพยากรณ์ที่ต้องมีบทบาทในการให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ รวมถึงคำตอบที่ผู้ใช้บริการต้องการ เพื่อลดความกังวลและเกิดความมั่นใจในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ตนเองปรารถนาและต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปริญญา นาคปทุม และ พัทธกษ ศิริวงศ์ (2560) พบว่า พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการศาสตร์พยากรณ์ จำแนกได้เป็น 7 กรณี คือ ความสงสัย ไม่ชอบการรบกวน ความกังวล สนับสนุนการตัดสินใจ เกิดปัญหาติดขัดในการดำเนินชีวิต เกิดความอยากรู้อยากลองหรือต้องการท้าทายผู้พยากรณ์ และอยากรู้เหตุการณ์ในอนาคต และยังเป็นไปในแนวทางเดียวกับผลงานวิจัยของ รุจิกาญจน์ สานนท์ และคณะ (2560) พบว่า ผู้ให้คำปรึกษามีหน้าที่ชี้แนะแนวทาง ให้กำลังใจ และร่วมแก้ไขกับผู้ใช้บริการตามแนวทางจิตวิทยาให้คำปรึกษา นอกจากนี้ยังต้องมีเจตคติที่ดีต่อการนำแนวทางโหราศาสตร์มาปรับใช้โดยเฉพาะเรื่องการเชื่อมโยงคำทำนายตามกระบวนการทำนายทางโหราศาสตร์ มีแนวคิดที่นำไปใช้ได้จริง

3. ด้านลักษณะทางกายภาพส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตาของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากศาสตร์การทำนายในปัจจุบัน นักพยากรณ์หลายท่านได้นำศาสตร์การพยากรณ์โชคชะตามาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่และการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเป็นการต่อยอดธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตา สำหรับเครื่องมือ อุปกรณ์ของนักพยากรณ์โชคชะตาที่นำมาประยุกต์ใช้ล้วนเกิดจากการสะสมประสบการณ์ ปัญหา อุปสรรค ความต้องการของผู้ใช้บริการ สภาพการแข่งขันของธุรกิจการพยากรณ์และข้อมูลที่ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับศาสตร์การพยากรณ์ รวมถึงการเก็บสะสมข้อมูล สถิติการพยากรณ์จากในอดีตจนถึงปัจจุบัน จึงนำมาสู่การพัฒนาเครื่องมือ อุปกรณ์ในแบบเฉพาะของตนเองตามความถนัดและความเชี่ยวชาญ เพื่อให้เกิดความแตกต่างและความโดดเด่นในการใช้เครื่องมือเพื่อการพยากรณ์โชคชะตา และสามารถดึงดูดความสนใจให้กับผู้ใช้บริการที่มีความต้องการที่หลากหลายได้มากยิ่งขึ้น แต่ทั้งนี้คุณภาพ ความแม่นยำ และความปลอดภัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการพยากรณ์ย่อมส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในผลการทำนายที่ได้รับนั้นมาน้อยเพียงใด ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตาด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รุจิกาญจน์ สานนท์ (2559) โดยให้ความสำคัญถึงการพัฒนารูปแบบการให้บริการ การจัดการธุรกิจ การเพิ่มกลยุทธ์การตลาด การขยายฐานกลุ่มลูกค้า การจัดการที่ทันสมัยโดยใช้ช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ซึ่งเป็นไปใน

ทิศทางเดียวกับผลงานวิจัยของ พระครูสุภัทรวชิรานุกุล และคณะ (2563) ที่พบว่า จากบทบาทหน้าที่ของนักพยากรณ์ในปัจจุบันทำให้วิชาโหราศาสตร์ต้องมีการพัฒนา การผสมผสานความเชื่อทางโหราศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี รวมถึงการบริหารจัดการตลาดตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นการปรับตัวของธุรกิจโหราศาสตร์ในปัจจุบัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รุจิกาญจน์ สานนท์ และคณะ (2560) ที่พบว่า รูปแบบการจัดการธุรกิจต้องมีการปรับรูปแบบธุรกิจความเชื่อเชิงรุกโดยใช้นวัตกรรมและการสื่อสารรวมถึงให้บริการแบบ real time ที่ครบวงจรเพื่อสร้างมาตรฐานของความเชื่อให้เกิดในสังคมไทย

4. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตาของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากคำทำนายของนักพยากรณ์โชคชะตานับว่ามีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพจิตใจ พฤติกรรม ความคิด และทัศนคติของผู้ใช้บริการในทิศทางที่ดีขึ้น ด้วยถ้อยคำที่แฝงด้วยข้อคิดเตือนใจที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความสบายใจ คลายกังวลและสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินชีวิตหรือการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการรักษาความลับ ความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พระครูสุภัทรวชิรานุกุล และคณะ (2563) ซึ่งพบว่า คุณค่าของโหราศาสตร์มีผลต่อการดำเนินชีวิต ได้แก่ การวางแผนการดำเนินชีวิต การสร้างขวัญกำลังใจ การให้คำปรึกษา การเป็นที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลงานวิจัยของ รุจิกาญจน์ สานนท์ (2559) พบว่าแนวทางการดำเนินงานของธุรกิจโหราศาสตร์ในประเทศไทย ได้แก่ การกำหนดแนวทางการตลาดที่ชัดเจนของแต่ละประเภทของโหราศาสตร์ รวมถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของธุรกิจโหราศาสตร์ และการเลือกกลยุทธ์การให้บริการที่เหมาะสม รวมถึงการรักษาความลับของผู้ใช้บริการและยังกล่าวอีกว่าการปรับตัวของรูปแบบการให้บริการโหราศาสตร์ในประเทศไทยแตกต่างไปจากเดิม เช่น ธุรกิจการทำบุญหนังสือทำนายดวง ซิติทำนายดวง เป็นต้น

5. ด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยากรณ์ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้บริการถือว่าเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตาไม่ควรละเลย ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจในการให้บริการของนักพยากรณ์โชคชะตาต่อผู้ใช้บริการ โดยรูปแบบการให้บริการต้องมีความชัดเจน มีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ภาพลักษณ์ภายนอกที่น่าเชื่อถือ ทั้งเรื่องของการแต่งกาย การวางตัวให้เหมาะสม กริยามารยาท การสื่อสาร สีหน้า แววตา ท่าทาง บุคลิกภาพโดยรวม รวมถึงการพยากรณ์โชคชะตาที่ต้องมีความเป็นกลาง ไม่โอ้อวดตนเองจนอาจส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติทางลบ ไม่เชื่อมั่นต่อคำทำนายที่ได้รับ ดังนั้นนักพยากรณ์โชคชะตาและธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตาจึงควรหันมาให้ความสนใจและสร้างความสำคัญกับการสร้างความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตาให้มากขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ สบายใจที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตา โดย

ผลการวิจัยและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือนั้นเป็นไปในแนวทางเดียวกับผลงานวิจัยของ ปริญญา นาคปฐม และ พิทักษ์ ศิริวงศ์ (2560) ซึ่งพบว่า ประเด็นการพิจารณาความน่าเชื่อถือในการใช้บริการศาสตร์การพยาบาล ได้แก่ คุณลักษณะของผู้พยาบาล เช่น การแต่งกายมีความเหมาะสม รวมถึงลักษณะถิ่นพำนักที่ต้องมีเป็นหลักแหล่ง ต้องมีความปลอดภัย เชื่อถือได้ สามารถติดตามตัวได้ง่าย และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ โสรัจจะราช เถระพันธ์ (2561) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจและความไว้วางใจ ซึ่งจะเห็นได้ว่าต้องมีการพัฒนารูปแบบและคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ทันพยาบาลและธุรกิจการพยาบาลเกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจการพยาบาลของผู้ใช้บริการในอนาคตได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้ให้บริการเกี่ยวกับธุรกิจการพยาบาลโรคชะตา ต้องมีการพัฒนาเครื่องมือ อุปกรณ์ให้สามารถสร้างความโดดเด่น ทันยุคทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการ และแตกต่างจากจากคู่แข่งบนพื้นฐานความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในแต่ละศาสตร์ของนักพยาบาลโรคชะตา เพื่อให้สามารถเข้าได้ถึงผู้ใช้บริการที่หลากหลายกลุ่มยิ่งขึ้น และสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจการพยาบาลโรคชะตา เช่น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แบบ real time การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารหรือให้บริการ (Social network) หรือแอปพลิเคชัน การคำนวณและสามารถทำนายได้ด้วยตนเอง เป็นต้น
2. ผู้ให้บริการเกี่ยวกับธุรกิจการพยาบาลโรคชะตาต้องมีความชัดเจนในการกำหนดบทบาทหน้าที่ของนักพยาบาลโรคชะตา รวมถึงต้องมีการปรับภาพลักษณ์ของนักพยาบาลโรคชะตาให้เกิดความน่าเชื่อถือ และทันสมัยยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัย ผู้ใช้บริการ ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจการพยาบาลโรคชะตาไว้หลากหลายประเด็น เช่น ส่วนใหญ่นักพยาบาลโรคชะตานิยมใช้ความรู้สึกเพิ่มเติมในการประเมินความแม่นยำของการพยาบาลโรคชะตา ซึ่งผลการพยาบาลโรคชะตานี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของเหตุและผล รวมถึงขอบเขตของความเป็นจริง ซึ่งสื่อ เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ และการรื้อฟื้นมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวสามารถนำไปกำหนดเป็นหัวข้อวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจการพยาบาลโรคชะตาได้ในครั้งต่อไปเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. จากผลการวิจัย ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการดำเนินการดำเนินธุรกิจการพยาบาลโรคชะตาไว้หลากหลายประเด็น เช่น อยากให้มีการพยาบาลโรคชะตาที่หลากหลายในแต่

ละศาสตร์ การให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำจากนักพยากรณ์โชคชะตาควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจนและตรงประเด็น รวมถึงการปรับราคาและความหลากหลายของวัตถุมงคล หรือสินค้าเสริมดวง เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการที่มีความต้องการที่หลากหลายยิ่งขึ้น รวมถึงการปรับปรุงในการเข้าถึง การใช้บริการธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตาให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็วและเหมาะสมกับ รูปแบบการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน จากข้อเสนอแนะดังกล่าว ผู้วิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการ พยากรณ์โชคชะตาสามารถนำไปกำหนดเป็นหัวข้อวิจัยในการพัฒนา ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ และต่อยอดธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควร ศึกษาต่อบริเวณประชากรในพื้นที่อื่น หรือศึกษาทั้งประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและทิศ ทางการกำหนดกลยุทธ์ของการดำเนินธุรกิจการพยากรณ์โชคชะตาที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤตชน วงศ์รัตน์. (2563). อิทธิพลของส่วนประสมการตลาดบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่ ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มาใช้บริการรีสอร์ทและโฮมสเตย์จังหวัดเพชรบุรี. **วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่**, 21(3): 209-227.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ขวัญฤทัย เดชทองคำ. (2563). ความสำคัญของคุณภาพการบริการสู่ความสำเร็จของธุรกิจท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤติ COVID-19. **วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ**, 21(3) : 317-326.
- ปริญญานาคปทุม และ พิทักษ์ ศิริวงศ์. (2560). รูปแบบและพฤติกรรมในการใช้บริการศาสตร์ พยากรณ์ของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 8(1): 68-94.
- พระครูสุภัทรวชิรานุกุล และคณะ. (2563). การประยุกต์ใช้หลักโหราศาสตร์ตามแนวพระพุทธศาสนา. **วารสารพุทธศาสตร์ศึกษา**, 11(2): 410-426.
- รุจิกาญจน์ สานนท์ และคณะ. (2560). ทิศทางธุรกิจความเชื่อของสังคมไทยยุค 4.0. **วารสารร่มพญักษ์ มหาวิทยาลัยเกริก**, 35(1): 12-31.
- รุจิกาญจน์ สานนท์. (2559). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โหราศาสตร์ในประเทศไทย. **วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์**, 6(3): 85-105.
- วิจัยกรุงศรี. (2564). แนวโน้มธุรกิจและอุตสาหกรรมไทย ปี พ.ศ.2564-2566. ค้นเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2564. จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/summary-outlook/industry-summary-outlook-2021-2023>.

ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2562). **เช็ก 10 อันดับธุรกิจดาวรุ่ง และเสี่ยงดาวร่วง ปี พ.ศ.2563** เทรนด์ออนไลน์มาแรง. ค้นเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2564, จาก <https://workpointtoday.com/rising-star-business-2020/>.

โสรัจจะราช เถระพันธ์. (2561). **คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Cochran, W.G. (1953). **Sampling Techniques**. New York: John Wiley & Sons. Inc.