

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของ  
ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

Relationship between Service Quality and Repeated Purchase  
Intention of Insured Persons Under the Security Service Law,  
Article 33 of Social Security Office, Bangkok

มัญชฎา วรวงศ์เวทย์<sup>1</sup> ธัญนันท์ บุญยอยู่<sup>2</sup>

Munchupha Worawongwet, Thanyanan Boonyoo

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการและความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตน 2) เปรียบเทียบความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test, F-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และความพร้อมในการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน 2) เปรียบเทียบความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านอายุต่างกัน มีระดับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำที่ไม่แตกต่างกัน และ 3) คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจ

Received: 2023-06-30 Revised: 2023-08-22 Accepted: 2023-08-27

<sup>1</sup> หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์  
Master of Business Administration Program, Business Administration, Graduate School, Southeast  
Asia University. e-mail: munchupha\_10@hotmail.com

<sup>2</sup> หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์  
Master of Business Administration Program, Business Administration, Graduate School, Southeast  
Asia University. e-mail: thanyanan7@gmail.com

กลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**คำสำคัญ (Keywords):** คุณภาพการให้บริการ; ความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ; ผู้ประกันตน

## Abstract

The objectives of this study were to investigate: 1) service quality and repeated purchase intention of insured persons under the security service law; 2) compare the repeated purchase intention of the insured persons under the security service law, of Social Security Office, Bangkok, classified by individual factors; and 3) the relationship between service quality and the repeated purchase intention of the insured persons under the security service law, article 33 of Social Security Office, Bangkok. Samples in this study were 400 insured persons under the security service law, article 33. A questionnaire was used as the research instrument in this study. Statistics used in this study were percentage, means, standard deviation (SD), t-test, F-test, and analysis of variance (ANOVA). Results of this study revealed: 1) levels of service quality overall were at a high level. In investigating each aspect, it was found that tangibles, assurance, and readiness to respond to customers were averaged at a high level, whereas levels of the repeated purchase intention overall were at a high level too. 2) Comparing the repeated purchase intention classified by individual aspect, it was found that those who had different ages had different levels of repeated purchase intention with the statistical significance at 0.05; however, having different sex, status, education level, and monthly income had no statistical significance of repeated purchase intention. And 3) service quality correlated with repeated purchase intention of insured persons under the security service law, article 33 of Social Security Office, Bangkok overall was at 0.01 of statistical significance.

**Keywords:** Service Quality; Repeated Purchase Intention; Insured Persons under the Security Service Law

## บทนำ (Introduction)

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานที่มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะสร้างหลักประกันความมั่นคงทางสังคมและให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างที่เป็นการสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตในกลุ่มของสมาชิกที่เข้าร่วมโครงการเพื่อรับผิดชอบในการเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน โดยระบบการประกันสังคมจะเป็นเรื่องสำคัญที่รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ในโลกส่วนใหญ่นำไปใช้เป็นหลักประกันชีวิตแก่ประชาชนของตน

ตั้งแต่เกิดจนตาย อีกทั้งสำนักงานประกันสังคมได้มีนโยบายที่มุ่งไปสู่ความสำเร็จด้วยการตั้งเป้าหมายหลัก คือ “การทำให้ประกันสังคมสามารถครอบคลุมทุกตัวบุคคลของประชาชนในชาติ (Universal Coverage) ได้ในอนาคต” แต่ปัจจุบันจากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2566) พบว่า ในปี 2565 ประชากรที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป มีภาวะการทำงานอยู่ที่ 40,299,800 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 68.6 แต่มีผู้ประกันตนที่อยู่ในระบบของการประกันสังคมอยู่ที่ 24,398,835 คน (สำนักงานประกันสังคม, 2566) ซึ่งจะประกอบด้วย 1) ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 เป็นลูกจ้างที่ทำงานให้กับนายจ้างที่อยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป 2) ผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39 เป็นบุคคลที่เคยเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 จ่ายเงินสมทบก่อนออกจากงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือนแล้วลาออก แต่ต้องการรักษาสิทธิประกันสังคม และ 3) ผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 40 เป็นบุคคลทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระหรือแรงงานนอกระบบไม่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 หรือผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ซึ่งจากจำนวนของผู้ประกันตนทั่วราชอาณาจักรแล้วพบว่า ยังไม่ครอบคลุมตัวบุคคลที่เป็นประชากรที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มีภาวะการทำงานอยู่ จึงจำเป็นที่สำนักงานประกันสังคมต้องปรับตัวเพื่อมุ่งดำเนินตามนโยบายที่ได้กำหนดไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายหลักที่สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดไว้ (สำนักงานประกันสังคม, 2562)

สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีจำนวนผู้ประกันตนมากเป็นลำดับต้นของประเทศไทย โดยในปี 2565 มีจำนวนผู้ประกันตนโดยรวม 6,175,011 คน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2564 อย่างไรก็ดีตามแม้ว่า ในปี 2565 จะมีจำนวนผู้ประกันตนเพิ่มขึ้น แต่เมื่อพิจารณาจากผู้ประกันตนในแต่ละประเภท พบว่า ในปี 2565 มีจำนวนผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ลดจำนวนลง จากเดิมในปี 2564 มีอยู่ที่ 490,355 คน แต่ในปี 2565 เหลืออยู่ที่ 476,785 คน โดยผู้ประกันตนตามมาตรา 39 จะเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจที่เป็นบุคคลที่เคยเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ที่เป็นผู้ที่ต้องการรักษาสิทธิประกันสังคม ดังนั้นจากการลดจำนวนลงของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 นั้น จึงจำเป็นที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครต้องมุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 เห็นถึงความสำคัญของระบบการประกันสังคม เพื่อให้ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ที่ลาออกจากงานมาแล้วกลับเข้าสู่ระบบผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ได้ (สำนักงานประกันสังคม, 2565) และจากการศึกษาวิจัยของปารีสา ชนะสิทธิ์ (2561) กล่าวว่า การที่จะทำให้บุคคลกลับเข้ามาใช้บริการซ้ำได้นั้นจำเป็นต้องให้บุคคลรับรู้ได้ถึงคุณภาพของการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ในการให้บริการที่แสดงออกให้เกิดความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ และความเอาใจใส่ของการให้บริการ อีกทั้งยังสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้บริการที่รับรู้ได้ถึงความปลอดภัย ความสะดวก และความเป็นรูปธรรมของการบริการที่สามารถสร้างให้เกิดความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการ (ธนาธิป พัวพรพงษ์ และคณะ, 2564)

นอกจากนี้แจ่มจันทร์ พิมราช และธัญนันท์ บุญอยู่ (2565) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการนั้นจะสามารถสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีที่เป็นผลของความตั้งใจกับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจได้เช่นกัน โดยการศึกษาคุณภาพการให้บริการจะมีความสัมพันธ์ต่อ

ความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งพบว่า การศึกษาของ Prabowo, Astuti & Respati (2020) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่เป็นความแตกต่างระหว่างความเป็นจริงและความคาดหวังของลูกค้า อันเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับ หรือการกระทำที่เป็นกิจกรรมที่คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งเสนอให้แก่อีกฝ่ายหนึ่งที่สามารถสร้างให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่เป็นทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะก่อให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำได้อย่างต่อเนื่อง (Mensah & Mensah, 2018) โดยแนวโน้มของบุคคลที่จะใช้บริการหรือซื้อผลิตภัณฑ์ในอนาคตอีกนั้นจำเป็นต้องอาศัยคุณภาพ การให้บริการที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นคุณลักษณะของสถานที่ให้บริการ คุณภาพการบริการของพนักงาน หรือคุณภาพของสภาพแวดล้อม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับการที่จะทำให้บุคคลเกิดความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ (Wiranto & Husin, 2016) นอกจากนี้กนกวรรณ แซ่อิว (2559) กล่าวว่า การที่บุคคลได้รับบริการจากผู้ให้บริการที่เป็นการตอบสนองบางอย่างที่จะมีผลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำหรือใช้บริการอีกครั้งในอนาคต และมีความตั้งใจหรือเจตจำนงที่มีความต้องการจะกลับไปใช้บริการ รวมถึงสามารถบอกเล่าถึงการให้บริการ ประโยชน์ หรือประสบการณ์ดี ๆ เกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ ย่อมที่จะส่งต่อไปยังบุคคลอื่น ๆ เพื่อเป็นตัวบ่งชี้หรือคาดการณ์พฤติกรรมในการใช้บริการซ้ำในครั้งถัดไป (รัศสิญา ศุภธนโชติพงศ์, 2562)

ดังนั้นจากประเด็นดังกล่าวที่พบว่า จำนวนของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ลดจำนวนลงจากปีที่ผ่านมา ส่งผลให้สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครต้องมุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 เห็นถึงความสำคัญของระบบการประกันสังคม เพื่อให้ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ที่ลาออกจากงานมาแล้วกลับเข้าสู่ระบบของผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ดังนั้นจึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยที่ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่จะทำให้ผู้ประกันตนกลับมาใช้บริการระบบประกันสังคมเพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกันตนมากขึ้น และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถวิเคราะห์ความต้องการข้อมูลต่าง ๆ ของตลาดแรงงาน ซึ่งจะสามารถนำไปปรับนโยบายการให้บริการในระบบประกันสังคมในอนาคตได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

## สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

สมมติฐานที่ 1 (H1) ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 (H2) คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

## วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

### 1. รูปแบบการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งเน้นการวิจัยด้วยการใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 4,001,653 คน (สำนักงานประกันสังคม, 2566) โดยข้อมูลที่ได้ในเดือนเมษายน พ.ศ. 2566 และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณตามสูตรแนวคิดของ Yamane (1973) โดยใช้สูตรคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ  $\pm 5$  ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้มีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ที่ใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามในการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจำแนกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และความพร้อมในการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีข้อคำถาม จำนวน 15 ข้อ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามในการประเมินความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกัน สังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบของ Likert (1932) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยใช้คำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลอันตรภาค (Interval Scale) และมีเกณฑ์การกำหนดค่าระดับ คือ “น้อยที่สุด” ให้คะแนน 1 คะแนน “น้อย” ให้คะแนน 2

คะแนน “ปานกลาง” ให้คะแนน 3 คะแนน “มาก” ให้คะแนน 4 คะแนน และ “มากที่สุด” ให้คะแนน 5 คะแนน

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการพัฒนาแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นรายชื่อ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม ซึ่งเกณฑ์การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จะต้องได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถึงจะนำแบบสอบถามนั้นมาเป็นข้อคำถามได้ และจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการหาค่าของดัชนีความสอดคล้องแล้ว พบว่า ทุก ๆ ข้อคำถามตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ที่ 1.00 และเมื่อได้ทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการนำแบบสอบถามไปทดลองกับประชากรที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยคุณภาพของแบบสอบถามที่ได้จะต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบักอยู่ที่ 0.70 ขึ้นไป และการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการทดสอบแล้ว พบว่า แบบสอบถามที่ได้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบักอยู่ระหว่าง 0.896-0.986 ซึ่งแบบทดสอบที่ได้ผ่านเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายนถึงกรกฎาคม พ.ศ. 2566 โดยจะทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งก่อนการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ชี้แจงกับกลุ่มตัวอย่างและได้อธิบาย พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์และได้มีการแจ้งกับกลุ่มตัวอย่างให้ทราบถึงประโยชน์และสิทธิในการตอบรับหรือปฏิเสธการตอบแบบสอบถามการวิจัย เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้นและไม่มีการเปิดเผยชื่อของกลุ่มตัวอย่าง อีกทั้งเสนอผลโดยภาพรวม

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ประเด็น คือ 1) การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนด้วยการหาค่าร้อยละ 2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ตามแนวความคิดของ Best (1981) ได้กำหนดว่า “1.00-1.49” หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด “1.50-2.49” หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย “2.50-3.49” หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง “3.50-4.49” หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก และ “4.50-5.00” หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด 3) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Sample) ใช้การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้การทดสอบค่า F-test และเมื่อทดสอบด้วยสถิติแล้วปรากฏว่า มีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe') และ 4) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจกลับมา

ใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตนใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson s Product Moment Correlation Coefficient)

### ผลการวิจัย (Research Results)

- สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ประกันตนโดยส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงถึงร้อยละ 68.75 มีอายุอยู่ในช่วง 31-45 ปี ร้อยละ 39.25 มีสถานภาพโสดร้อยละ 63.00 มีระดับการศึกษาอยู่ในช่วงปริญญาตรีร้อยละ 65.50 และมีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-30,000 บาท ถึงร้อยละ 67.25
- สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
คุณภาพการให้บริการ	4.21	0.614	มาก
- ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.20	0.644	มาก
- ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	4.23	0.613	มาก
- ความพร้อมในการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.20	0.714	มาก
ความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ	4.19	0.813	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงได้ว่า ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีระดับของคุณภาพการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.21$ ,  $SD=0.614$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และความพร้อมในการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.20$ ,  $4.23$ ,  $4.20$  และ  $SD=0.644$ ,  $0.613$ ,  $0.714$ ) นอกจากนี้ความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำมีระดับของค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ( $\bar{x}=4.19$ ,  $SD=0.813$ )

3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า 1) ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านอายุต่างกัน มีระดับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน มีระดับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำที่แตกต่างกันนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

ของความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่ จึงพบว่า ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 15-30 ปี และอายุ 31-45 ปี มีระดับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำโดยรวมมากกว่าผู้ที่มีอายุ 46-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2) ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำที่ไม่แตกต่างกัน

4. สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ปัจจัย	QA	QB	QC	QS	DE
QA		0.821**	0.791**	0.929**	0.656**
QB			0.820**	0.938**	0.647**
QC				0.937**	0.675**
QS					0.706**
DE					

หมายเหตุ-(\*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01), (QA หมายถึง ความเป็นรูปธรรมของการบริการ), (QB หมายถึง ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้), (QC หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองต่อผู้รับบริการ), (QS หมายถึง คุณภาพการให้บริการ), (DE หมายถึง ความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ)

จากตารางที่ 2 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตนมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าเท่ากับ 0.706 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้าน พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (QA) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (QB) และความพร้อมในการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (QC) มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r=0.656, 0.647$  และ  $0.675$  ตามลำดับ)

### อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีระดับของคุณภาพการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และความพร้อมในการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้



ความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำมีระดับของค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครรับรู้ได้ถึงคุณภาพการให้บริการที่เป็นรูปธรรมที่มีการให้บริการที่เอื้ออำนวยให้เกิดความสะดวกในการให้บริการ สร้างให้เกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจ และสร้างความพร้อมในการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการในระดับที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องก็จะสามารถสร้างให้ผู้ประกันตนเกิดความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำในระดับที่เพิ่มมากขึ้นได้เช่นกัน โดยสอดคล้องกับการศึกษาของกนกวรรณ แซ่อิว (2559) พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำผ่านการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมและรายด้านก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน ทำนองเดียวกันกับการศึกษาของปาริสา ชนะสิทธิ์ (2561) พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ตามความหวังไว้ ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อมั่น ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และขอบเขตของการให้บริการที่อยู่ในระดับมากก็จะมีผลทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำที่เกิดจากประสบการณ์ที่ดีต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

2. จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านอายุต่างกัน มีระดับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ถ้าสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครจะทำให้ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 เกิดพฤติกรรมความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำนั้นจำเป็นที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครจะต้องสร้างปัจจัยต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยต้องคำนึงถึงปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน เพื่อที่จะเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้ผู้ประกันตนเกิดความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกันจะทำให้เกิดความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำที่แตกต่างกันไป โดยสอดคล้องกับการศึกษาของรสสิญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) ที่พบว่า ลูกค้ำที่มาใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้บริการซ้ำที่ไม่แตกต่างกัน แต่ลูกค้ำที่มาใช้บริการที่มีอายุที่ต่างกัน มีการกลับมาใช้บริการซ้ำที่แตกต่างกัน และทำนองเดียวกับการศึกษาของกนกวรรณ แซ่อิว (2559) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นอายุที่ต่างกันจะทำให้ระดับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำผ่านการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการที่เอื้อต่อการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การให้บริการที่สุภาพของพนักงาน โดยพนักงานที่ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจและสร้างความพร้อมในการตอบสนองต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพก็จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์

กับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ได้เช่นกัน โดยสอดคล้องกับการศึกษาของรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการธนาคารซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทำนองเดียวกับการ ศึกษาของ โศภิชญา เต็มรัตน์ (2561) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปลักษณะทางกายที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจลูกค้ามีความสัมพันธ์ต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้เข้าใช้บริการของโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และการศึกษาของ Prabowo, Astuti & Respati (2020) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการที่เป็นความแตกต่างของการบริการจะก่อให้เกิดพฤติกรรมความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง (Mensah & Mensah, 2018)

## ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครควรสร้างคุณภาพการให้บริการที่เป็นรูปธรรม อาทิ ด้านสถานที่ควรมีการปรับให้เกิดความเหมาะสมให้เอื้อต่อการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ประกอบกับควรมีการนำอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่สามารถสร้างให้ผู้ประกันตนเกิดความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำได้

1.2 สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครควรสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นระบบการจัดเก็บหรือการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกันตน และสร้างให้พนักงานเกิดความสามารถในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการได้อย่างทันทั่วถึง เพื่อให้ผู้ประกันตนเกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจและเกิดความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำได้

1.3 สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครควรสร้างให้เกิดความพร้อมในการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้วยการสร้างการบริการให้เกิดเป็นคุณภาพการให้บริการที่รวดเร็ว เอาใจใส่ต่อผู้ประกันตนด้วยความเต็มใจ และให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เพื่อให้ผู้ประกันตนรับรู้ได้ถึง ความพร้อมในการบริการและเกิดความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องได้เช่นกัน

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นทัศนคติ ความไว้วางใจ และความต้องการของผู้ประกันตนตามมาตรา 33 เพื่อให้ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 เกิดความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำมากยิ่งขึ้น

2.2 การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณที่มีเครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามในการประเมินคุณภาพการให้บริการและความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้นที่จะ

สามารถนำไปสู่การสร้างให้ผู้นับประกันตนตามมาตรา 33 ของสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่กรุงเทพมหานครเกิดความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง (References)

- กนกวรรณ แซ่อิว. (2559). ผลกระทบของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์ครบวงจร. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- แจ่มจันทร์ พิมราช และธัญนันท์ บุญอยู่. (2565). อิทธิพลเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาคร. วารสารการบริหารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมท้องถิ่น. 8(1), 161-172.
- ธานีป พัวพรพงษ์, สุชาติร์น บุญอยู่, จันทนา วัฒนกาญจนะ, ยุรนันท์ บุชเกตุ และธนภัทร โลประเสริฐ. (2564). ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินของผู้ใช้บริการธนาคารรัฐวิสาหกิจในจังหวัดราชบุรี. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์. 23(2), 51-62.
- ปาริสา ชนะสิทธิ์. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศ ชั้น 1 ซ้ำและการสื่อสารการตลาดแบบปากต่อปากของผู้โดยสารรถประจำทางในจังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รสสิญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ไตรภพ เต็มรัตน์. (2561). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานประกันสังคม. (2562). คู่มือผู้นับประกันตน: ร่วมสร้างสรรค์สังคมแรงงานที่มีหลักประกันถ้วนหน้าอย่างยั่งยืน. สืบค้น 25 มิถุนายน 2566, จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABI/NFOCENTER2/DRAWER056/GENERAL/DATA0000/00000578.PDF>.
- สำนักงานประกันสังคม. (2565). จำนวนสถานที่และสาขา/นายจ้างและผู้ประกันตน/ลูกจ้าง จำแนกรายจังหวัด ณ ธันวาคม พ.ศ. 2565. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- สำนักงานประกันสังคม. (2566). จำนวนผู้ประกันตน จำแนกรายเดือน ปี 2557-2566. นนทบุรี: กองวิจัยและพัฒนา.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). สถิติกองทุนประกันสังคม จำแนกเป็นรายภาค และจังหวัด พ.ศ. 2555-2565. สืบค้น 25 มิถุนายน 2566, จาก <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/06.aspx>.

- 
- Best, J. W. (1981). *Research in education*. (4th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*. 140, 5-53.
- Mensah, I., & Mensah, R. D. (2018). Effects of service quality and customer satisfaction on repurchase intention in restaurants on university of cape coast campus. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*. 4(1), 27-36.
- Prabowo, H., Astuti, W., & Respati, H. (2020). Effect of service quality and brand image on repurchase intention through word of mouth at budget hotels airy rooms. *Journal of Business and Management*. 8, 194-207.
- Wiranto, I. J., & Husin, H. A. (2016). Relationship between customer satisfaction and repurchase intention on McDonald's Kuala Lumpur. *Berjaya Journal of Services & Management*. 6, 70-79.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.