

ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของ
โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2556

ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการให้บริการของ
โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของ
โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2556

วรัญญา โกศล. (2556). ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม
ที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์ บธ.ม.
(การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อ.ดร.ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ที่มีผลต่อความ
พึงพอใจของผู้ประกันตน ประกอบด้วย ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ
ประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ และ
ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานประกันสังคม
ที่เลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ เป็นสถานพยาบาลประกันสังคม จำนวน 400 คน
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่
การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่าง และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ประกันตนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี เป็น
ผู้ประกันตนในส่วนภาคบริการและเป็นผู้ประกันตนในส่วนภาคอุตสาหกรรม ร้อยละ 44.0 และ 43.3
ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 8,000 – 12,000 บาท ใช้บริการโรงพยาบาลตั้งแต่ 3 - 4 ครั้ง
ต่อปี มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเช้า (06.00 – 11.59)

2. ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจในด้านบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริม
การตลาดและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดย
รวมอยู่ในระดับดีส่วนด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผู้ประกันตนมีระดับความจงรักภักดีต่อ ในเรื่อง จะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 เป็น
โรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม จะแนะนำให้ผู้อื่นเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการ
ให้บริการโครงการประกันสังคม จะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่น
ได้ทราบ และมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3
โดยรวมอยู่ในระดับสูง

4. ผู้ประกันตนที่มีอายุและความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปีที่แตกต่างกันมีผล
ต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬา
รัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน ในด้านกระบวนการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. ผู้ประกันตนที่มีลักษณะของผู้ประกันตนแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของ
ผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัด
สมุทรปราการแตกต่างกัน ในด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์ และด้าน
ลักษณะการนำเสนอทางกายภาพที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05

6. ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน ในด้านบริการทางการแพทย์ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05

7. ผู้ประกันตนที่มีช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน ในด้านบริการทางการแพทย์ ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05

8. ความพึงพอใจของผู้ประกันตน ประกอบด้วย ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม ในเรื่อง จะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม จะแนะนำให้ผู้อื่นเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม จะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ และมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



SATISFACTION AND LOYALTY OF INSURED PERSONS WITH THE SERVICE OF
CHULARAT3 HOSPITAL IN SAMUTPRAKARN PROVINCE



Preseanted in Partial Fulfillment Of the Requirements for the
Master of Bussiness Administration Degree in Marketing
at Srinakharinwirot University

May 2013

Waranya Kosol. (2013). *Satisfactions and Loyalties of Insured Persons with the Service of Chularat3 Hospital in Samutprakarn Province* . Master's Project, M.B.A. (Marketing). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr.Paiboon Archarungroj.

This research aims to study the demographic data which influence insured persons satisfactions in the aspects medical services , marketing promotions and public relations, people, process and physical evidence and to study relationship between insured persons's satisfactions with the loyalties.

This research is a survey research using questionnaire as the tool for data collection. Sample size of this research is 400 insured customers that registered Chularat Hospital as social security hospital. Statistics for data analysis are percentage, mean, standard deviation, t-test, One way analysis of variance, Brown-forsythe and Person product moment correlation coefficient.

Results are as follows:

1. Most insured persons are female from 31 to 45 years old. They are employees in the service business with an average income of 8000 –12000 baht. On average most insured persons use the hospital services 3 – 4 times per year with during 06:00 am to 11.59 am.
2. Most insured persons had a high level of satisfaction towards medical services , marketing promotions and public relations, people and physical evidence. Whereas overall process satisfaction is a medium level.
3. Most insured persons had high level of loyalties in terms of choosing Chularat Hospital as social security hospital in future, introducing other people to choose Chularat Hospital as social security hospital in future, telling good experiences to another and trusting in medical services as social hospital.
4. Age and visiting frequency of respondents influence satisfactions of insured persons in terms of process at 0.01 statistical significance level.
5. Characteristics of respondents influences satisfactions of insured persons in terms of process people, marketing promotion and physical evidence at 0.01 and 0.05 statistical significance level.
6. Income of respondents influences satisfactions of insured persons in terms of eople and process at 0.01 and 0.05 statistical significance level.
7. Period time of respondents influences satisfactions of insured persons in terms of medical services, process and physical evidence at 0.01 and 0.05 statistical significance level.

8. Satisfaction of insured persons in the aspects medical services , marketing promotions and public relations, people, process and physical evidence are related with loyalties in terms of choosing Chularat Hospital as social security hospital in future, introducing other people to choose Chularat Hospital as social security hospital in future, telling good experiences to another and trusting in medical services as social hospital.



อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการ
ประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ของ
วรัญญา โกศล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร์)

คณะกรรมการสอบ

ประธาน

(อาจารย์ ดร.ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ รติดา สังข์บุญนาค)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

วันที่ 23 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี จากความกรุณาและความช่วยเหลือจากอาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และสละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ ตรวจสอบ และ แก้ไข อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงในความกรุณาของอาจารย์ และขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้แก่อาจารย์ อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน และ อาจารย์ รลิตา สังข์บุญนาค ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมถึงเป็นคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ พร้อมทั้งให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้การอบรม และ ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่มีค่า อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการศึกษาและทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต้องงานวิจัยในครั้งนี้ทุกท่าน

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และน้องสาวที่รักทุกคน ที่ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจหลักอันสำคัญ ในการศึกษาระดับปริญญาโทจนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการทำวิจัยเล่มนี้

วรัญญา โกศล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
แนวคิดและทฤษฎีความจงรักภักดี.....	17
เอกสารโครงการประกันสังคม.....	28
ประวัติและความเป็นมาโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	36
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	36
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	143
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	146
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	146
ความสำคัญของการวิจัย.....	146
สมมติฐานในการวิจัย.....	148
ขอบเขตของการวิจัย.....	149
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	149
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	150
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	150
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	150
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	151
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	152
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	152
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	175
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	178
บรรณานุกรม.....	175
ภาคผนวก.....	178
ภาคผนวก ก.....	179
ภาคผนวก ข.....	187
ภาคผนวก ค.....	189
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	192

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย.....	22
2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว.....	44
3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล.....	49
4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล.....	51
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ.....	52
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม.....	56
7 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's test.....	58
8 แสดงความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ.....	59
9 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test.....	61
10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์ โดยรวมด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม ด้านบุคลากรโดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวมและด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติทดสอบ One-Way Anova.....	62
11 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม จำแนกตามอายุด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	64
12 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละลักษณะของผู้ประกันตนโดยใช้ Levene's test.....	65
13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์ โดยรวมและ ด้านบุคลากรโดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน โดยใช้สถิติทดสอบ Brown-Forsythe.....	66

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์ โดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน ด้วยวิธี Dunnett T3.....	67
15 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม จำแนก ตามลักษณะของผู้ประกันตน ด้วยวิธี Dunnett T3.....	68
16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและ การประชาสัมพันธ์โดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวม และด้านลักษณะการ นำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน โดยใช้ สถิติทดสอบ One-Way Anova.....	69
17 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	71
18 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทาง กายภาพโดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	72
19 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test.....	73
20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์ โดยรวม และด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม จำแนก ตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดยใช้สถิติทดสอบ Brown-Forsythe.....	74
21 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์ โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Dunnett T3.....	75
22 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวม และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติทดสอบ One-Way Anova.....	76
23 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	77
24 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	79

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มความถี่ในการมาใช้ บริการโรงพยาบาลต่อปี โดยใช้ Levene's test.....	81
26 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์ โดยรวม จำแนกตามกลุ่มความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี โดยใช้ สถิติทดสอบ Brown-Forsythe.....	86
27 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและ การประชาสัมพันธ์โดยรวม ด้านบุคลากรโดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวม และด้านลักษณะการ นำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามกลุ่มความถี่ใน การมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี โดยใช้ สถิติทดสอบ One-Way Anova.....	83
28 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี รายคู่ใดที่มีความ แตกต่างจึงทำการทดสอบด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	84
29 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการ โรงพยาบาล โดยใช้ Levene's test.....	86
30 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์ โดยรวม ด้านบุคลากรโดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวม และด้านลักษณะ การนำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการ โรงพยาบาล โดยใช้สถิติทดสอบ Brown-Forsythe.....	87
31 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม จำแนก ตามช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล ด้วยวิธี Dunnett T3.....	88
32 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม จำแนกตามช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล ด้วยวิธี Dunnett T3.....	89
33 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทาง กายภาพโดยรวม จำแนกตามช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล ด้วยวิธี Dunnett T3.....	91
34 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและ การ ประชาสัมพันธ์โดยรวม จำแนกตามช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล โดยใช้สถิติทดสอบ One-Way Anova.....	92

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการบริการทางการแพทย์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม.....	94
36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการบริการทางการแพทย์ กับ ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม.....	97
37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการบริการทางการแพทย์ กับ ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม.....	100
38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการบริการทางการแพทย์ กับ ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม.....	103
39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม.....	106
40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม.....	108

บัญชีตาราง (ต่อ)[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
49	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านกระบวนการกับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม.....	131
50	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านกระบวนการกับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม.....	133
51	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม.....	135
52	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม.....	137
53	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม.....	139
54	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้ บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม.....	141
55	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	143

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2 โมเดลความพึงพอใจของลูกค้า.....	15
3 โมเดลความไม่พึงพอใจของลูกค้า.....	16
4 แสดงกระบวนการการพัฒนาลูกค้า.....	20
5 แสดงระดับการตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า.....	26



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาด 100 เตียงขึ้นไป มีศูนย์การแพทย์ที่มีผลงานเป็นเลิศและได้รับการรับรองมาตรฐาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับจากราชวิทยาลัยแพทย์สาขาต่าง ๆ ของประเทศ อาทิเช่น ศูนย์โรคหลอดเลือดสมอง ศูนย์ศัลยกรรมทางมือ ศูนย์ทารกแรกเกิดน้ำหนักน้อย วิกฤติ ศูนย์ผ่าหัวใจแบบเปิด ศูนย์รักษาโรคมะเร็ง ทางโรงพยาบาลเน้นคุณภาพ ความปลอดภัย และความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นอันดับแรก ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน HA บันไดขั้นที่ 3 จาก สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) และมุ่งพัฒนาคุณภาพสู่การรับรองอย่างต่อเนื่อง

จากพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 และพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่2) ปี พ.ศ. 2537 ได้เริ่มดำเนินการบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2533 และ 30 มีนาคม พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประกันตนใน 7 กรณี คือ กรณีเจ็บป่วย กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีคลอดบุตร กรณีชราภาพ กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีว่างงาน สำหรับการคุ้มครองกรณีเจ็บป่วย กฎหมายกำหนดให้ผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลที่เป็นสมาชิกโครงการประกันสังคม เฉพาะสถานพยาบาลที่มีชื่ออยู่ในบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล ที่ออกโดยสำนักงานประกันสังคม ให้กับผู้ประกันตนแต่ละราย เพื่อไปรับบริการรักษาพยาบาลโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ด้วยเหตุนี้โรงพยาบาลต่าง ๆ จึงมีบทบาทสำคัญมากกับโครงการประกันสังคม โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ถือเป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องโครงการประกันสังคมและมีผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมมากถึง 116,875 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2555) เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงโดยมีแพทย์ประจำ 6 ท่าน รองรับผู้ป่วยโครงการประกันสังคมเฉลี่ยวันละ 800 คน

การเข้ารับบริการจากโรงพยาบาลตามโครงการประกันสังคม เป็นสิทธิของผู้ประกันตนในการเลือกโรงพยาบาลที่มีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ รวมถึงมีคุณภาพมาตรฐานในการรักษาและวินิจฉัยโรค ซึ่งปัจจุบันในจังหวัดสมุทรปราการได้มีโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมทั้งรัฐบาลและเอกชนที่ได้พัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการด้วยวิธีต่างๆ เช่น TQM (Total Quality Management), CQI (Continuous Quality Improvement), HA (Hospital Accreditation)

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการในด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ว่ามีความพึงพอใจเป็นอย่างไร ข้อมูลที่ได้รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆจะนำมาปรับปรุงและพัฒนา รวมทั้งเป็นแนวทางในการดำเนินงานของผู้บริหารโรงพยาบาล เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการโรงพยาบาล

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน โครงการประกันสังคมที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ
2. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจการให้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการในมุมมองของผู้ประกันตน
3. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ
4. ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการทั้งในมุมมองของผู้ประกันตนและประชาชนทั่วไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานประกันสังคม ที่เลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ เป็นสถานพยาบาลประกันสังคม จำนวน 116,875 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานประกันสังคม ที่เลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ เป็นสถานพยาบาลประกันสังคม ซึ่งได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์โดยใช้ตารางของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% มีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน $\pm 5\%$ ได้จำนวน 398 คน ผู้วิจัยขอเพิ่มเป็น 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง มีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานประกันสังคม ที่เลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ เป็นสถานพยาบาลประกันสังคม โดยเจาะจงเฉพาะผู้ประกันตนที่เคยมาใช้บริการโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ โดยการซักถามก่อนแจกแบบสอบถาม

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็น ดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ตั้งแต่ 15-30 ปี

1.1.2.2 31-45 ปี

1.1.2.3 46-60 ปี

1.1.3 ลักษณะของผู้ประกันตน

1.1.3.1 ลูกจ้างในส่วนราชการ

1.1.3.2 ลูกจ้างภาคบริการ

1.1.3.3 ลูกจ้างภาคอุตสาหกรรม

1.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.4.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท

1.1.4.2 8,001 – 12,000 บาท

1.1.4.3 12,001 – 16,000

1.1.4.4 16,001 บาทขึ้นไป

1.1.5 ความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี

1.1.5.1 ตั้งแต่ 1-2 ครั้ง

1.1.5.2 3 – 4 ครั้งต่อปี

1.1.5.3 มากกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้งต่อปี

1.1.6 ช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล

1.1.6.1 ช่วงเช้า (06:00 – 11:59)

1.1.6.2 ช่วงบ่าย (12:00 – 16:59)

1.1.6.3 ช่วงเย็น (17:00 – 18:59)

1.1.6.4 ช่วงค่ำ (19:00 – 24:59)

1.1.6.5 ช่วงเช้ามืด (01:00 – 05:59)

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) แบ่งเป็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 6 ด้านดังนี้

2.1.1 ด้านการบริการทางการแพทย์

2.1.2 ด้านส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์

2.1.3 ด้านบุคลากร

2.1.4 ด้านกระบวนการ

2.1.4 ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

2.2 ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ หมายถึงโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นสถานที่ให้บริการทางการแพทย์ มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วยใน 450 เตียง และเป็นโรงพยาบาลที่สามารถใช้สิทธิ์ประกันสังคมในการรักษาได้

2. ผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม หมายถึง ผู้มารับบริการซึ่งเป็นลูกจ้างผู้ประกอบกิจการและเป็นผู้จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม อันก่อให้เกิดสิทธิประโยชน์ทดแทนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม มีสิทธิขอรับบริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาลประกันสังคม

3. ลักษณะของผู้ประกันตน หมายถึง ลักษณะงานที่ผู้ประกันตนปฏิบัติงานปัจจุบันแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

3.1 ลูกจ้างในส่วนราชการ หมายถึง กลุ่มคนที่ทำงานมีสถานภาพเป็นลูกจ้างชั่วคราวในส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533

3.2 ลูกจ้างภาคบริการ หมายถึง กลุ่มคนที่ทำงานมีสถานภาพเป็นลูกจ้างในสถานประกอบกิจการภาคบริการ เช่น โรงแรม โรงพยาบาล ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533

3.3 ลูกจ้างภาคอุตสาหกรรม หมายถึง กลุ่มคนที่ทำงานมีสถานภาพเป็นลูกจ้างในสถานประกอบกิจการภาคอุตสาหกรรมเช่น โรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ เป็นต้น ที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533

4. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ หมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในจากประสบการณ์ของผู้ประกันตนหลังจากการให้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ประกันตน โดยในงานวิจัยนี้จะทำการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการใน 6 ด้านคือ

4.1 ด้านบริการทางการแพทย์ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในให้บริการที่ครบวงจรครอบคลุมถึงสิทธิประกันสังคม ตลอดจนความพึงพอใจเรื่องการตรวจวินิจฉัยของแพทย์

4.2 ด้านส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในด้านการให้ข้อเสนอ ความรู้เชิงสุขภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การแจ้งข่าวสารหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้แก่ผู้ประกันตนทราบอย่างชัดเจน การจัดกิจกรรมพิเศษหรือการมอบสิทธิพิเศษให้แก่ผู้ประกันตน

4.3 ด้านบุคลากร หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อ แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และเจ้าหน้าที่เวชระเบียน รวมไปถึงเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆของโรงพยาบาลที่ให้บริการแก่ผู้ประกันตน

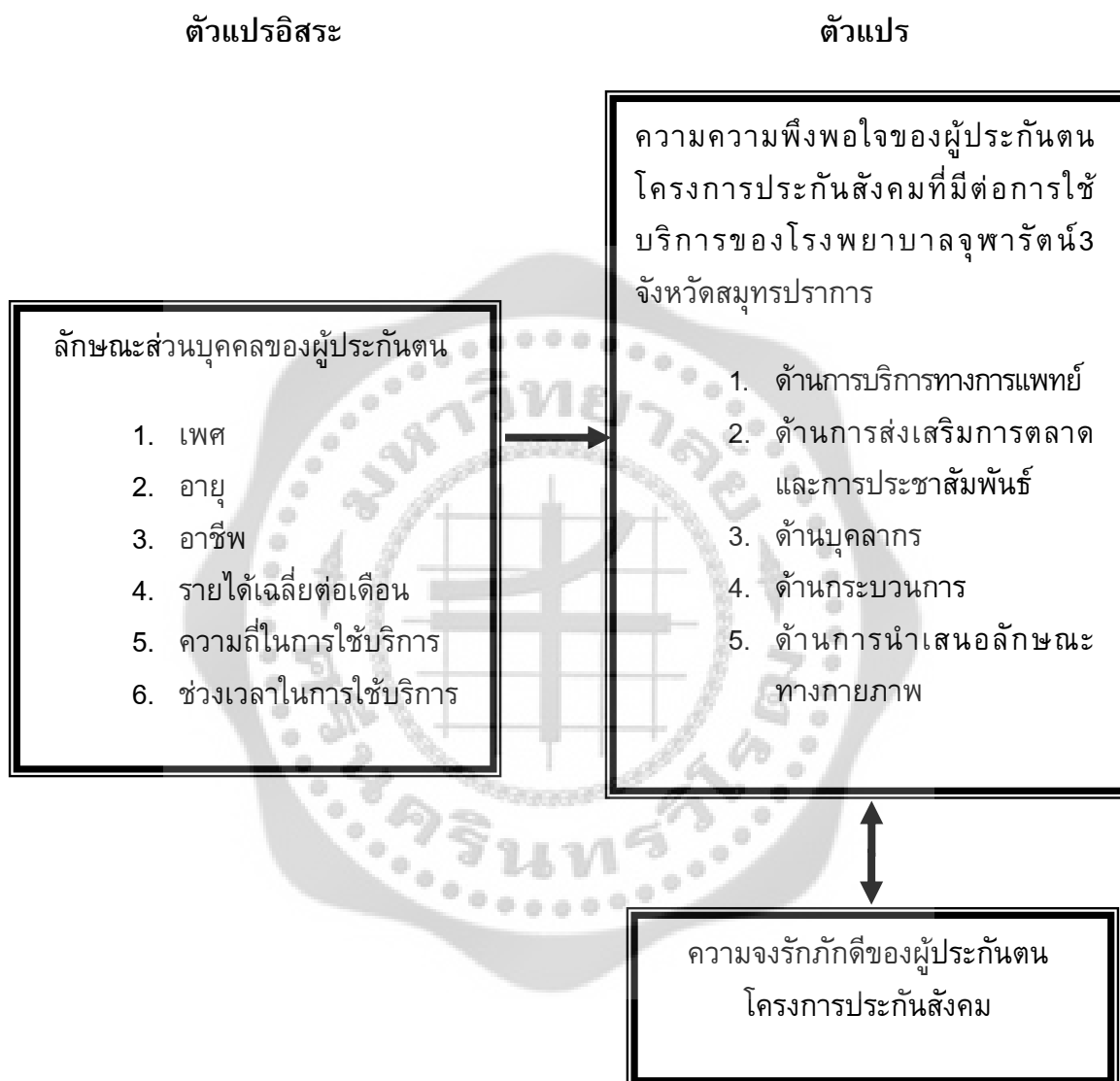
4.4 ด้านกระบวนการ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับกระบวนการการให้บริการทั้งหมดที่ผู้ประกันตนได้รับ โดยมากำหนดวิธีการให้บริการ การให้ข้อมูล การประเมินเบื้องต้น ขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และการบริการในด้านการรอรับการตรวจ

4.5 ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการให้บริการที่ผู้ประกันตนสามารถจับต้องได้ ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ป้ายหรือเครื่องหมายที่ตั้งและทิศทางที่ชัดเจน ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ ระบบระบายอากาศของโรงพยาบาล ความสว่างของอาคารสถานที่ การจัดสถานที่ที่ให้บริการ การจัดที่พัก สถานที่นั่งรอคอย การบริการหนังสือและนิตยสาร ความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

5. ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ หมายถึง หมายถึงความผูกพัน ความพึงพอใจของผู้ประกันตนบริโภคที่มีต่อการใช้บริการ เป็นความพึงพอใจที่สม่ำเสมอและแสดงออกมาด้วยการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด
3. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีความจงรักภักดี
5. เอกสารโครงการประกันสังคม
6. ประวัติและความเป็นมาโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ในการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อทำการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยความหมายของการบริการ ลักษณะเฉพาะของการบริการ การจำแนกระดับของการบริการ โดยมีประเด็นสำคัญดังนี้

1.1 ความหมายของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546: 431) ได้ให้ความหมายบริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2545: 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึงกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและแตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยการบริการจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

กล่าวโดยสรุป การบริการ (Service) หมายถึงสินค้าที่มีลักษณะที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ โดยลักษณะของการขายการบริการนั้นจะเป็นไปในรูปแบบของกระบวนการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับผู้รับบริการ โดยที่ผู้รับบริการจะสามารถทำการประเมินคุณค่าของบริการนั้นได้ยากเนื่องจากสินค้าไม่สามารถจับต้องได้ ความเชื่อถือระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายจึงมีความสำคัญอย่างมาก

1.2 ลักษณะของการบริการและการประยุกต์ใช้เครื่องมือการตลาด

จากความหมายของการบริการที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นก่อให้เกิดลักษณะเฉพาะของการบริการซึ่งมีความแตกต่างออกไปจากลักษณะสินค้าทั่วไป โดยมีผู้กล่าวถึงลักษณะการบริการไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546: 432) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เป็นลักษณะที่สำคัญของการบริการซึ่งไม่สามารถมองเห็น รับรู้รสชาติ รู้อสี ยินดี หรือได้กลิ่นก่อนที่จะทำการซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณประโยชน์จากการที่เขาจะได้รับ เพื่อลดความเสี่ยงและสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่ดี

บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะเพื่อสร้างความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการนั้นดี

เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

สัญลักษณ์ (Symbol) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเรียกชื่อได้อย่างถูกต้อง

ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) เป็นลักษณะที่สำคัญของการบริการซึ่งมีการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน และไม่สามารถแบ่งแยกบริการจากผู้ให้บริการได้ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักรก็ตาม กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การให้บริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือจัดลูกค้าในรูปของกลุ่มเล็กแทนการให้บริการรายบุคคล หรือใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้าช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability หรือ Service Variability) เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการซึ่งคุณภาพจะผันแปรไป โดยขึ้นกับผู้ให้บริการ และขึ้นกับว่าเป็นการให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร การควบคุมคุณภาพในการให้บริการของผู้ขายบริการสามารถทำได้ 2 ขั้นตอนคือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจโรงพยาบาล โรงแรม สายการบิน และธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) เป็นลักษณะของบริการซึ่งจะมีอยู่ในช่วงสั้นๆ และไม่สามารถเก็บไว้ได้ หรือเป็นลักษณะที่สำคัญของบริการ ซึ่งไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ ให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

สรุปได้ว่าลักษณะเฉพาะของการบริการที่สำคัญที่มีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้าโดยทั่วไปได้แก่ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) ไม่แน่นอน (Variability หรือ Service Variability) และไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability)

1.1 การจำแนกระดับของการบริการ

1.1.1 การบริการแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เข้าไปมีส่วนร่วมกับการให้บริการของผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้

1.1.2 บริการที่มีการเผชิญหน้าสูง (High-Contract Service) มีส่วนร่วมกับการให้บริการโดยตลอดเกือบทุกกระบวนการในการส่งผ่านบริการ หรืออีกนัยหนึ่งผู้บริโภคจะต้องเข้าไปในสถานที่ให้บริการ และอยู่ที่นั่นตลอดจนกระบวนการส่งผ่านบริการเสร็จสิ้น

1.1.3 บริการที่มีการเผชิญหน้าปานกลาง (Medium-Contract Service) เป็นการบริการที่มีระดับการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการส่งผ่านบริการต่ำกว่าบริการแรก ซึ่งผู้บริโภคจะเข้าไปในสถานที่ให้บริการแต่ไม่ได้อยู่ที่นั่น ตลอดจนกระบวนการส่งผ่านบริการเสร็จสิ้น บริการระดับนี้จะรวมถึงการให้บริการแบบช่วยเหลือตัวเอง (Self Service)

1.1.4 บริการที่มีการเผชิญหน้าต่ำ (Low-Contract Service) เป็นการบริการที่มีระดับการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคในกระบวนการส่งผ่านบริการต่ำที่สุด หรืออาจไม่มีเลยก็ได้ ซึ่งบริการระดับนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการผ่านสื่อหรือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

2. แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

นายชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547: 63–79) ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของสินค้านั้น โดยพื้นฐานจะมีอยู่ 4 ตัว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด แต่ส่วนประสมทางการตลาดของตลาดบริการ จะมีความแตกต่างจากส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าทั่วไป กล่าวคือ จะต้องมีการเน้นถึงพนักงาน กระบวนการในการให้บริการและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งทั้งสามส่วนประสมเป็นปัจจัยหลักในการส่งมอบบริการ ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดของการบริการจึงประกอบด้วย 7Ps ตามแนวคิดของ Payne (1993) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมทางการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) บริการจะเป็นผลิตภัณฑ์อย่างหนึ่ง แต่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน (Intangible product) ไม่สามารถจับต้องได้ มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่ว่าจะเป็นความสะดวก ความรวดเร็ว ความสบายตัวความสบายใจ การให้ความเห็น การให้คำปรึกษา เป็นต้นบริการจะต้องมีคุณภาพเช่นเดียวกับสินค้า แต่คุณภาพของบริการจะต้องประกอบมาจากหลายปัจจัยที่ประกอบกัน ทั้งความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของพนักงาน ความทันสมัยของอุปกรณ์ ความรวดเร็ว และต่อเนื่องของขั้นตอนการส่งมอบบริการ ความสวยงามของสถานที่รวมถึงอรรถาธิบายไมตรีของพนักงานทุกคน

2. ราคา (Price) ราคาเป็นสิ่งที่กำหนดรายได้ของกิจการ กล่าวคือ การตั้ง ราคาสูงก็จะทำให้ธุรกิจมีรายได้สูงขึ้น การตั้ง ราคาต่ำจะทำให้รายได้ของธุรกิจนั้นต่ำ ซึ่งอาจจะนำไปสู่สถานะขาดทุนได้อย่างไรก็ตามก็มีได้หมายความว่าธุรกิจหนึ่งจะตั้งราคาได้ตามใจชอบ ธุรกิจจะต้องอยู่ในสถานะของการมีคู่แข่งหากตั้งราคาสูงกว่าคู่แข่งมาก แต่การทำของธุรกิจนั้นไม่ได้มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่งมากเท่ากับราคาที่เพิ่มยอมทำให้ลูกค้าไม่มาใช้บริการกับธุรกิจนั้น ต่อไปหากธุรกิจตั้ง ราคาต่ำก็จะนำมาสู่สงครามราคา เนื่องจากคู่แข่งรายอื่นสามารถลดราคาได้ในเวลาอันรวดเร็วในมุมมองของลูกค้า การตั้ง ราคาที่มีผลเป็นอย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อ บริการของลูกค้าและราคาของการบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการบอกถึงคุณภาพที่จะได้รับ กล่าวคือ ราคาสูง คุณภาพในการบริการน่าจะสูงด้วย ทำให้มโนภาพหรือความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการที่ได้จะรับสูงด้วย แต่ผลที่ตามมาคือ บริการต้องมีคุณภาพตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ในขณะที่การตั้ง ราคาต่ำลูกค้ามักคิดว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพด้อยตามไปด้วย ซึ่งถ้าหากต่ำมากๆ ลูกค้าอาจจะไม่ใช้บริการได้เนื่องจากไม่กล้าเสี่ยงต่อบริการที่จะได้รับ ดังนั้น การตั้ง ราคาในธุรกิจบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนยากกว่าการตั้ง ราคาของสินค้ามาก ซึ่งผู้บริหารต้องไม่ลืมว่า ราคา ก็จะเป็นเงินที่ลูกค้าต้องจ่ายออกไปเพื่อมารับบริการกับธุรกิจหนึ่งๆ ดังนั้น การที่ธุรกิจตั้ง ราคาไว้สูง ก็หมายความว่าลูกค้าที่มาใช้บริการก็ต้องจ่ายเงินสูงด้วย ผลที่ตามมาคือลูกค้าจะมีการเปรียบเทียบราคากับคู่แข่ง หรืออย่างน้อยจะเปรียบเทียบกับความคุ้มค่ากับสิ่งที่ได้รับ

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ในการให้บริการนั้น สามารถให้บริการผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายได้ 4 วิธี คือ

3.1 การให้บริการผ่านร้านการให้บริการแบบนี้ เป็นแบบที่ทำกันมานาน เช่น ร้านตัดผม ร้านซักรีด ร้านให้บริการ อินเทอร์เน็ต ให้บริการด้วยการเปิดร้านค้าตามตึกแถวในชุมชนหรือในห้างสรรพสินค้า แล้วขยายสาขาออกไปเพื่อให้บริการลูกค้าได้สูงสุด โดยร้านประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมาพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่งด้วยการเปิดร้านค้าขึ้น

3.2 การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ การให้บริการแบบนี้เป็นการส่งพนักงานไปให้บริการถึงที่บ้านลูกค้า หรือสถานที่ตามความสะดวกของลูกค้า เช่น การบริการจัดส่งอาหารตามสั่ง การให้บริการส่งพยาบาลไปดูแลผู้ป่วยการส่งพนักงานทำความสะอาดให้ไปทำความสะอาดอาคาร การบริการปรึกษาคดีถึงที่ทำงานลูกค้าการจ้างวิทยากรมาฝึกอบรมที่โรงแรมแห่งหนึ่งการให้บริการแบบนี้ธุรกิจไม่จำเป็นต้องมีการจัดตั้งสำนักงานที่หรูหรา หรือการเปิดร้านค้าให้บริการ สำนักงานอาจจะเป็นเจ้าของหรืออาจจะมีสำนักงานแยกต่างหาก แต่ลูกค้าติดต่อธุรกิจด้วยการใช้โทรศัพท์หรือโทรสาร เป็นต้น

3.3 การให้บริการผ่านตัวแทน การให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจด้วยการขายแฟรนไชส์หรือการจัดตั้ง ตัวแทนในการให้บริการ เช่น แมคโดนัลด์หรือเคเอฟซีที่ขยายธุรกิจไปทั่วโลกบริการการบินไทยขายตั๋วเครื่องบินผ่านบริษัทท่องเที่ยว และโรงแรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเชอราตัน แมริออตต์ เป็นต้น

3.4 การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการแบบนี้เป็นการบริการที่ค่อนข้างใหม่โดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยลดต้นทุนจากการจ้างพนักงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปได้อย่างสะดวกและทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เช่นการ ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องแลกเงินตราต่างประเทศ แก้อั้วนวดอัตโนมัติ เครื่องชั่งหนักหยอดเหรียญตามศูนย์การค้า การให้บริการดาวน์โหลดข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการจะมีความคล้ายกับธุรกิจขายสินค้า กล่าวคือ การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการทำได้ในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา การประชาสัมพันธ์การให้ข่าว การลดแลกแจกแถม การตลาดทางตรงผ่านสื่อต่างๆ ซึ่งบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับสูง ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างภาพลักษณ์ ส่วนการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับ กลางและระดับล่างซึ่งเน้นราคาค่อนข้างต่ำ ต้องอาศัยการลดแลกแจกแถม เป็นต้น สำหรับธุรกิจบริการ การส่งเสริมการตลาดที่นิยมใช้กันมากยกตัวอย่างได้แก่ดังต่อไปนี้

4.1 โครงการสะสมคะแนน การส่งเสริมการตลาดแบบนี้เป็นการเน้นความจงรักภักดีจากลูกค้าด้วยการให้สิทธิประโยชน์สะสมทุกครั้งของการใช้บริการ ทำให้ลูกค้ารู้สึกผูกพันกับธุรกิจการส่งเสริมการขายแบบนี้ประสบความสำเร็จมาก เนื่องจากลูกค้าจะรู้สึกถึงความคุ้มค่าจากการให้บริการแต่ละครั้ง ทำให้ธุรกิจครองใจลูกค้าได้ในระยะยาว ลดต้นทุนการไปใช้บริการกับคู่แข่งเป็นการสร้างกำแพงกีดกันคู่แข่งได้ทางหนึ่ง

4.2 การลดราคาโดยใช้ช่วงเวลา ตามที่ได้กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของความต้องการในการใช้บริการของลูกค้ามีการขึ้น ลงตามช่วงเวลาของวัน ผู้บริหารจะต้องนำเรื่องนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ธุรกิจ

4.3 การสมัครเป็นสมาชิก ลูกค้าจะได้รับข่าวสารจากคู่แข่งตลอดเวลา ทำให้ลูกค้าอาจจะไปทดลองใช้บริการของคู่แข่งได้และในที่สุดอาจจะสูญเสียลูกค้าไป การให้ลูกค้าสมัครเป็นสมาชิกเป็นการผูกมัดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างหนึ่งไม่ให้หนีไปไหน แต่สิ่งที่ผู้บริหารจะต้องทำคือ จะต้องสร้างความแตกต่างของสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าที่เป็นสมาชิกกับลูกค้าทั่วไปอย่างชัดเจน และจะต้องมีการสื่อสารถึงสิทธิประโยชน์ให้ลูกค้าทราบอย่างแท้จริง

4.4 การขายบัตรใช้บริการล่วงหน้า การใช้บริการในแต่ละครั้ง ลูกค้าย่อมต้องการได้รับราคาพิเศษหรือต้องการการลดราคาแต่ธุรกิจไม่ควรลดราคา แต่ควรขายบัตรใช้บริการ คือให้ลูกค้าซื้อบริการไว้ล่วงหน้าซึ่งอาจจะเป็น 5 หรือ 10 ครั้ง แล้วมาใช้บริการภายในระยะเวลา 6 เดือนหรือ 1 ปี

5. พนักงาน (People) พนักงานจะประกอบด้วยบุคคลทั้ง หมดยุคองค์กรที่ให้บริการนั้น ซึ่งจะรวมถึงแต่เจ้าของผู้บริหาร พนักงานในทุกระดับ ซึ่งบุคคลดังกล่าวทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ

5.1 เจ้าของและผู้บริหาร เจ้าของและผู้บริหารมีส่วนสำคัญอย่างมากในการกำหนดนโยบายในการให้บริการ การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในทุกระดับ กระบวนการให้บริการรวมถึงการแก้ไขปรับปรุงให้บริการ

5.2 พนักงานผู้ให้บริการและพนักงานในส่วนสนับสนุน พนักงานผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง และพนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ในการสนับสนุนงานด้านต่างๆ ที่จะทำให้การบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

6. กระบวนการให้บริการ (Process) กระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน เป็นต้น ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันเป็นอย่างดี หากมีขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า

7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบคิว เคา์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำการตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้ประเมินเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหรา และสวยงามเพียงใดบริการน่าจะมีคุณภาพตามไปด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546: 434) ธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing mix) หรือ 4Ps เช่นเดียวกับสินค้า ซึ่งประกอบด้วย (1) ผลิตภัณฑ์ (Product) (2) ราคา (Price) (3) การจัดจำหน่าย (Place) (4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) และนอกจากนั้น ยัง

ต้องอาศัยเครื่องมืออื่นๆ เพิ่มเติมประกอบ ด้วย (5) บุคคล (People) หรือพนักงาน (Employees) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัท (6) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management (TQM)) ตัวอย่าง โรงแรมต้องพัฒนาลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer-value Proposition) ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวก ความรวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ (7) กระบวนการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer Satisfaction) งานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของการบริการทั้ง 7 ด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มาใช้เป็นองค์ประกอบในการประเมินทัศนคติของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพเพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525: 5477) ได้ให้ความหมายของคำว่า “พอใจ” หมายถึง สนใจ ชอบ เหมาะ

วูลแมน (Wolman. 1973: 384) อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

เชอร์รี่และคณะ (Shelly; et al. 1964: 232) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับหรือความรู้สึกทางบวกที่เพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความสุขทางบวกอื่นๆ

दनัย เทียนพุ่ม (2543: 23) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) เป็นการทำให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่พอใจ ตื่นเต้น ในคุณภาพและบริการแล้วกลับมาซื้อซ้ำอีก

คอตเลอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2546: 90); (Kotler. 2003: 61) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจและถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมากลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

ความสำคัญของความพึงพอใจ

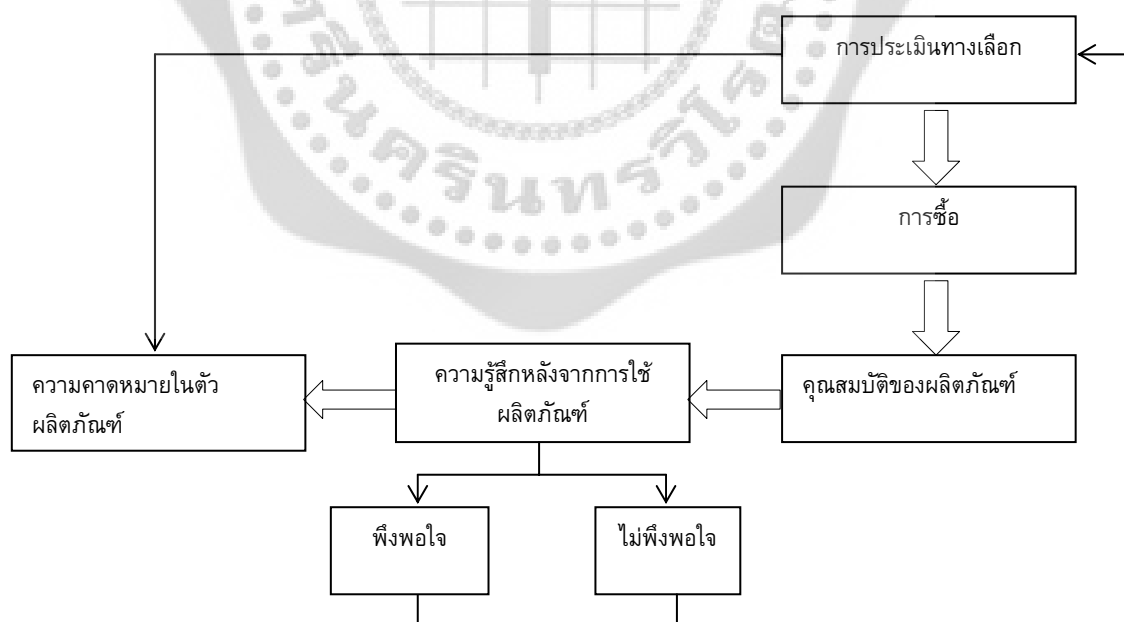
दनัย เทียนพุ่ม (2543: 26) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะช่วยส่งผลต่อกำไรกับธุรกิจ ใน 4 หนทางด้วยกัน คือ

1. เพิ่มโอกาสในการซื้อซ้ำ
2. สร้างการส่งเสริมการขายเชิงบวกแบบปากต่อปาก
3. เพิ่มการจ่ายเพิ่มขึ้นในขณะที่ทำการซื้อของลูกค้า
4. มีผลต่อกระแสเงินสดหมุนเวียน

จากที่กล่าวมาผู้ศึกษาสามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้คือ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี พอใจ ชอบใจ ของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

เลาตอน และเดลต้า (Loudon; & Della. 1976: 579-581) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งที่อยู่ในกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค กล่าวคืออยู่ในขั้นสุดท้าย คือ ขั้นตอนการประเมินผลหลังการซื้อ (Evaluation Stage) ความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับการที่ผู้ขายสามารถให้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างพอเพียง ความพอเพียง(Adequacy) ของความพึงพอใจเป็นผลมาจากการที่ผู้บริโภคได้ทำการซื้อสินค้านั้น ๆ แล้วเปรียบเทียบกับประสบการณ์ในการบริโภคสินค้านั้นๆ เพื่อตอบสนองแรงจูงใจของผู้บริโภค ดังจะเห็นได้จากภาพประกอบ



ภาพประกอบ 2 โมเดลความพึงพอใจของลูกค้า

ที่มา: Loudon, David L; & Della Bitta, Albert J. (1976). Consumer Behavior (Concepts and Applications).

จากรูปสามารถอธิบายได้ว่า ผู้บริโภคจะมีความคาดหวังในสินค้าหรือบริการก่อนการซื้อ โดยความคาดหวังเหล่านี้มาจากคำโฆษณาของผู้ผลิต คุณสมบัติหรือประโยชน์ใช้สอยของสินค้าหรือบริการนั้นๆ หลังจากที่ลูกค้าได้ทำการซื้อหรือบริโภคแล้ว ลูกค้าอาจเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ทั้งนี้เป็นผลมาจากความคาดหวังในตอนแรกเปรียบเทียบกับหลังจากที่ได้บริโภคสินค้าหรือบริการนั้น ๆ แล้ว

โดยผลของความพึงพอใจจะทำให้ผู้บริโภคเกิดทัศนคติไปในทางบวกต่อสินค้าหรือบริการ มีความตั้งใจที่จะซื้อสูงขึ้น มีความภักดีในตราสินค้ามากขึ้น และจะบริโภคสินค้าหรือบริการนั้นๆ อย่างต่อเนื่อง และหากผู้บริโภคเกิดความไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการก็จะทำให้เกิดทัศนคติไปในทางลบต่อสินค้าหรือบริการ ไม่มีความต้องการที่จะซื้อสินค้าและเปลี่ยนไปใช้ยี่ห้ออื่นแทน เกิดพฤติกรรมการต่อว่า (Complaining Behavior) และบอกเล่าแต่สิ่งที่ไม่ดีของสินค้าหรือบริการนั้นๆ โมเดลของพฤติกรรมการต่อว่าของลูกค้า สามารถแสดงได้ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 3 โมเดลความไม่พึงพอใจของลูกค้า

ที่มา: Loudon, David L; & Della Bitta, Albert J. (1976). Consumer Behavior (Concepts and Applications).

จากภาพประกอบ สามารถอธิบายได้ดังนี้เมื่อลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการใดๆลูกค้าจะมีพฤติกรรมการต่อว่าไปยัง 3 แห่ง ได้แก่

1. การต่อว่าไปยังผู้ผลิตหรือผู้ขายโดยตรงถึงความไม่พอใจที่ตนมี หรือไม่ทำอะไรเลย เมื่อลูกค้าคิดว่าการต่อว่าของพวกเขาก็จะไม่ได้รับความสนใจจากผู้ผลิตหรือผู้ขาย
2. การบอกต่อไปยังเพื่อน ญาติ หรือ คนรู้จักเกี่ยวกับประสบการณ์อันเลวร้ายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการเหล่านั้น และทำให้บุคคลเหล่านั้นเปลี่ยนไปใช้ยี่ห้ออื่นแทน โดยส่วนนี้ถือว่าเป็นสิ่งที่อันตรายมากที่สุด
3. การร้องเรียนไปยังบุคคลที่สาม เช่น องค์กรของรัฐที่เกี่ยวข้อง สื่อมวลชน หรือกระบวนการทางกฎหมายในกรณีที่ได้รับการเสียหายจากสินค้าหรือบริการ เป็นต้น

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday; & Andersen. 1971) กล่าวถึงพื้นฐาน 6 ประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับการบริการมีดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งแยกออกเป็นการใช้เวลารอคอยในสถานบริการ การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการและความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น ผู้ป่วยได้รับการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจและแพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา
3. ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาธิบายท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ได้แก่คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการรักษาความเจ็บป่วย

4. แนวคิดและทฤษฎีความจงรักภักดี

ความภักดีต่อตราสินค้า (Brand Loyalty)

ความภักดีต่อตราสินค้า (Brand Loyalty) หมายถึง ความพึงพอใจที่สม่ำเสมอ และการซื้อตราสินค้าเดิมในผลิตภัณฑ์ของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง (Schiffman; & Kanuk. 1994: 658) จุดมุ่งหมายที่สำคัญของนักการตลาดจะสนใจในวิธีการที่นักการตลาดเรียนรู้ ต่อการกระตุ้นความสำคัญต่อตราสินค้า ลูกค้านักการตลาดที่จงรักภักดีต่อตราสินค้าทำให้เกิดส่วนครองตลาดที่คงที่และเพิ่มขึ้น และอาจเป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ สะท้อนถึงราคาผลิตภัณฑ์ของบริษัท การศึกษาถึงอุปนิสัย การซื้อของผู้บริโภคพบว่าตราสินค้าที่มีส่วนครองตลาดมากขึ้นจะเป็นส่วนเดียวกับ กลุ่มของผู้ซื้อที่ภักดีต่อตราสินค้าขนาดใหญ่ขึ้นด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538: 139-140)

การพัฒนาความภักดีต่อตราสินค้า (Developing Brand Loyalty) ความภักดีต่อตราสินค้าเป็นผลจากการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ในเบื้องต้น ซึ่งเสริมแรงผ่านความพึงพอใจ และนำไปสู่การซื้อซ้ำ ในทางตรงกันข้ามผู้บริโภคจะมีพฤติกรรมเปรียบเทียบตราสินค้า และนำไปสู่ความพึงพอใจในตราสินค้าอย่างเข้มแข็ง และเกิดพฤติกรรมการซื้อซ้ำในที่สุด การเปิดรับโฆษณาทางโทรทัศน์และการแสดงสินค้าในร้านค้าจะส่งผลในการสร้างความภักดีต่อตราสินค้า สำหรับการซื้อที่มีความสลับซับซ้อนต่ำ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543: 31) กล่าวว่า การซื้อสัจยต่อตราหือ (Brand Loyalty) จะเกิดเมื่อ การตัดสินใจครั้งแรกกระทำโดยรอบคอบโดยวิธี EPS เมื่อทุกฝ่ายเกี่ยวข้องกับการจำหน่ายสินค้า เป็นที่เชื่อถือได้ความรู้สึกกันจะเป็นข่าวสารสำคัญสำหรับผู้บริโภค จึงไม่มีแรงจูงใจใดๆ ที่จะ

ทำให้เขาเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทุกครั้งที่ตระหนักถึงความต้องการเขาจะซื้อตราสินค้านี้อีก และจะซื้อสัตย์ต่อร้านค้าด้วย แม้ว่าจะต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่า เนื่องจากที่ตั้งของร้านค้าไม่สะดวกก็ตาม การซื้อสัตย์ต่อตราห้อยฝักรากลึกเพราะเกิดขึ้นจากการทุ่มเทความพยายามสูง (High Involvement) สภาพของพฤติกรรมการซื้อซ้ำ มักเรียกพฤติกรรมการซื้อซ้ำว่าเป็น การซื้อสัตย์ต่อตราห้อย การซื้อสัตย์ต่อตราห้อย เป็นพันธะทางจิตวิทยา (Psychological Commitment) ต่อตราห้อย แต่การซื้อซ้ำเป็นการซื้ออีกบ่อย ๆ ในตราเดิม โดยให้ความหมาย แก่การซื้อสัตย์ต่อตราห้อยดังต่อไปนี้ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล.2543: 128)

1. เอนเอียงหรือเป็นไปด้วยอุปทาน
2. ปฏิกริยาตอบทางพฤติกรรม
3. แสดงออกตลอดเวลา
4. โดยหน่วยที่มีการตัดสินใจ
5. เกี่ยวกับตราที่เป็นทางเลือกหนึ่งตรา หรือมากกว่าจากชุดตราจำนวนมาก
6. เป็นหน้าที่ของกระบวนการทางจิตวิทยา

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543: 361) กล่าวว่า การเรียนรู้ ทำให้เกิดความซื้อสัตย์ต่อตราห้อย และนำไปสู่การซื้อซ้ำ ตลาดสามารถแบ่งออกเป็นส่วนๆ ได้โดยใช้แบบแผนของความซื้อสัตย์ของผู้บริโภค เพราะความซื้อสัตย์ต่อตราห้อยมีหลายระดับ

สมมติว่าในตลาดมีสินค้า 5 ตราห้อย คือ A, B, C, D และ E ผู้ซื้อแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้

1. Hard-core loyal ผู้บริโภคซื้อตราหนึ่งทุกครั้งคือ AAAAA
2. Split loyal แบบแผนการซื้อคือ AA BB AB
3. Shifting loyal แบบแผนการซื้อคือ AAABBB
4. Switch แบบแผนการซื้อคือ ABCDEF แบ่งเป็น
 - a. Deal prone คือ ซื้อตราที่เลห้ง
 - b. Variety prone คือ ต้องการบางอย่างที่แตกต่างไปจากเดิมที่เคยซื้อ

เป้าหมายหลักของนักการตลาดก็คือ ส่งเสริมให้เกิดความซื้อสัตย์ต่อตราห้อย ผู้บริโภคที่ซื้อสัตย์ต่อตราห้อยนั้น นักการตลาดอาจจะใช้เป็นหลักในการพัฒนาส่วนครองตลาด (Market Share) ให้มั่นคงถาวร และเจริญเติบโต ความซื้อสัตย์ต่อตราห้อยไม่ใช่แนวคิดที่ง่าย เพราะมันเกี่ยวข้องกับทัศนคติและพฤติกรรมการอุปถัมภ์ตราห้อยต่อตราห้อยและร้านค้า

การสร้างและรักษาความซื้อสัตย์ต่อตราห้อยไว้

ทฤษฎี Instrumental conditioning เชื่อว่าความซื้อสัตย์ต่อตราห้อยเกิดมาจากการทดลองใช้ ผลลัพธ์แล้วเกิดความพอใจและได้รับการเสริมแรง ซึ่งนำไปสู่การซื้อซ้ำ ตรงกันข้ามกับนักวิจัยที่นิยม Cognitive Learning ซึ่งเน้นความสำคัญที่บทบาทของกระบวนการทางความคิด

(Mental Process) ในการสร้างความซื่อสัตย์ต่อตราหือ พวกเขาเชื่อว่าผู้บริโภคก่อพฤติกรรมการแก้ไขปัญหอย่างกว้างขวาง (Extensive Problem solving behavior) เกี่ยวกับตราหือและนำการเปรียบเทียบลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ทั้งหลายอันนำไปสู่ความชอบในตราหือ (Brand Preference) เป็นอย่างยิ่ง และมีพฤติกรรมการซื้อซ้ำเกิดขึ้นอีกด้วย นักการตลาดสนใจวิธีการพัฒนาความซื่อสัตย์ต่อตราหือ นอกจากนั้นก็สนใจว่าเมื่อใดที่จะสร้างขึ้นได้ การวิจัยพบว่าควรสร้างและใช้แนวความคิดนี้ในตอนต้นชีวิตครอบครัวของผู้บริโภค

ความเสื่อมของความซื่อสัตย์ต่อตราหือ

มีแนวโน้มว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงตราหือ (Brand Switching) เพิ่มขึ้นทุกที่ เหตุผลคือ ผู้บริโภคเกิดความเบื่อหน่ายหรือไม่พอใจสินค้า มีสินค้าใหม่มากมายเข้าสู่ตลาดเป็นประจำ ต้องคอยดูราคาสินค้าที่พอวางราคาให้เกิดความซื่อสัตย์ต่อตราหือ เป็นต้น นอกจากนั้น การเสื่อมของความซื่อสัตย์ต่อตราหือยังเกิดจากการเพิ่มจำนวนของโฆษณาเปรียบเทียบ การเพิ่มเป้าหมายตลาดส่วนย่อยสำหรับตลาดสินค้าเจาะจงซื้อ การเพิ่มขึ้นของนักจ่ายของที่มีความแตกต่างกัน และการเพิ่มของเครื่องมือในการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม เป็นต้น

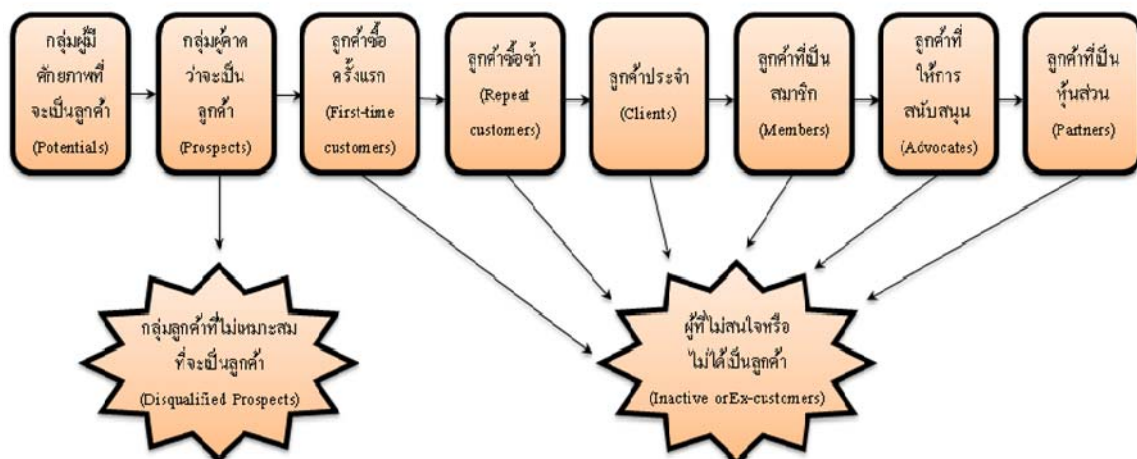
ความภักดีของลูกค้า

ความภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) หมายถึง ความพอใจที่สม่ำเสมอและ/หรือการซื้อตราสินค้าเดิม ในผลิตภัณฑ์ของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง (Shiffman and Kanuk. 2007:220) ปัจจัยในการสร้างความภักดีของลูกค้า มีดังนี้ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552:130-137)

1. ปฏิกริยากับลูกค้า (Interacting with customers) การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความภักดี และช่วยในการบริหารการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า โดยบางบริษัทจะต้องมีกลไกการสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และก็มีติดตามผลความภักดี ซึ่งก็คือ จะมีการแก้ไขปรับปรุงหลังจากที่ทราบประเด็นปัญหาต่างๆ แล้ว การวัดปฏิกริยาด้านความภักดีของลูกค้าจะอาศัยงานวิจัยด้านพฤติกรรม

2. การตลาดเพื่อการสร้าง รักษา และสร้างความภักดีของลูกค้า มีดังนี้

2.1 การแสวงหาลูกค้า (Attracting customer) บริษัทที่ต้องการกำไรและยอดขายมากขึ้นจะต้องแสวงหา ลูกค้าใหม่ ซึ่งจำเป็นต้องมีทักษะในการจูงใจเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ โดยบริษัทจะต้องใช้การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ที่คาดว่าจะเป็ลูกค้าได้ อาจใช้การส่งจดหมายตรงหรือโทรศัพท์ไปหาลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ ที่คาดว่าจะมาเป็นลูกค้าของบริษัทได้ หรือแม้กระทั่งการสนทนาโต้ตอบกับลูกค้าของพนักงานขายในงานแสดงสินค้าก็เป็นกรหาลูกค้าได้ หลังจากนั้นจะทำการค้นหากลุ่มผู้ที่คาดว่าจะเป็ลูกค้าที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมโดยการสัมภาษณ์หรือการสำรวจทางด้านการเงินของคนกลุ่มนี้ ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 แสดงกระบวนการการพัฒนาลูกค้า (The customer-development process)

ที่มา: (Kotler; & Keller.2009:177).

ลูกค้าบางคนอาจไม่สนใจหรือไม่ได้เป็นลูกค้าหรือสิ้นสุดการเป็นลูกค้า เนื่องจากย้ายไปอยู่ในทำเลอื่น ๆ หรือไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการของบริษัท เป็นต้น บริษัทจึงต้องสร้างความผูกพันกับลูกค้าที่ไม่พึงพอใจให้เกิดความพึงพอใจโดยใช้กลยุทธ์ดึงลูกค้ากลับคืนมา ซึ่งจะง่ายกว่าการแสวงหาลูกค้าใหม่ เพราะบริษัทมีข้อมูลของลูกค้าอยู่แล้ว

2.2 การรักษาลูกค้า (Customer retention) เป็นการที่บริษัทพยายามรักษาลูกค้าเอาไว้ด้วยการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว (Hoyer and MacInnis. 2007:G-3)

(1) การลดความสูญเสียของลูกค้า (Reducing defection) เป็นการรักษาลูกค้าเดิมเอาไว้ และการลดอัตราการสูญเสียลูกค้าด้วยวิธีดังนี้

(1.1) การกำหนดและวัดอัตราการคงอยู่ของลูกค้า ตัวอย่างเช่น ในสถาบันการศึกษา บางแห่งมีนิสิตนักศึกษาเข้ามาตอนแรกจะมาก แต่ตอนจบออกไปจะน้อย นั่นก็คือ ลูกค้าสูญเสียไปจึงจำเป็น ต้องวิเคราะห์สาเหตุของการสูญเสียลูกค้า

(1.2) จำแนกคุณสมบัติของลูกค้า เป็นการจำแนกความแตกต่างด้านคุณสมบัติของลูกค้าและระบุถึงวิธีการที่จะแก้ปัญหาที่เป็นสาเหตุของการสูญเสียลูกค้า เพื่อรักษาอัตราการคงอยู่ของลูกค้าให้ดีขึ้น

(1.3) เปรียบเทียบกำไรที่เสียไปจากการสูญเสียลูกค้าว่าเท่ากับคุณค่าที่ได้จากลูกค้าในตลอดช่วงชีวิตของลูกค้าหรือไม่ เพื่อหาอัตราการสูญเสีย เปรียบเทียบต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่กับต้นทุนที่เกิดจากการสูญเสียลูกค้า คือกำไรที่หายไปจากการสูญเสียลูกค้า

(2) การคำนวณต้นทุนของการสูญเสียลูกค้า (Computing cost of lost customer)

(2.1) กำหนดและวัดอัตราการสูญเสียลูกค้าของบริษัท

(2.2) ค้นหาถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดการสูญเสียลูกค้าและหาวิธีการที่จะแก้ปัญหา
ทั้งนี้ต้องคำนวณถึงเปอร์เซ็นต์ของการสูญเสียลูกค้าที่เกิดจากแต่ละสาเหตุ

(2.3) คาดคะเนถึงกำไรที่บริษัทสูญเสียไปเมื่อสูญเสียลูกค้า

(2.4) บริษัทต้องระบุถึงค่าใช้จ่ายในการลดอัตราการสูญเสียลูกค้า ถ้าบริษัทมี
ค่าใช้จ่ายในการรักษา ลูกค้าเพิ่มขึ้น ก็จะทำให้อัตราการสูญเสียลูกค้าลดลง

(2.5) การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการดำเนินงาน
ของบริษัท

คำถามที่ใช้ในกรณีสูญเสียลูกค้ามีดังนี้ (1) อัตราการสูญเสียลูกค้าระหว่างปีเป็นเท่าใด (2) การรักษาลูกค้าจะเปลี่ยนแปลงตามสำนักงาน ภาค ตัวแทนขาย หรือผู้จัดจำหน่ายอย่างไร (3) ความสัมพันธ์ระหว่างอัตรา การรักษาลูกค้าและการเปลี่ยนแปลงราคาเป็นเท่าใด (4) บริษัทสูญเสีย
ลูกค้าเนื่องจากสาเหตุใด และลูกค้าจะไป ซื้อสินค้าของผู้ขายรายใดแทน (5) มาตรฐานการรักษา
ลูกค้าของอุตสาหกรรมคืออะไร (6) บริษัทใดในอุตสาหกรรมเดียวกันที่สามารถรักษาลูกค้าไว้ได้
นานที่สุด

2.3 ความจำเป็นในการรักษาลูกค้า (The need for customer retention) บริษัทจำเป็นต้อง
รักษาลูกค้าเดิมเอาไว้ เนื่องจากข้อเท็จจริงที่ว่าต้นทุนในการสร้างลูกค้าใหม่มีค่ามากกว่าต้นทุนใน
การรักษาลูกค้าเดิมหลายเท่า ทฤษฎีการตลาดในอดีตจะมุ่งความสำคัญที่การสร้างลูกค้าใหม่มากกว่า
รักษาลูกค้าเดิมไว้ โดยมุ่งเน้นที่กิจกรรมก่อนการขายและกิจกรรมการขาย (Presales activity and sales
activity) มากกว่ากิจกรรมภายหลังการขาย (Post sales activity) แต่แนวความคิดในปัจจุบันได้เปลี่ยนเป็นการ
มุ่งความสำคัญที่การรักษาลูกค้า (Customer retention) โดยส่งมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อ
รักษาลูกค้าและป้องกันไม่ให้อลูกค้าไปใช้ตราสินค้าอื่น เป็นการสร้างความภักดีของลูกค้า เรียกว่า
การตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (Customer relationship marketing)

3. เครื่องมือการตลาดเพื่อการสร้าง รักษา และสร้างความภักดีของลูกค้า มีดังนี้

3.1 การเพิ่มผลประโยชน์ด้านการเงินให้กับลูกค้า บริษัทจะเสนอผลประโยชน์ทางการเงิน
เงินให้กับลูกค้าเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าใน 2 ลักษณะ คือ

(1) โปรแกรมความถี่ [Frequency Programs (FPs)] โปรแกรมนี้ถูกออกแบบมา
เพื่อให้รางวัลกับ ลูกค้าที่ซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอและในปริมาณมาก ซึ่งจะช่วยให้สามารถสร้างความ
ภักดีระยะยาวต่อลูกค้าได้ ในปัจจุบันบริษัทจำนวนมากใช้โปรแกรมนี้ เช่น โรงแรมให้ส่วนลดแก่ลูกค้าที่มา
พักประจำ สายการบินมีการสะสมไมล์เพื่อให้ลูกค้านำไปแลกของรางวัลหรือตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น การใช้
โปรแกรม FPs อาจจะต้องมีการค่าใช้จ่าย แต่บางบริษัทก็สามารถที่จะปฏิบัติ การด้วยโปรแกรม
FPs ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) โปรแกรมการเป็นสมาชิก (Club membership programs) เป็นโปรแกรมเพื่อ
สร้างความสัมพันธ์ ระหว่างลูกค้ากับบริษัท โดยบริษัทจะเปิดรับบุคคลทั่วไปที่ซื้อสินค้าหรือบริการ
หรือกลุ่มที่มีความชอบคล้ายกัน หรือผู้ที่มีความเต็มใจที่จะจ่ายค่าธรรมเนียมได้ ซึ่งโปรแกรมการเป็น
สมาชิกจะช่วยสร้างฐานข้อมูลและป้องกันลูกค้าจากคู่แข่ง การจำกัดจำนวนสมาชิกจะช่วยสร้าง

ความภักดีในระยะยาว ส่วนค่าธรรมเนียมและเงื่อนไขในการเป็นสมาชิกจะช่วยป้องกันไม่ให้ลูกค้าในใจในสินค้าของบริษัทอื่นได้เพียงชั่วคราวเท่านั้น ดังนั้นการแสวงหาและการรักษาลูกค้าจึงเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญมากสำหรับธุรกิจ

3.2 การเพิ่มผลประโยชน์ด้านสังคมให้กับลูกค้า วิธีนี้จะรักษาไว้ซึ่งความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าแต่ละราย

ตาราง 1 แสดงกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย
(Social actions affecting buyer-seller relationships) (ปรับปรุงจาก Kotler. 2003: 80)

สิ่งที่ควรทำ (Good things)	สิ่งที่ไม่ควรทำ (Bad things)
* โทรศัพท์ถึงลูกค้า * ขอข้อเสนอแนะ * ใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย * ใช้โทรศัพท์ * แสดงความชื่นชม * ยินดีรับข้อเสนอแนะ * ใช้ภาษาที่ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า * กระตุ้นให้คิดปัญหา * ใช้ภาษาที่สั้นกะทัดรัด * บุคลิกภาพดี * พูดถึงข้อเสนอแนะในอนาคต * การตอบสนองต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ * มีความรับผิดชอบ * วางแผนสำหรับอนาคต	* เพียงแต่โทรศัพท์กลับมาถึงลูกค้าเมื่อมีปัญหา * ใช้หลักพินิจพิจารณา * ใช้ภาษาที่ตัวเองสะดวก * ใช้จดหมาย * คอยจับผิด * ดำเนินการเมื่อได้รับการขอรับรอง * ใช้ภาษาของนักกฎหมาย * คอยรับฟังปัญหา * การติดต่อสื่อสารเป็นเยื่อ * มีปัญหาด้านบุคลิกภาพ * พูดถึงแต่สิ่งในอดีต * ต้องจู้จี้จุกจิกในการตอบสนอง * แก้วตัว * คิดแต่เรื่องในอดีต

3.3 การเพิ่มความสัมพันธ์กันด้านโครงสร้าง บริษัทจะเสนอขายด้วยการใช้อุปกรณ์เฉพาะอย่างหรือระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งช่วยเหลือลูกค้าด้านการสั่งซื้อ การชำระเงิน สินค้าคงเหลือรวมทั้งช่วยในการรักษาลูกค้า ข้อเสนอแนะในการสร้างความสัมพันธ์ด้านโครงสร้างกับลูกค้า มีดังนี้

(1) การสร้างข้อตกลงทางธุรกิจในระยะยาว ตัวอย่างเช่น การรับสมัครสมาชิกเพื่อซื้อนิตยสารเป็นรายปี แทนการซื้อนิตยสารรายสัปดาห์ เป็นต้น

(2) การขายสินค้าในราคาต่ำให้กับผู้ที่ซื้อเป็นจำนวนมาก หรือซื้อสินค้าเป็นประจำ มักใช้กับสินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น แชมพู ยาสีฟัน ผงซักฟอก เป็นต้น

(3) การเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ให้เป็นบริการในระยะยาว ตัวอย่างเช่น บริษัทที่ขายรถยนต์ควรมีการขายบริการอื่นควบคู่ด้วย เช่นประกันภัย ตรวจเช็คสภาพรถ การรับประกันการซ่อม เป็นต้น

การตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

การบริหารความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า [Customer Relationship Management (CRM)] เป็นกระบวนการ การทั้งหมดของการสร้าง และรักษาความสามารถทำกำไรด้วยความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้วยการส่งมอบคุณค่าและความพึงพอใจที่เหนือกว่าสู่ลูกค้า (Kotler; & Armstrong. 2008: G-3) หรือเป็นปฏิสัมพันธ์ต่อเนื่องระหว่างผู้ซื้อ และผู้ขาย ซึ่งผู้ขายจะมีการปรับปรุงความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และทำให้ผู้ซื้อเพิ่มการซื้อ (Etzel; Walker; & Stanton. 2007: 669) หรือเป็นกระบวนการบริหารรายละเอียดของข้อมูลอย่างรอบคอบเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละราย และด้วยจุดสัมผัส (Touch point) เพื่อการสร้างให้ลูกค้าเกิดความภักดีสูงสุด (Kotler; & Keller. 2009: 173)

จุดสัมผัสของลูกค้า เป็นโอกาสใดโอกาสหนึ่งที่ลูกค้าเผชิญกับตราสินค้าและผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น จุดสัมผัสของโรงแรมประกอบด้วย การจองห้องพัก การ Check in และ Check out การบริการห้องพัก การอำนวยความสะดวก บริการซักรีด ร้านอาหาร บาร์ เป็นต้น

การบริหารความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า จะช่วยให้บริษัทจัดหาสิ่งที่ดีในการบริการลูกค้า ได้ตามเวลาที่เป็นจริงโดยใช้ข้อมูลลูกค้าแต่ละรายอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยวิธีดังนี้

1. การตลาดแบบตัวต่อตัว (One-to-one marketing) หรือการตลาดส่วนบุคคล (Personalizing marketing) คือ การที่บุคลากรของบริษัท สามารถสร้างความสัมพันธ์อย่างเหนียวแน่นกับลูกค้าเป็นรายบุคคล มีขั้นตอน โครงร่างงาน 4 ประการ ซึ่งสามารถปรับและนำไปใช้ในการตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าดังนี้

1.1 การระบุกลุ่มเป้าหมายและลูกค้า คือ การสร้าง การธำรงรักษา และใช้ฐานข้อมูลลูกค้า ด้วยข้อมูลที่ได้รับ จากทุกช่องทางและจากจุดสัมผัสของลูกค้า

1.2 การจำแนกความแตกต่างของลูกค้า โดยลักษณะของ (1) ความต้องการ (2) คุณค่าที่มีต่อบริษัท ซึ่งในการประยุกต์ใช้จะใช้การคำนวณต้นทุนที่ถือเกณฑ์กิจกรรมและการคำนวณคุณค่าในช่วงชีวิตของลูกค้า โดยการประเมินมูลค่าปัจจุบันของกำไรที่คาดว่าจะได้รับในอนาคตจากการซื้อที่ระดับกำไร เป็นต้นทุนการให้บริการสำหรับลูกค้าแต่ละราย

1.3 การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเฉพาะรายโดยการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าแต่ละคน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งให้มากขึ้น โดยการกำหนดผลิตภัณฑ์ที่เฉพาะเจาะจงที่สามารถสื่อสารแบบเฉพาะบุคคล

1.4 การประยุกต์ผลิตภัณฑ์ บริการข่าวสารไปยังลูกค้าแต่ละรายที่เฉพาะเจาะจง โดยใช้ศูนย์การติดต่อของบริษัทและเว็บไซต์เข้ามาช่วยหลายบริษัทอาจยังไม่ได้ใช้การปฏิบัติการนี้ เนื่องจากต้องอาศัยการลงทุนในการเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และมีค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้าแต่ละรายเพื่อการขายผลิตภัณฑ์ คือ การยกระดับลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ ให้มีมูลค่าสูงขึ้นและขายผลิตภัณฑ์ให้มีมูลค่าสูงขึ้นด้วย

บุคลากรของบริษัทสามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของบริษัทเป็นรายบุคคลหรือเป็นการส่วนตัวได้ ซึ่งลูกค้าของบริษัทจะได้รับการบริการอันถือเป็นส่วนหนึ่งของส่วนตลาดที่กว้าง โดยลูกค้าจะได้รับการบริการรายบุคคลจากผู้บริการที่มีความชำนาญหรือเชี่ยวชาญ การตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่สุด ก็คือ การมีเทคโนโลยีที่ถูกต้อง เช่น บริษัทจะมีการใช้อีเมล เว็บไซต์มีศูนย์บริการข้อมูล (Csl center) และมีซอฟต์แวร์ ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่จะบริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง บริษัทที่มีการค้าขายโดยใช้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น จะดึงดูดใจและรักษาลูกค้าด้วยการค้นหาการติดต่อกับลูกค้าเป็นรายบุคคล ในขณะที่เดียวกันบริษัทต้องพยายาม สร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า การเชื่อมต่อลูกค้าแบบออนไลน์ โดยบริษัทจะต้องให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนบุคคลของลูกค้าและทำการติดต่อเป็นรายบุคคล

2. การเพิ่มคุณค่าจากฐานลูกค้า (Increasing value of the customer base) เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างคุณค่าให้กับผู้ถือหุ้นโดยใช้ฐานลูกค้า บริษัทจะต้องมีการปรับปรุงคุณค่าของฐานลูกค้าโดยใช้กลยุทธ์ต่อไปนี้

2.1 การลดอัตราการสูญเสียลูกค้า ด้วยการคัดเลือกและการฝึกอบรมพนักงานขายให้มีความรู้และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถตอบคำถามลูกค้า และตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้

2.2 การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าในระยะยาวให้มากขึ้น ลูกค้าจะมีความสัมพันธ์กับบริษัทมากขึ้น โดยพนักงานขายและบริษัทจะต้องมีการปฏิบัติต่อลูกค้าเสมือนเป็นหุ้นส่วน ในกรณีนี้อาจเป็นลูกค้าที่เป็นตลาดธุรกิจก็ได้ ซึ่งอาจทำโดยผ่านเว็บไซต์ของบริษัท หรือการให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นต่างๆ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์

2.3 การกระตุ้นศักยภาพความเจริญเติบโตของลูกค้าแต่ละรายให้ซื้อสินค้ามากขึ้น โดยการขายสินค้าและการยกระดับการขายให้มากขึ้น คือการขายสินค้าหลายๆ อย่างควบกัน เพื่อให้ลูกค้าซื้อสินค้าหลายชนิดร่วมกันมากขึ้น หรือมีการซื้อสินค้าที่มีระดับที่สูงขึ้น ตัวอย่างเช่น บริษัทแอมเวย์ ลูกค้าจะซื้อสินค้ากลุ่มเครื่องสำอาง กลุ่มผลิตภัณฑ์ในบ้าน กลุ่มของใช้ในบ้าน กลุ่มวัสดุทำความสะอาด กลุ่มเครื่องใช้ต่างๆ ในครัวเรือน เป็นต้น

2.4 ทำให้ลูกค้าที่ทำกำไรต่ำให้มีกำไรได้มากขึ้น หรือทำให้ลูกค้าหมดสภาพไป ขั้นตอนแรกจะต้องแก้ปัญหาลูกค้าที่ไม่สามารถทำกำไรให้ใช้หรือซื้อผลิตภัณฑ์มากขึ้น ตัวอย่างเช่น ธนาคารอาจออกบัตรเครดิตให้ลูกค้าใช้และกระตุ้นให้ลูกค้าซื้อสินค้าต่างๆ หรือใช้บริการผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น ส่วนลูกค้าบางรายที่ขาดการติดต่อหรือมีเงินในบัญชีน้อยมาก ก็จะมีการคิดค่าใช้จ่ายจากบัญชีที่ไม่หมุนเวียนจนเงินในบัญชีนั้นหมดไป เพราะต้องเสียเงินค่าธรรมเนียมบัญชี ซึ่งก็จะทำให้ลูกค้าในบัญชีนั้นหมดสภาพไป

2.5 การมุ่งลูกค้าที่มีคุณค่าสูง คือ การให้บริการลูกค้าที่มีคุณค่าสูงเป็นกรณีพิเศษ ไม่ใช่ลูกค้าซื้อบ่อยซื้อมากให้บริการเท่ากัน หลักสำคัญในการกำหนดโปรแกรมการตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า มีดังนี้

- (1) การกำหนดลูกค้าที่สำคัญในการใช้การตลาดเพื่อการสร้างความสัมพันธ์
- (2) มอบงานให้ผู้จัดการที่มีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าสำคัญๆ แต่ละราย

(3) การพัฒนารายละเอียดของงาน (Job description) สำหรับผู้จัดการแต่ละคน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี ประกอบด้วย การรายงานความสัมพันธ์ วัตถุประสงค์ ความรับผิดชอบ และเกณฑ์การประเมินผล ผู้จัดการต้องสร้างความสัมพันธ์ที่มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า มีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและการให้บริการ

(4) มอบหมายงานให้ผู้จัดการฝ่ายสร้างความสัมพันธ์ควบคุมบุคคล และพัฒนารายละเอียดของงาน การกำหนดเกณฑ์การประเมินผล และการสนับสนุนทรัพยากร

(5) ผู้จัดการแต่ละคนต้องพัฒนาแผนประจำปี และแผนระยะยาวโปรแกรมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (Frequency marketing program) มีขั้นตอนดังนี้

- (1) การกำหนดวัตถุประสงค์ของโปรแกรม
- (2) การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย
- (3) การกำหนดผลประโยชน์ที่จะมอบให้ลูกค้า
- (4) การกำหนดกลยุทธ์การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผล
- (5) การพัฒนาโปรแกรม
- (6) การปฏิบัติตามโปรแกรม
- (7) การวัดและการปรับปรุงโปรแกรมการทำงานให้ดีขึ้นระดับการสร้าง

ความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ามี 5 ระดับ ดังรูปที่ 5.5 ดังนี้

1. ระดับพื้นฐาน (Basic marketing) เป็นการทำหน้าที่พื้นฐานด้านการขาย โดยให้พนักงานขาย ขายสินค้าให้กับลูกค้า
2. การมีปฏิกิริยาโต้ตอบ (Reactive marketing) พนักงานขายขายผลิตภัณฑ์พร้อมคำแนะนำแก่ลูกค้าในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือมีข้อติชม
3. การติดตามลูกค้า (Accountable marketing) เป็นการที่พนักงานขายติดต่อลูกค้าภายหลังการขาย
4. ความกระตือรือร้นในการติดต่อกับลูกค้า (Proactive marketing) พนักงานขายต้องโทรศัพท์ถึงลูกค้าเป็นประจำ เพื่อรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือแนวความคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่
5. การมีส่วนร่วมจากลูกค้า (Partnership marketing) บริษัทต้องทำงานร่วมกับลูกค้าเพื่อค้นหาและพัฒนา ผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

	กำไรสูง (High margin)	กำไรปานกลาง (Medium margin)	กำไรต่ำ (Low margin)
ลูกค้า/ผู้จัดจำหน่ายมาก (Many customers/ distributors)	การติดตามลูกค้า (Accountable)	การมีปฏิกิริยาโต้ตอบ (Reactive)	ระดับพื้นฐานหรือ มีปฏิกิริยาโต้ตอบ (Basic or reactive)
ลูกค้า/ผู้จัดจำหน่ายปาน กลาง (Medium number of customers/distributors)	ความกระตือรือร้นใน การติดต่อกับลูกค้า (Proactive)	การติดตามลูกค้า (Accountable)	การมีปฏิกิริยาโต้ตอบ (Reactive)
ลูกค้า/ผู้จัดจำหน่ายน้อย (Few customers/ distributors)	การมีส่วนร่วมจาก ลูกค้า (Partnership)	ความกระตือรือร้นใน การติดต่อกับลูกค้า (Proactive)	การติดตามลูกค้า (Accountable)

ภาพประกอบ 5 แสดงระดับการตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (Levels of relationship marketing) (Kotler; & Keller. 2006:146).

ฐานข้อมูลลูกค้าและฐานข้อมูลการตลาด

ฐานข้อมูลลูกค้าและฐานข้อมูลการตลาด (Customer databases and atabasemarketing) มีดังนี้

1. ฐานข้อมูลลูกค้า (Customer databases) เป็นการรวบรวมจัดระเบียบด้วยการสร้างความเข้าใจในข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละราย ให้เป็นปัจจุบัน สามารถปฏิบัติการได้ และเพื่อใช้ในส่วนประสมทางการตลาดอันจะนำไปสู่คุณภาพการขายผลิตภัณฑ์ บริการ และชำระรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเอาไว้

การมีรายชื่อลูกค้าในฐานข้อมูลลูกค้านั้นจะช่วยให้สามารถหาชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ได้ง่ายขึ้น ฐานข้อมูลลูกค้าจะประกอบไปด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อในอดีตของลูกค้า ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ เช่น จิตนิสัย สัณฐาน และข้อมูลที่เป็นประโยชน์อื่นๆ ส่วนข้อมูลธุรกิจนั้นก็จะเป็นประกอบไปด้วย การซื้อผลิตภัณฑ์ในอดีตของลูกค้า จำนวนการซื้อ ราคา กำไร ทีมผู้ซื้อ ชื่อ อายุ วันเกิด งานอดิเรก อาหารที่ชอบ สถานภาพ การประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนในการขายของกลุ่มแข่งขัน การบริการ การปฏิบัติด้านการซื้อที่สำคัญ รูปแบบ และนโยบายการซื้อของลูกค้า เพื่อตัดสินใจว่าลูกค้ารายใดที่ควรได้รับการนำเสนอที่เฉพาะ

การเรียกร้องของลูกค้าในด้านการบริการ การถามทางออนไลน์ การส่งอีเมลล์ไปให้ลูกค้า ธนาคารและบริษัทเครดิตการ์ด ข้อมูลเหล่านี้จะเก็บรวบรวมไว้โดยศูนย์ข้อมูลของบริษัท ซึ่งจัดระเบียบในรูปของคลังข้อมูล (Data warehouse) และมีการแยกข้อมูล (Datamining) ซึ่งนักการ

ตลาดสามารถดึงออกมาใช้และวิเคราะห์ได้เกี่ยวกับความต้องการของลูกค้ารายบุคคลและการโต้ตอบ รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า โดยสถิติจากฐานข้อมูล หรือคลังข้อมูลเกี่ยวกับการตลาดจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบุคคลแต่ละบุคคล แนวโน้ม และส่วนตลาดจากข้อมูลทั่วไป คลังข้อมูลที่ใช้นั้นจะเป็นสถิติที่มีความเฉพาะและใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์ซึ่งฐานข้อมูลเหล่านี้ ทำให้บริษัทมีข้อได้เปรียบทางด้านการแข่งขัน ซึ่งบริษัทสามารถใช้ฐานข้อมูลได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) เพื่อระบุหรือกำหนดผู้มุ่งหวัง บริษัทจำนวนมากพยายามสร้างยอดขายด้วยการโฆษณาผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งการโฆษณานั้นจะประกอบด้วย ลักษณะของการตอบสนอง เช่น การตอบสนองด้านธุรกิจ ซึ่งบริษัทจะต้องแจ้งฐานข้อมูลจากการตอบสนองของลูกค้า และติดต่อลูกค้าโดยผ่านทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือพยายามที่จะติดต่อโดยใช้การสื่อสารแบบอื่นๆ

(2) เพื่อตัดสินใจว่าลูกค้ารายใดควรที่จะได้รับการนำเสนอที่เฉพาะ บริษัทจะกำหนดเกณฑ์เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าเป้าหมาย เพื่อการนำเสนอสินค้าที่เฉพาะและจะแสวงหาข้อมูลของลูกค้าสำหรับการเข้าพบลูกค้า โดยการปรับปรุงเป้าหมายตลอดเวลา มีการติดตามยอดขายและมีกิจกรรมต่างๆ หลังจากนั้นประมาณ 1 สัปดาห์ จะมีการส่งจดหมายขอบคุณ/หลังจาก 5 สัปดาห์ไปแล้วก็จะมีการส่งการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ออกไป/หลังจาก 10 สัปดาห์ต่อมา ก็จะมีการโทรศัพท์ไปพูดคุยกับลูกค้าและ นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ต้องการลดราคาพิเศษ

(3) การสร้างความภักดีให้กับลูกค้าอย่างลึกซึ้ง บริษัทสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจได้ด้วยการส่งของขวัญ ส่งคู่มือส่วนลด และส่งวัสดุที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลต่างๆ ที่น่าสนใจไปให้ลูกค้า

(4) การสร้างปฏิภักดิ์ให้ลูกค้ามีการซื้อซ้ำ บริษัทสามารถสร้างโปรแกรมการติดต่อกับลูกค้าอย่างอัตโนมัติ เช่น การตลาดแบบอัตโนมัติ (Automatic marketing) ที่จะส่งการ์ดวันเกิด การ์ดครบรอบวันแต่งงาน การ์ดเตือนความทรงจำเกี่ยวกับการซื้อสินค้า โปรโมชั่นต่างๆ ซึ่งช่วยสร้างความดึงดูดใจให้กับลูกค้า

(5) เพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดที่ร้ายแรง การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและการใช้ฐานข้อมูลช่วยลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ ทำให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีและไม่มีข้อผิดพลาดนั่นเอง

2. ฐานข้อมูลการตลาด (Database marketing) เป็นกระบวนการสร้าง รักษา ใช้ฐานข้อมูลของลูกค้าและฐานข้อมูลอื่นๆ เช่น ผลิตภัณฑ์ ผู้จัดการจำหน่าย ผู้ค้าปลีก เพื่อติดต่อและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (CRM) ให้เกิดประสิทธิผล ได้ดังนี้

2.1 สร้างและรักษาฐานข้อมูลลูกค้าด้วยการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ และบุคลากรที่มีความชำนาญจะช่วยให้การรวบรวมข้อมูลสะดวกยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการสร้างข้อมูลลูกค้าจะไม่กว้างเมื่อ (1) ลูกค้ามีความภักดีต่อตราสินค้าเพียงเล็กน้อย (2) เมื่อหน่วยซื้อเล็กมาก (3) ต้นทุนของข้อมูลมีราคาสูง

2.2 การติดต่อทางการตลาดและปฏิบัติงานโดยสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า รวมทั้งการสร้างฐาน ข้อมูลที่มีประสิทธิผลทางการตลาดจะต้องมีการบริหารจัดการและการฝึกอบรมพนักงานเป็นอย่างดี

2.3 นักการตลาดจะต้องให้ความสำคัญกับทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อประเด็นด้านความเป็นส่วนตัวและ ความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้าและบริษัท

2.4 ในการสร้างความภักดีแก่ลูกค้าจะทำให้บริษัทมีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากบริษัทต้องพยายามตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น จึงต้องนำฐานข้อมูลทางการตลาดมาใช้ แม้จะมีราคาสูงแต่ก็ช่วยให้บริษัทสร้างความภักดีแก่ลูกค้าได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. เอกสารโครงการประกันสังคม

5.1 ความหมายของการประกันสังคม

สำหรับความหมายของคำว่า “การประกันสังคม” มีผู้ให้ความหมายไว้มากมายซึ่งสามารถประมวลไว้ดังนี้

บุญชนะ อรรถการ (2517: 4) ได้อธิบายหลักของการประกันสังคมว่าจะต้องถือหลักแห่งการเฉลี่ย (Law of Average) ในระหว่างผู้เอาประกันด้วยกันและจะต้องให้การเฉลี่ยนั้นเป็นไปโดยสม่ำเสมอ เมื่อมีผู้ประกันภัยร่วมกันอยู่จำนวนมาก กฎแห่งการเฉลี่ยนี้เป็นทฤษฎีการกระจายความเสียหายในชุมชนนั้น (Theory of Distribution of Losses and Elimination of Risks) และในขณะเดียวกันก็มีผลเป็นการลดและทำให้หมดไปซึ่งการเสี่ยงภัยชนิดต่างๆ ด้วย

กริช เกตุแก้ว (2517: 19) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประกันสังคม เป็นวิธีการให้ประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจหรือรายได้แก่บุคคลผู้มีอาชีพบางประเภทและครอบครัวในยามที่มีเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้น ซึ่งทำให้บุคคลเหล่านั้นไม่สามารถที่จะช่วยเหลือตัวเองได้ ยามว่างงาน เจ็บป่วย พิกัด ทูพพลภาพ ชราภาพ เป็นเหตุให้ขาดรายได้ โดยผู้ที่จะได้รับประโยชน์จะต้องเสียสละรายได้ของตนบางส่วนจ่ายเงินสมทบไว้ในกองทุนส่วนกลาง

นิคม จันทรวิฑูร (2528: 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประกันสังคม หมายถึง โครงการที่รัฐจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้หลักประกันแก่ประชาชน ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีพโดยมีหลักการให้ประชาชนที่มีรายได้ประจำออกเงินสมทบเข้าสู่กองทุนกลาง เงินสมทบนี้ในบางประเภทนายจ้างจะต้องออกเงินสมทบด้วย

อำพล สิงห์โกวินท์ (2537:5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประกันสังคม หมายถึง การที่ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบำบัดทุกข์ยากซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ทางสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลางที่เรียกว่า “กองทุนประกันสังคม” โดยมีนายจ้าง ลูกจ้าง และในบางโครงการมีรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย กองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดเคราะห์กรรมหรือความเดือดร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างงาน ชราภาพ เป็นต้น โดยมีความมุ่งหมายที่จะให้เป็นหลักประกันและความคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ทั้งนี้รัฐเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

จำลอง ศรีประสาธน์ (2544: 3) ได้อธิบายไว้ว่า การประกันสังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชน เป็นการเฉลี่ยความทุกข์และ

ความสุข ร่วมกันรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการออมและเสียสละเพื่อส่วนรวม มีหลักการสำคัญที่มุ่งให้ประชาชนช่วยเหลือตนเอง ครอบครัว ตลอดจนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในสังคมเมื่อยามที่ประสบกับภาวะสูญเสียรายได้ หรือไม่สามารถทำงานได้โดยไม่เป็นภาระผู้อื่น การประกันสังคมจึงเป็นมาตรการหนึ่งที่ก่อให้เกิดความมั่นคงในสังคม

ดังนั้นสรุปได้ว่า การประกันสังคม คือ การสร้างหลักประกันสังคมในการดำรงชีวิตในกลุ่มของสมาชิกที่มีรายได้และจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม เพื่อรับผิดชอบในการเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพและการว่างงาน เพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาล และมีการทดแทนรายได้อย่างต่อเนื่อง

5.2 ความเป็นมาของการประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคม ได้กล่าวไว้ว่า ย้อนกลับไปราวกลางศตวรรษที่ 18 ประเทศเยอรมันได้เผชิญกับภาวะวิกฤตของสังคมและความตกต่ำทางเศรษฐกิจ ประชากรพลเมืองในขณะนั้นได้แปรสภาพเป็นคนอนาถา คนขอทาน ไม่มีงานทำ และอาชญากรกลาดเคลื่อนไปหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรม แรงงานยิ่งถูกกดขี่ ชั่วโมงการทำงานเพิ่มขึ้นในขณะที่ค่าจ้างจ่ายให้เพียงเล็กน้อย ขณะเดียวกันแรงงานเด็กและสตรีกลับเป็นที่ต้องการของนายจ้างจำนวนมาก เนื่องจากค่าแรงถูก สวัสดิการต่างๆของผู้ใช้แรงงานเมื่อเกิดการเจ็บป่วย ทูพพลภาพ ว่างงานก็ไม่มีหรือแม้แต่ในยามแก่เฒ่าก็จะไม่ได้รับความช่วยเหลือใดๆ นอกจากอาศัยบรรดาญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง หรือองค์กรการกุศลต่างๆ ที่อยู่ในชุมชน สำหรับรัฐบาลเอง ถึงแม้จะพยายามแก้ไขปัญหามา แต่ปัญหาดังกล่าวก็ยังคงอยู่และทวีความรุนแรงขึ้น

จากปัญหาดังกล่าวจึงเป็นที่มาของความพยายามที่จะให้มีการประกันสังคมขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศเยอรมันเมื่อปี พ.ศ. 2524 (1881) ภายใต้การปกครองของ Riech Chancellor Bismarck โดยหลักการในสมัยนั้นต้องการให้ประชาชนในความปกครองที่เป็นลูกจ้างได้รับบำนาญ ด้วยการให้นายจ้างและรัฐเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายของการประกันสังคมร่วมกับลูกจ้างในการจ่ายเงินสมทบ สำหรับการเจ็บป่วย ทูพพลภาพ และการได้รับบำนาญ โดยใช้วิธีหักเงินสมทบจากค่าจ้างสุทธิ แต่แนวความคิดนี้ถูกต่อต้านตั้งแต่ครั้งแรก เนื่องจากตัวกฎหมายในขณะนั้นทำให้การประกันสังคมที่จัดขึ้นโดยภาครัฐไม่น่าเชื่อถือ มีผลให้ผู้ใช้งานในระยะแรกไม่เข้าใจ จึงไม่ยอมรับระบบใหม่ที่จะเกิดขึ้น พร้อมกันนั้นได้พยายามขยายกองทุนสำหรับการช่วยเหลือคนงานด้วยกันออกไปมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ในสองปีต่อมาคือปี พ.ศ. 2546 (1883) ประเทศเยอรมันได้ตรากฎหมายประกันสังคมฉบับแรกขึ้นบังคับใช้เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างในเรื่องการรักษาพยาบาล ยารักษาโรคและให้ประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยหากผู้ประกันตนไม่สามารถทำงานได้ อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลา 13 สัปดาห์ โดยลูกจ้างที่อยู่ในความคุ้มครองจะต้องมีค่าจ้างหรือรายได้ไม่เกิน 2,000 มาร์คต่อปี และลูกจ้างจะต้องจ่ายเงินสมทบเข้าโครงการด้วย 2 ส่วน ในขณะที่นายจ้างจ่ายเพียง 1 ส่วน ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด

หลังจากนั้นต่อมาอีกหนึ่งในปีใน พ.ศ. 2547 (1884) การประกันเกี่ยวกับการประสบอันตรายที่เกิดจากการทำงานก็ได้เกิดขึ้น โดยในระยะแรกเริ่มใช้ในอุตสาหกรรมบางสาขาก่อน เพื่อให้นายจ้างรับผิดชอบต่อการประสบอันตรายจากการทำงานของลูกจ้าง การประกันประเภทนี้ได้ให้ความคุ้มครองในเรื่องของค่าใช้จ่ายในกรณีเจ็บป่วยจากการทำงานของลูกจ้างรวมไปถึงการจ่ายบำนาญให้ในกรณีที่ลูกจ้างสูญเสียสมรรถภาพ และจ่ายบำนาญให้แก่ผู้อยู่ในอุปการะในกรณีที่ลูกจ้างเคราะห์ร้ายเสียชีวิต ซึ่งจะรวมถึงการจ่ายค่าศพด้วย

ต่อมาในอีกห้าปี ในปี พ.ศ. 2542 (1889) ได้มีการบัญญัติกฎหมายให้ความคุ้มครองแก่ผู้ทุพพลภาพและคนชราขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อจ่ายบำนาญให้คนงานที่เคยรับเงินเดือนและค่าจ้างแล้วต่อมาได้สูญเสียความสามารถในการทำงาน และได้มีการจ่ายบำนาญให้แก่ผู้มีอายุ 70 ปี แต่อย่างไรก็ตามไม่มีคนงานรายใดที่จะมีชีวิตอยู่จนครบอายุ 70 ปี ตามที่กำหนดเพราะมักจะกลายเป็นผู้ทุพพลภาพหรือไม่ก็เสียชีวิตไปก่อน ส่วนอัตราบำนาญในขณะนั้นค่อนข้างต่ำมาก และเป็นที่น่าสังเกตว่าในสมัยนั้นการบริหารงานตามกฎหมายฉบับนี้จะมืองค์การบริหารเป็นของตนเอง โดยมีผู้แทนจากนายจ้างและลูกจ้างเป็นผู้บริหาร ค่าใช้จ่ายที่นำมาใช้จ่าย มาจากเงินสมทบของนายจ้างครึ่งหนึ่ง ลูกจ้างครึ่งหนึ่ง โดยมีรัฐบาลให้การอุดหนุนบางส่วนเท่านั้น

ถึงแม้ว่ากฎหมายประกันสังคมของเยอรมันในขณะนั้นจะมีข้อบกพร่องอยู่มาก แต่อย่างไรก็ตาม การประกันสังคมของเยอรมันถือเป็นนโยบายทางสังคมที่สามารถนำมาใช้ได้อย่างเป็นระบบเป็นประเทศแรกในโลก ทำให้ประเทศต่างๆ นำรูปแบบไปปรับใช้ในเวลาต่อมาอย่างแพร่หลาย ส่วนทางด้านเอเชีย ญี่ปุ่นเป็นประเทศแรกที่มีระบบประกันสังคมในเรื่องการประกันการประสบอันตรายและโรคเนื่องมาจากการทำงานมาใช้เมื่อปี พ.ศ. 2454 มีการประกันสุขภาพในปี พ.ศ. 2484 และสุดท้ายคือการประกันการว่างงานในปี พ.ศ. 2490 นับว่าประเทศญี่ปุ่นได้ก้าวหน้าไปมากกว่าประเทศใดๆ ในเอเชีย ซึ่งหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 แล้วประเทศ อินเดีย พม่า ฟิลิปปินส์ ปากีสถาน ฯลฯ จึงได้เริ่มนำระบบประกันสังคมมาใช้

5.3 หลักการของการประกันสังคม

เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานที่มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา สร้างความประทับใจ เป็นการให้บริการที่กระจายอยู่ในพื้นที่ โดยมีข้าราชการและเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ หลักการที่สำคัญของการประกันสังคมมี 3 ประการ ดังนี้

5.3.1 การประกันสังคมเป็นโครงการให้ความคุ้มครองประชาชนประชาชนที่ได้รับความคุ้มครองได้แก่ผู้ประกันตนหรือสมาชิกของการประกันสังคมครอบคลุมการประกอบอาชีพของประชาชนไว้เกือบทุกสาขา โดยให้การคุ้มครองบุคคลที่มีรายได้พอเลี้ยงตัวเองและครอบครัวอยู่แล้วไม่ให้แปรสภาพเป็นบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้เมื่อประสบอันตรายอันเป็นเหตุให้ต้องเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายมากขึ้น หรือขาดรายได้ประจำลงอย่างกะทันหัน เป็นโครงการที่ได้รับการพัฒนา กว้างขวาง

5.3.2 การประกันสังคมมีหลักการที่จะให้ประชาชนได้ช่วยตัวเองด้วยการออมและเสียสละเพื่อส่วนรวม การประกันสังคมเป็นโครงการใหญ่ที่มีความสำคัญเพราะจะต้องดูแลบริหารเงินจำนวนมหาศาล งบประมาณแผ่นดินเพียงอย่างเดียวไม่อาจนำความสำเร็จมาสู่โครงการได้ ดังนั้นหลักการประกันสังคมจึงได้กำหนดให้ผู้ประกันตนแต่ละคนร่วมกันออกเงินสมทบ เข้ากองทุนกลางตามส่วนแห่งเงินรายได้ประจำที่ได้รับในลักษณะของการออกทรัพย์หมู่หนึ่งส่วน และนอกจากนี้ยังกำหนดให้นายจ้างซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดสวัสดิการให้แก่ลูกจ้างออกเงินสมทบเข้ากองทุนหนึ่งส่วนและรัฐบาลซึ่งมีหน้าที่ต้องจัดสวัสดิการเพื่อประชาชนทุกคนได้ร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลางอีกหนึ่งส่วน รวมเป็น 3 ส่วน เพื่อให้กองทุนมีเงินมากพอแก่การใช้จ่ายบำบัดความเดือดร้อนและสร้างสรรค์ความสุขสมบูรณ์ให้แก่ผู้ประกันตนตามโครงการอย่างทั่วถึง

5.3.3 การประกันสังคมวางรากฐานความมั่นคงแห่งสังคมโครงการประกันสังคมเป็นโครงการที่มีความจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ซึ่งประกอบด้วยนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้มีเงิน ผู้ยากจน ผู้มีรายได้มากผู้มีรายได้น้อย ต่างต้องเสียสละทุนทรัพย์เข้าร่วมดำเนินการตามโครงการให้บังเกิดสัมฤทธิ์ผลจึงนับเป็นวิธีการที่สามารถสร้างความสมัครสมานสามัคคีระหว่างบุคคลในฐานะต่าง ๆ ให้หันเข้าหากันโดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง (กรมประชาสัมพันธ์ กระทรวงมหาดไทย, 2514: 17)

5.4 ประเภทการประกันสังคม

การประกันสังคมในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 8 ประเภท ดังนี้

5.4.1 การประกันการเจ็บป่วย

การประกันการเจ็บป่วยประเภทนี้มีความมุ่งหมายที่จะให้ความคุ้มครองผู้ประกันตนเกี่ยวกับการเจ็บป่วยด้วยโรคต่างๆ และการบาดเจ็บโดยสามัญธรรมดา โดยถือหลักที่ว่ามนุษย์ที่เกิดมาแล้วต้องไม่เจ็บป่วยโดยไม่เลือกเพศและวัย และในการเจ็บป่วยนั้นย่อมกระทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติหรือต้องว่างในระหว่างการเจ็บป่วย และจะเป็นสาเหตุกระทำให้ไม่มีงานทำต่อไป

5.4.2 การประกันการคลอดบุตร

การประกันการคลอดบุตรประเภทนี้มีหลักการในทำนองเดียวกับการเจ็บป่วยหากแต่จะต้องให้การบริการทารกแรกคลอดเพิ่มเติมขึ้น สำหรับลูกจ้างซึ่งเป็นหญิงทางองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization) ได้ให้ความสนใจเป็นพิเศษเกี่ยวกับการตั้งครรภ์และการคลอดบุตรเพราะถือว่าการใช้แรงงานหญิงควรมีขอบเขตการจำกัดและไม่เป็นอันตรายแก่หญิงนั้น ดังนั้นจึงเป็นการให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับการตั้งครรภ์และการคลอดบุตรเพื่อเป็นการรักษาสุขภาพมารดาและบริการทารกหลังคลอด โดยมีหลักการให้ความคุ้มครองมีลักษณะคล้ายกับการเจ็บป่วยคือการให้ความคุ้มครองเรื่องรายได้ในระหว่างหยุดงานและการจัดบริการทางการแพทย์

5.4.3 การประกันอุบัติเหตุและโรคอันเกิดจากการทำงาน

การประกันอุบัติเหตุและโรคอันเกิดจากการทำงานประเภทนี้เป็นอุบัติเหตุ อันเกิดจากการทำงาน(work accidents) และโรคที่เกิดจากการทำงาน(occupational diseases) ได้รับความสนใจจากประเทศต่างๆมาก่อนหลักการอื่น โดยหลายประเทศได้ใช้หลักแห่งภัยพิบัติอันเกิดจากการทำงาน เพื่อให้นายจ้างรับผิดชอบจ่ายค่าทดแทนความเสียหายให้แก่ลูกจ้างเกี่ยวกับการประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยด้วยโรคอันเกิดจากการทำงานตามหลักเกณฑ์ และวิธีการตามกฎหมายซึ่งมีชื่อเรียกว่า"กฎหมายเงินทดแทนลูกจ้าง"โดยมีหลักการคุ้มครอง ลูกจ้างไม่ต้องออกค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล การบริการทางการแพทย์ และอุปกรณ์รักษาพยาบาลได้รับเป็นเงินทดแทนความพิการทุพพลภาพตามอัตราแห่งการสูญเสียสมรรถภาพในการทำงานและการเสียชีวิต ค่าทดแทนค่าจ้างสูงกว่าอัตราการเจ็บป่วยธรรมดา นอกจากนั้นยังได้รับ เงินบำนาญหรือเงินเลี้ยงดูผู้อยู่ในอุปการะอีก

5.4.4 การประกันการพิการทุพพลภาพ

การประกันการพิการทุพพลภาพประเภทนี้มีส่วนสัมพันธ์ระหว่างการเจ็บป่วยกับการประกันการชราภาพ เพราะการเจ็บป่วยเรื้อรัง การบาดเจ็บหรือการประสบอุบัติเหตุ อันตรายจากสาเหตุอื่นที่ไม่เกี่ยวกับการทำงานอาจทำให้ผู้ประกันตนต้องกลายสภาพเป็นผู้พิการทุพพลภาพได้เช่นเดียวกันและเมื่อพิการทุพพลภาพจนไม่สามารถประกอบอาชีพได้สำหรับเลี้ยงตัว และครอบครัวก็สมควรจะได้รับเบี้ยเลี้ยงชีพไปจนกว่าจะเข้าเกณฑ์การชราภาพ ซึ่งจะเปลี่ยนไปรับบำนาญชราภาพแทนต่อไป หลักการพิจารณาความพิการทุพพลภาพของบุคคลทำให้บุคคลพึงมีสิทธิได้รับการทดแทน ในกรณีนี้จะถือเอาสมรรถภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลเป็นเกณฑ์ ความพิการทุพพลภาพแบ่งได้เป็นความพิการ ทุพพลภาพชั่วคราว(temporary incapacity) และความพิการทุพพลภาพถาวร หลักการพิจารณาความพิการทุพพลภาพของบุคคลที่ทำให้บุคคลพึงมีสิทธิได้รับการทดแทนในกรณีนี้จะทุพพลภาพชั่วคราวเป็นความพิการทุพพลภาพที่เป็นแล้วมีโอกาสหายได้ หรืออาจมีอาการดีขึ้นได้ หรืออาจหายเป็นปกติเหมือนเดิมหรือไม่ก็ตามความพิการทุพพลภาพชั่วคราวนี้รวมทั้งความพิการทุพพลภาพชั่วคราวบางส่วนและความพิการทุพพลภาพชั่วคราวทั้งหมด หรือสูญเสียสมรรถภาพในการทำงานตั้งแต่ 2 ใน 3 ของสมรรถภาพในการทำงาน หรือร้อยละ 67 ของสมรรถภาพในการทำงานขึ้นไป แต่ความพิการทุพพลภาพถาวรเป็นความพิการทุพพลภาพที่ไม่สามารถกลับฟื้นคืนมาได้เช่นเดิมอีกแล้วเช่น อวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายถูกตัดขาดจากร่างกาย ขาขาด ตาบอด เป็นต้น

5.4.5 การประกันการชรา

ภาพการประกันการชราภาพประเภทนี้เป็นการประกันบุคคลเมื่อเข้าสู่วัยชราภาพหรืออายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ย่อมมีสภาพร่างกายและความสามารถในการทำงานลดน้อยลง ถ้าบุคคลนั้นๆประสงค์จะเลิกประกอบอาชีพหรือนายจ้างให้ออกจากงาน ก็สมควรมีเงินบำนาญสำหรับเลี้ยงชีพให้มีความสุขตามอัตภาพในบั้นปลายชีวิต หลักการที่จะให้บุคคลที่ยังอยู่ในวัยหนุ่มสาวและประกอบอาชีพมีรายได้เลี้ยงตนเองอยู่ร่วมกันสะสมเงินรายได้บางส่วนไว้ มีกำหนด

ระยะเวลา 10-15 ปีเพื่อให้มีเงินมากพอที่จะจ่ายกลับคืนให้เป็นเงินบำนาญชราภาพในภายหลังคือเมื่ออายุเกิน 60 ปีขึ้นไปแล้วต้องออกจากงานไม่มีรายได้จากการทำงานต่อไปแล้ว

5.4.6 การประกันการเสียชีวิต

การประกันการเสียชีวิตประเภทนี้หมายถึง การเสียชีวิตของหัวหน้าครอบครัวหรือผู้รับผิดชอบในครอบครัวซึ่งต้องประกอบอาชีพเพื่อหารายได้มาเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัว เมื่อบุคคลดังกล่าวเสียชีวิตลงบุคคลในครอบครัวย่อมจะได้รับความเดือดร้อนในด้านต่างๆ ฉะนั้นความมุ่งหมายของการประกันประเภทนี้จึงกำหนดวิธีการให้ความช่วยเหลือเงินค่าจัดการศพ และจัดบำนาญให้แก่ครอบครัวของผู้เสียชีวิตไม่ให้เดือดร้อน เช่น หญิงหรือชายหม้ายที่เป็นคู่สมรสผู้ตาย ตลอดจนบุตรและผู้อยู่ในอุปการะของผู้ตาย เรียกว่าเงินทดแทนการตาย

5.4.7 การประกันการว่างงาน

การประกันการว่างงานประเภทนี้ ครอบคลุมบุคคลที่ทำงานแล้วต้องออกจากงานและขาดรายได้สำหรับเลี้ยงครอบครัวซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนทุกข์ยากจึงจำเป็นต้องให้การช่วยเหลือทางการเงินให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยวิธีการประกันสังคมโดยมีเงื่อนไขว่าจะต้องเกิดกรณีที่นายจ้างยุบ เลิกตำแหน่งงาน เลิกกิจการ หรือกลั่นแกล้งให้ออกจากงาน โดยผู้ประกันตนไม่มีความผิดส่วนการว่างงานในลักษณะอื่นไม่อยู่ในข่ายของการประกันประเภทนี้

5.4.8 การประกันการสงเคราะห์ครอบครัว

การประกันการสงเคราะห์ครอบครัวเป็นการเสริมรายได้ให้แก่ครอบครัวของผู้ประกันตนที่มีบุตรบุคคลที่มีรายได้น้อยย่อมจะไม่สามารถที่จะให้การเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัวได้เพียงพอหรือบุคคลที่มีรายได้เท่ากันแต่มีภาระทางครอบครัวต่างกันก็ย่อม มีปัญหาทั้งสิ้น การประกันการสงเคราะห์ครอบครัวจึงมีมุ่งหมายเพื่อลดภาระทางครอบครัว เป็นประการสำคัญเพื่อให้ครอบครัวนั้นๆสามารถดำรงอยู่ได้อย่างปกติสุข

6. ประวัติและความเป็นมาโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ

กลุ่มโรงพยาบาลจุฬารัตน์ก่อตั้งขึ้นเมื่อปีพ.ศ.2530 เริ่มต้นจากเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็กสาขาแรกอยู่ ถ.บางนาตราด กิโลเมตรที่12 ชื่อโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 1 มีขนาด 25 เตียง พนักงานประมาณ 30 คน แพทย์ประจำ 4 ท่าน

ปัจจุบันกลุ่มโรงพยาบาลจุฬารัตน์ มี 10 สาขา จำนวนเตียงรับผู้ป่วยใน 450 เตียง พนักงาน 1,500 คน แพทย์มากกว่า 100 ท่าน สามารถดูแลผู้ป่วยนอก 5,000 คน/วัน มีศูนย์การแพทย์ที่มีผลงานเป็นเลิศและได้รับการรับรองมาตรฐาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับจากราชวิทยาลัยแพทย์สาขาต่างๆ ของประเทศ อาทิเช่น ศูนย์โรคหลอดเลือดสมอง ศูนย์ศัลยกรรมทางมือ ศูนย์ทารกแรกเกิดน้ำหนักน้อยวิกฤติ ศูนย์ผ่าหัวใจแบบเปิด ศูนย์รักษาโรคมะเร็ง กลุ่มโรงพยาบาลจุฬารัตน์โดยเฉพาะสาขา 3,9,11 เป็นโรงพยาบาลขนาด 100 เตียงขึ้นไป ดูแลผู้ป่วยระดับ Primary Secondary และ Tertiary

Care เน้นคุณภาพ ความปลอดภัย และความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นอันดับแรก ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน HA บ้านไผ่ชั้นที่ 2 จาก สรพ. และมุ่งพัฒนาคุณภาพสู่การรับรองอย่างต่อเนื่อง

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หทัยทิพย์ พวงดี (2549: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ประกันตนที่มีต่อโรงพยาบาลในหน่วยผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเปาโลเมโมเรียล เขต สะพานควาย พบว่า ผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการประกันตนที่โรงพยาบาลเปาโล ส่วนใหญ่เพศหญิง อายุระหว่าง 30-44 ปี ทำงานเป็นลูกจ้างภาคบริการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 5,001-10,000 บาท มีทัศนคติต่อโรงพยาบาลในระดับดีอย่างยิ่งในด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือด้านคุณภาพในการรักษา ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านการส่งเสริมการตลาด ,ด้านราคา ,ด้านกระบวนการ และ ด้านทำเลที่ตั้งตามลำดับ มีความภักดีต่อโรงพยาบาลอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีการกลับมาใช้บริการประกันตนในอนาคตกับโรงพยาบาลที่เข้ารับบริการ รองลงมาคือ ด้านการแนะนำให้บุคคลที่รู้จักมาใช้บริการกับโรงพยาบาลแห่งนี้ในอนาคต ส่วนความภักดี ระดับไม่แน่ใจได้แก่ ด้านกรณีเพื่อนแนะนำให้เปลี่ยนโรงพยาบาลก็จะยังคงเลือกโรงพยาบาลแห่งนี้ และด้านการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลอื่นในปีหน้าตามลำดับ การมีทัศนคติต่อบัตรประกันสังคม ในระดับไม่แน่ใจทั้งทัศนคติในด้านความคุ้มครองตามสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากบัตรประกันสังคมยังน้อยเกินไป รองลงมาคือด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับน้อยกว่าคนไข้ทั่วไป ด้านความสะดวกในการใช้สิทธิตามบัตรน้อยกว่าคนไข้ทั่วไป ตามลำดับ ผู้ประกันตนของโรงพยาบาลเปาโลส่วนใหญ่ใช้บริการประกันตนที่โรงพยาบาลโดยเฉลี่ย 1 ครั้ง/เดือน รองลงมาคือ 2ครั้ง/เดือน ,3ครั้ง/เดือน, 5ครั้ง/เดือน ,4ครั้ง/เดือน ตามลำดับ มีระยะเวลาในการใช้บริการ 1-2 ชม.มากที่สุด รองลงมาคือ 3-4 ชม. โดยมีช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการถี่ที่สุดคือ ช่วงเวลา 10.00-14.00 น รองลงมาคือช่วงเวลา 6.00-10.00 น., ช่วงเวลา 14.01-18.00 น., ช่วงเวลา 18.01-22.00 น. และช่วงเวลา 22.00 น.เป็นต้นไปตามลำดับ

หทัยทิพย์ ลอยกุลนันท์ (2552: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 38 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตนที่สำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อปี มาขอเบิกสิทธิประโยชน์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการระหว่าง 10.31 – 12.30 น. พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการเดินทางมาใช้บริการด้วยรถจักรยานยนต์ส่วนตัว และปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการคือ ด้านระบบการทำงานซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้ามากที่สุด ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการดังกล่าวอยู่ในระดับมาก สำหรับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านเอาใจใส่แตกต่างกัน ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนแตกต่างกัน ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรีโดยรวม ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน รายได้ต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน สถานภาพการติดต่อต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือของบริการแตกต่างกัน และผู้ประกันตนที่มีสถานภาพการติดต่อต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี โดยรวม ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกันผู้ประกันตนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตน ด้านการให้ความมั่นใจ และ ด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน

พรรณี วรานุกุลศักดิ์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคมต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลราชวิถี พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 15-29 ปี และ 30-44 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ระดับการศึกษามัธยมศึกษาปลายหรือเทียบเท่า มารับบริการด้วยลักษณะการเจ็บป่วยแบบไม่เรื้อรัง ระดับความเข้าใจในการใช้สิทธิประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลาง มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากและส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพบริการที่คาดหวังสูงกว่าคุณภาพบริการที่ได้รับโดยความคาดหวังและบริการที่ได้รับมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุ รายได้ ระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้สิทธิประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคมต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านรูปธรรมและด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การประเมินคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม ที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานประกันสังคม ที่เลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ เป็นสถานพยาบาลประกันสังคม จำนวน 116,875 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษาค้นคว้านั้น ผู้วิจัยทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากร จึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีของ Taro Yamane (กัลยา วาณิชย์บัญชา.2545: 26) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดไม่เกิน 5% ตามสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ n &= \frac{116,875}{1+116,875(0.05^2)} \\ n &= 397.281\end{aligned}$$

เมื่อ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน จำนวนประชากรที่ศึกษา
 e แทน ความคลาดเคลื่อนที่กำหนด

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง 398 คน แต่เพื่อให้การเก็บข้อมูลของแบบสอบถามเป็นไปอย่างครอบคลุมสมบูรณ์ ดังนั้นจึงรวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 400 คน จาก 116,875 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง มีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานประกันสังคม ที่เลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ เป็นสถานพยาบาลประกันสังคม โดยเจาะจงเฉพาะผู้ประกันตนที่เคยมาใช้บริการโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ โดยการซักถามก่อนแจกแบบสอบถาม

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม คือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended question) รวมทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่

- ข้อที่ 1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- ข้อที่ 2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 3. อาชีพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- ข้อที่ 4. รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 5. ความถี่ในการใช้บริการ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 6. ช่วงเวลาในการใช้บริการ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม ประกอบด้วย ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการขายสารประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบใช้มาตราวัด Likert Scale จำนวน 31 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

กำหนดสเกล 5 ระดับ ตั้งแต่ 1-5 โดยมีการกำหนดค่าระดับคะแนนดังนี้

5	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พอใจมาก
3	หมายถึง	พอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พอใจน้อย
1	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาหารระดับคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 29) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ประกันตน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความพึงพอใจของผู้ประกันตน
4.21 – 5.00	ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในระดับดี
2.61 – 3.40	ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบใช้มาตราวัด Semantic Differential Scale จำนวน 4 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีความจงรักภักดีสูงมาก
4	หมายถึง	มีความจงรักภักดีสูง
3	หมายถึง	มีความจงรักภักดีปานกลาง
2	หมายถึง	มีความจงรักภักดีต่ำ
1	หมายถึง	มีความจงรักภักดีต่ำมาก

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาหารระดับคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 29) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความจงรักภักดี
4.21 – 5.00	ผู้ประกันตนมีความจงรักภักดีในระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	ผู้ประกันตนมีความจงรักภักดีในระดับสูง
2.61 – 3.40	ผู้ประกันตนมีความจงรักภักดีในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ผู้ประกันตนมีความจงรักภักดีในระดับต่ำ
1.00 – 1.80	ผู้ประกันตนมีความจงรักภักดีในระดับต่ำที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด และ พฤติกรรมของผู้บริโภค
 2. สอบถามผู้ประกันตนเพื่อรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ
 3. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถามให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น
 4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
 5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้
 6. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' alpha coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา.2554 : 34-35) ค่าอัลฟา ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง
- การคำนวณหาความเชื่อมั่นทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยผลการทดสอบความเชื่อมั่นมีดังนี้

ส่วนที่ 2 ปัจจัยต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.870

ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความจงรักภักดีโดยรวม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.892

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ซึ่งได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

3.1.1 ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ประกันตนบริเวณห้องจ่ายยาประกันสังคม โรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากสถานที่ ที่ต้องการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.1.2 ผู้วิจัยจะดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

3.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ บทความ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เอกสาร สารนิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

4. การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการทำข้อมูล

1. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส ในแบบลงรหัสตามที่ได้กำหนด

3. นำข้อมูลทีลงรหัสแล้วทำการบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ มาวิเคราะห์ข้อมูลตามที่ตั้งสมมติฐานไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาล และช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ และส่วนที่ 3 ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการขายและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ และส่วนที่ 3 ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 ใช้สถิติ Independent t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยทำการทดสอบกับสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

2.2 ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน โดยทำการทดสอบกับสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ลักษณะของผู้ประกันตน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาล และช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 240)

2.3 ใช้สถิติ Brown-forsythe (B) เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันโดยทำการทดสอบกับสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ลักษณะของผู้ประกันตน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาล และช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 240)

2.4 ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรโดยทำการทดสอบกับสมมติฐานข้อที่ 2 ด้านส่วนประสมทางการตลาด เพื่อทำนายความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พื้นฐานประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา . 2550: 52) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของข้อมูล
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วานิชย์บัญชา . 2550: 48)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้แปลความหมายของข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา . 2550: 49)

	S.D.	=	$\sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$
เมื่อ	$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งใช้ทดสอบสมมติฐานดังนี้

2.1 สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ด้านเพศ โดยใช้สูตรดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550: 179)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ L	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_p	แทน	ค่าความแปรปรวนรวม
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)^2 \frac{1}{n_1 - 1} + \left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)^2 \frac{1}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

2.2 สถิติ One-way ANOVA การทดสอบหาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 113) มีสูตรดังนี้

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	k-1	SS_b	$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม	n-k	SS_w	$MS_w = \frac{SS_w}{n-k}$	
รวม	n-1	SS_t		

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ

F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
SS_b	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม
SS_w	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม
k	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
k-1	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม
n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
n-k	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม
df_b	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
df_w	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% แล้วจะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่ต่อไปเพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545 : 333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ i และ j
MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
n	แทน	จำนวนข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

2.3 Brown-forsythe (B) การทดสอบหาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300)

$$B = \frac{MS_B}{MS_W}$$

โดยค่า

$$MS_W = \sum_{i=1}^K \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ

B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
MS_B	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_W	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe
K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากร
S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% แล้วจะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่ต่อไปเพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett T3 (Kappel. 1982: 153 – 155) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ

d_D	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
q_D	แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
$MS_{S/A}$	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
S	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.4 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร โดยทำการทดสอบกับสมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมโดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 310 - 311)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ

r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนน x
$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนน y
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน x แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
n	แทน	จำนวนกลุ่มคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์โดยมีข้อกำหนดดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 285)

1. ค่า r เป็น ลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลดลง แต่ถ้า X ลดลง Y จะเพิ่มขึ้น
2. ค่า r เป็น บวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้น แต่ถ้า X ลดลง Y จะลดลง
3. ถ้าค่า r เข้าใกล้ 1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และ มีความสัมพันธ์กันมาก

4. ถ้าค่า r เข้าใกล้ -1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม และ มีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย
6. ถ้าค่า r เท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
มีค่าสูงกว่า 0.90	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
มีค่าตั้งแต่ 0.70-0.89	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
มีค่าตั้งแต่ 0.30-0.69	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
มีค่าตั้งแต่ 0.01-0.29	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
มีค่าเท่ากับ 0	ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา เรื่องความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ทำการวิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนผู้บริโภคดีที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ลักษณะของผู้ประกันตน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี และช่วงเวลาที่มาใช้บริการโรงพยาบาล

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ 5 ด้าน คือ ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะนำเสนอทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และลักษณะของผู้ประกันตน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี และช่วงเวลาที่มาใช้บริการโรงพยาบาลและค่าร้อยละ

ตาราง 3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	147	36.8
หญิง	253	63.3
รวม	400	100.0
2. อายุ		
15 – 30 ปี	112	28.0
31 – 45 ปี	187	46.8
46 – 60 ปี	101	25.3
รวม	400	100.0
3. ลักษณะของผู้ประกันตน		
ผู้ประกันตนในส่วนราชการ	51	12.8
ผู้ประกันตนในส่วนภาคบริการ	176	44.0
ผู้ประกันตนในส่วนภาคอุตสาหกรรม	173	43.3
รวม	400	100.0
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท	41	10.3
8,001 – 12,000 บาท	161	40.3
12,001-16,000 บาท	125	31.3
16,001 บาทขึ้นไป	73	18.3
รวม	400	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาล <u>ต่อปี</u>		
ตั้งแต่ 1-2 ครั้ง	82	20.5
3-4 ครั้ง	182	45.5
มากกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้ง	136	34.0
รวม	400	100.0
6. ช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล		
ช่วงเช้า (06:00 – 11:59)	138	34.5
ช่วงบ่าย (12:00 – 16:59)	125	31.3
ช่วงเย็น (17:00 – 18:59)	104	26.0
ช่วงค่ำ (19.00 – 24:59)	29	7.3
ช่วงเช้ามืด (01.00 – 05:59)	4	1.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน โดยสามารถอธิบายจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 และเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8

ด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 15 – 30 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และอายุ 46 – 60 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3

ด้านลักษณะของผู้ประกันตน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้ประกันตนใน ส่วนภาคบริการ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาคือ ผู้ประกันตนในส่วน ภาคอุตสาหกรรมจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 และผู้ประกันตนในส่วนราชการ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 8,001 – 12,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองมาคือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 12,001-16,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 มีรายได้ต่อเดือน 16,001 บาทขึ้นไป จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

ด้านความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการโรงพยาบาลตั้งแต่ 3-4 ครั้ง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองมาคือ มากกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้ง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และ 1-2 ครั้ง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5

ด้านช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเช้า (06:00-11:59) จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองมาคือ ช่วงบ่าย (12:00-16:59) จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ช่วงเย็น (17:00-18:59) จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ช่วงค่ำ (19.00-24:59) จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และช่วงเช้ามืด (01.00-05:59) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1

เนื่องจากข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ ช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล มีความถี่ในกลุ่มย่อยน้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มข้อมูลใหม่ ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล		
ช่วงเช้า (06:00 – 11:59)	138	34.5
ช่วงบ่าย (12:00 – 16:59)	125	31.3
ช่วงเย็น (17:00 – 18:59)	104	26.0
ช่วงค่ำ (19.00 – 24:59)/ ช่วงเช้ามืด (01.00 – 05:59)	33	8.3
รวม	400	100.0

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำการจัดกลุ่มใหม่ จำแนกตัวแปรได้ดังนี้

ด้านช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเช้า (06:00 – 11:59) จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองมาคือ ช่วงบ่าย (12:00 -16:59) จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ช่วงเย็น (17:00 -18:59) จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และช่วงค่ำ (19.00 – 24:59)/ช่วงเช้ามืด (01.00 – 05:59) จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ 5 ด้าน คือ ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะนำเสนอทางกายภาพโดยการหาค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
❖ ด้านบริการทางการแพทย์			
1.ความหลากหลายของการให้บริการบริการครบวงจร เช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา	4.14	.527	ดี
2.ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ พร้อมใช้ในการตรวจรักษา	3.90	.609	ดี
3.คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ ผู้ประกันตนได้รับจากโรงพยาบาล	3.64	.683	ดี
4.แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษา	3.54	.718	ดี
5.การตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบาย เกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษา และการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน	3.48	.794	ดี
6.จำนวนแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีเพียงพอ ต่อการให้บริการ	3.50	.708	ดี
ด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม	3.70	.511	ดี
❖ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์			
7.การจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษา หรือการ ตรวจสอบสภาพที่นอกเหนือสิทธิประกันสังคม	3.52	.715	ดี
8.การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญ	3.49	.657	ดี
9.การแจ้งข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีการรักษา ใหม่ๆแก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง	3.47	.678	ดี
10.มีเอกสารภายในโรงพยาบาลเพื่อให้ข้อมูลความรู้ เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ	3.54	.693	ดี
11.การแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนให้ทราบ อย่างทั่วถึงและชัดเจน	3.50	.725	ดี
ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม	3.50	.552	ดี

ตาราง 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
❖ ด้านบุคลากร			
- แพทย์			
12.ความเชี่ยวชาญของแพทย์	3.78	.740	ดี
13.ความเอาใจใส่ และมีอริยาไ้ยไมตรี	3.57	.776	ดี
14.มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ	3.62	.691	ดี
15.ตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ	3.56	.698	ดี
ด้านแพทย์ โดยรวม	3.63	.632	ดี
- พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล			
16. ความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล	3.60	.679	ดี
17.การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ	3.53	.765	ดี
18.กิริยามารยาท อริยาไ้ยไมตรี ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ	3.62	.581	ดี
19.ตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้	3.56	.614	ดี
พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลโดยรวม	3.58	.535	ดี
- เจ้าหน้าที่เวชระเบียน			
20. ต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.67	.672	ดี
21. มีการแต่งกายที่สวยงาม สะอาด เรียบร้อย	3.72	.635	ดี
22.มีกิริยา วาจา มารยาท ที่สุภาพเป็นมิตร	3.61	.651	ดี
23.ความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ	3.54	.670	ดี
เจ้าหน้าที่เวชระเบียนโดยรวม	3.64	.584	ดี
ด้านบุคลากรแพทย์ / พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล / เจ้าหน้าที่เวชระเบียนโดยรวมเฉลี่ย	3.62	.492	ดี

ตาราง 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
❖ ด้านกระบวนการ			
24.ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา	3.40	.719	ปานกลาง
25.ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์	3.35	.761	ปานกลาง
26.กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ใช้บริการให้ มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการ นัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามนัดหมาย ได้	3.43	.629	ดี
27.ความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม	3.33	.667	ปานกลาง
ด้านกระบวนการโดยรวม	3.38	.571	ปานกลาง
❖ ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ			
28. ความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้อง เหมาะสม	3.60	.698	ดี
29.พื้นที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย	3.50	.729	ดี
30.อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศ เย็นสบาย	3.52	.711	ดี
31.ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ให้บริการ (ห้องพักรักษาตัว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม)	3.58	.689	ดี
32.ความสะอาดของห้องน้ำ	3.46	.696	ดี
ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม	3.53	.584	ดี

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการได้แก่ ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านอธิบายได้ ดังนี้

ด้านบริการทางการแพทย์ ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์ โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์อยู่ในระดับดีในเรื่องความหลากหลายของการให้บริการบริการครบวงจร เช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษา คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ผู้ประกันตนได้รับจากโรงพยาบาล แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษา จำนวนแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีเพียงพอต่อการให้บริการ และการตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 3.90, 3.64, 3.54, 3.50, และ 3.48 ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับดีในเรื่อง เอกสารภายในโรงพยาบาลเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ ในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ การจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษา หรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือสิทธิประกันสังคม การแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนให้ทราบอย่างทั่วถึง และชัดเจน การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญ และการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆแก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54, 3.52, 3.50, 3.49 และ 3.47 ตามลำดับ

ด้านบุคลากร ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรแพทย์ อยู่ในระดับดีในเรื่อง ความเชี่ยวชาญของแพทย์ มีบุคลิกภาพสงบน่าเชื่อถือ ความเอาใจใส่ และมีธรรมาจริยธรรม และตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.62, 3.57 และ 3.56 ตามลำดับ ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล อยู่ในระดับดีในเรื่อง กิริยามารยาท ธรรมาจริยธรรม ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ ความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล ตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้ และการให้คำแนะนำความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62, 3.60, 3.56 และ 3.53 ตามลำดับ ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่เวชระเบียน อยู่ในระดับดีในเรื่อง มีการแต่งกายที่สวยงามสะอาดเรียบร้อย ต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยาวาจา มารยาทที่สุภาพเป็นมิตร และความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72, 3.67, 3.61 และ 3.54 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการอยู่ในระดับดี ในเรื่อง กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ใช้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามนัด

หมายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคมจนถึงการจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ และความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40, 3.35 และ 3.33 ตามลำดับ

ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ อยู่ในระดับดีในเรื่อง ความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้องเหมาะสม ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม) อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอ และในห้องตรวจมีอากาศเย็นสบาย และความสะอาดของห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60, 3.58, 3.52, 3.50 และ 3.46 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมโดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความจงรักภักดี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความจงรักภักดี
1.ในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม	3.79	.603	สูง
2.ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม	3.70	.593	สูง
3.ท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ	3.73	.600	สูง
4.ท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3	3.70	.625	สูง
ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโดยรวม	3.73	.519	สูง

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม เมื่อจำแนกเป็นรายด้านอธิบายได้ ดังนี้

ผู้ประกันตนมีระดับความจงรักภักดีโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาจากข้อพบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความจงรักภักดีอยู่ในระดับสูงในเรื่อง ในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ และท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79, 3.70, 3.73, และ3.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ลักษณะของผู้ประกันตน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี และช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ที่นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

1. ด้านบริการทางการแพทย์
2. ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์
3. ด้านบุคลากร
4. ด้านกระบวนการ
5. ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ

การเขียนสมมติฐานข้อที่ 1 สามารถแบ่งออกเป็น 6 สมมติฐานย่อยตามตัวแปรต้น ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1: เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า Independent samples t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น

จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างกัน ระหว่างกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากร โดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ H_1 และปฏิเสธ H_0 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มไม่เท่ากัน แต่หากพบว่าค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ก็จะปฏิเสธ H_1 และยอมรับ H_0 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's Test) และผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ย (Independent t-test) เป็นดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ โรงพยาบาลจุฬารัตน์3	Levene Statistic	df	Sig.
1. ด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม	1.086	398	.298
2. ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ โดยรวม	3.148	398	.077
3. ด้านบุคลากรโดยรวม	.880	398	.349
4. ด้านกระบวนการโดยรวม	.266	398	.606
5. ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม	.788	398	.375

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 7 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเพศ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการด้านการบริการทางการแพทย์โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .298 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ .077 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ด้านบุคลากรโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ .349 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ด้านกระบวนการโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ .606 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ .375 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 แสดงความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	t – test for Equality					
	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
1. ด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม	ชาย	147	3.71	.503	.226	.821
	หญิง	253	3.69	.516		
2. ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม	ชาย	147	3.50	.481	-.013	.990
	หญิง	253	3.50	.589		
3. ด้านบุคลากรโดยรวม	ชาย	147	3.62	.481	.176	.860
	หญิง	253	3.61	.500		
4. ด้านกระบวนการโดยรวม	ชาย	147	3.37	.548	-.039	.969
	หญิง	253	3.38	.586		
5. ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม	ชาย	147	3.53	.548	.074	.941
	หญิง	253	3.53	.605		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 8 แสดงความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ พบว่า ด้านบริการทางการแพทย์โดยรวมพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .821 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวมพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .990 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ พบว่า ด้านบุคลากรโดยรวม พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .860 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ พบว่า ด้านกระบวนการโดยรวม พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .969 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ พบว่า ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .941 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย One-Way Anova และถ้าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

ตาราง 9 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig. (2-tailed)
1. ด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม	2.627	2	397	.074
2. ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม	.820	2	397	.441
3. ด้านบุคลากรโดยรวม	1.283	2	397	.278
4. ด้านกระบวนการโดยรวม	2.125	2	397	.121
5. ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม	1.276	2	397	.280

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 9 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ พบว่าความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม ด้านบุคลากรโดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวมและด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .074, .441, .278, .121 และ .280 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ One-Way Anova ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม ด้านบุคลากรโดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวมและด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติทดสอบ One-Way Anova

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig. (2-tailed)
1.ด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.358	.179	.684	.505
	ภายในกลุ่ม	397	103.814	.261		
	รวม	399	104.172			
2.ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.513	.756	2.506	.083
	ภายในกลุ่ม	397	119.845	.302		
	รวม	399	121.358			
3.ด้านบุคลากรโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.514	.257	1.061	.347
	ภายในกลุ่ม	397	96.256	.242		
	รวม	399	96.770			
4.ด้านกระบวนการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.687	2.344	7.410	.001**
	ภายในกลุ่ม	397	125.562	.316		
	รวม	399	130.250			
5.ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.162	.581	1.711	.182
	ภายในกลุ่ม	397	134.866	.340		
	รวม	399	136.028			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม ด้านบุคลากรโดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวมและด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-Way Anova สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .505 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .083 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .347 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .182 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพื่อทดสอบความพึงพอใจด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ รายคู่ใดที่มีความแตกต่างจึงทำการทดสอบด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 11 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

อายุ	$\bar{X}$	15-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี
		3.31	3.31	3.56
15-30 ปี	3.31	-	.000 (.996)	-.249 (.001 ^{**})
31-45 ปี	3.31		-	-.249 (.000 ^{**})
46-60 ปี	3.56			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 ผลเปรียบเทียบรายคู่ของด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 15-30 ปี กับ ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าผู้ประกันตนผู้บริโภคมที่มีอายุระหว่าง 15-30 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการแตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการมากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 15-30 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 31-45 ปี กับ ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าผู้ประกันตนผู้บริโภคมที่มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการแตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการมากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 31-45 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .249

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3: ลักษณะของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลักษณะของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย One-Way Anova และถ้าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

ตาราง 12 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละลักษณะของผู้ประกันตนโดยใช้

Levene's test

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig. (2-tailed)
1. ด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม	4.180	2	397	.016*
2. ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม	.405	2	397	.667
3. ด้านบุคลากรโดยรวม	5.814	2	397	.003**
4. ด้านกระบวนการโดยรวม	1.458	2	397	.234
5. ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม	1.867	2	397	.156

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 12 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอาชีพ พบว่ามีความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม และด้านบุคลากรโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .016 และ .003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละลักษณะของผู้ประกันตนไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม ด้านกระบวนการ โดยรวมและด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .667, .234 และ 156 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละลักษณะของผู้ประกันตนเท่ากัน จึงใช้สถิติ One-Way Anova ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวมและ ด้านบุคลากรโดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน โดยใช้สถิติทดสอบ Brown-Forsythe

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ โรงพยาบาลจุฬารัตน์3	Statistic	df 1	df 2	Sig. (2-tailed)
1. ด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม	3.390	2	142.271	.036 [*]
2. ด้านบุคลากรโดยรวม	4.312	2	146.595	.015 [*]

^{*}มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

^{**}มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวมและด้านบุคลากรโดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .036 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีลักษณะของผู้ประกันตนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีลักษณะของผู้ประกันตนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพื่อทดสอบความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวมและด้านบุคลากรโดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน รายคู่ใดที่มีความแตกต่างจึงทำการทดสอบด้วยวิธี Dunnett T3

ตาราง 14 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน ด้วยวิธี Dunnett T3

ลักษณะของ ผู้ประกันตน	$\bar{X}$	ผู้ประกันตนในส่วน ราชการ	ผู้ประกันตนใน ส่วนภาคบริการ	ผู้ประกันตนในส่วน ภาคอุตสาหกรรม
		3.53	3.69	3.76
ผู้ประกันตนในส่วน ราชการ	3.53	-	-0.160 (.280)	-0.229 (.054)
ผู้ประกันตนในส่วน ภาคบริการ	3.69		-	-0.069 (.461)
ผู้ประกันตนในส่วน ภาคอุตสาหกรรม	3.76			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 ผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน โดยวิธี Dunnett T3 พบว่า ผลเปรียบเทียบรายคู่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 15 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน ด้วยวิธี Dunnett T3

ลักษณะของ ผู้ประกันตน	$\bar{X}$	ผู้ประกันตนในส่วน ราชการ	ผู้ประกันตนในส่วน ภาคบริการ	ผู้ประกันตนในส่วน ภาคอุตสาหกรรม
		3.42	3.62	3.67
ผู้ประกันตนในส่วน ราชการ	3.42	-	-.193 (.106)	-.248 (.025 [*])
ผู้ประกันตนในส่วน ภาคบริการ	3.62		-	-.055 (.617)
ผู้ประกันตนในส่วน ภาคอุตสาหกรรม	3.67			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 ผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน โดยวิธี Dunnett T3 พบว่า

ผู้ประกันตนในส่วนราชการ กับผู้ประกันตนในส่วนภาคอุตสาหกรรม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ประกันตนในส่วนราชการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม แตกต่างกับผู้ประกันตนในส่วนภาคอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ประกันตนในส่วนภาคอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม มากกว่าผู้ประกันตนในส่วนราชการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .248

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวม และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน โดยใช้สถิติทดสอบ One-Way Anova

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig. (2-tailed)
1.ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.358	1.179	3.933	.020*
	ภายในกลุ่ม	3	118.999	.300		
	รวม	9	121.358			
2.ด้านกระบวนการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	7	1.540	.770		.094
	ภายในกลุ่ม	3	128.710	.324	2.375	
	รวม	9	130.250			
3.ด้านลักษณะการนำเสนอทาง กายภาพโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	9	3.816			.004**
	ภายในกลุ่ม	2	132.212	1.908	5.730	
	รวม	3	136.028	.333		
		9				
		7				
		3				
		9				
		9				
		2				
		3				
		9				
		7				
		3				
		9				
		9				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวม และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน โดยใช้สถิติ One-Way Anova สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีลักษณะของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .094 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีลักษณะของผู้ประกันตน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีลักษณะของผู้ประกันตน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

เพื่อทดสอบความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวมและด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน รายคู่ใดที่มีความแตกต่างจึงทำการทดสอบด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 17 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการ
ประชาสัมพันธ์โดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน ด้วยวิธี Least Significant
Difference (LSD)

ลักษณะของ ผู้ประกันตน	$\bar{X}$	ผู้ประกันตนในส่วน ราชการ	ผู้ประกันตน ในส่วนภาคบริการ	ผู้ประกันตนในส่วน ภาคอุตสาหกรรม
		3.30	3.53	3.54
ผู้ประกันตน ในส่วนราชการ	3.30	-	-.225 (.010 **)	-.234 (.007 **)
ผู้ประกันตนในส่วน ภาคบริการ	3.53		-	-.009 (.876)
ผู้ประกันตนในส่วน ภาคอุตสาหกรรม	3.54			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 ผลเปรียบเทียบรายคู่ของด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์
โดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า
ผู้ประกันตนในส่วนราชการ กับ ผู้ประกันตนในส่วนภาคบริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .010 ซึ่ง
เท่ากับ 0.01 หมายความว่า ผู้ประกันตนในส่วนราชการ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและ
การประชาสัมพันธ์โดยรวม แตกต่างกับผู้ประกันตนในส่วนภาคบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.01 ผู้ประกันตนในส่วนภาคบริการ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการ
ประชาสัมพันธ์โดยรวม มากกว่าผู้ประกันตนในส่วนราชการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .225

ผู้ประกันตนในส่วนราชการ กับ ผู้ประกันตนในส่วนภาคอุตสาหกรรม มีค่า Sig. (2-tailed)
เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ประกันตนในส่วนราชการ มีความพึงพอใจด้านการ
ส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม แตกต่างกับผู้ประกันตนในส่วนภาคอุตสาหกรรม
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ประกันตนในส่วนภาคอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจด้านการ
ส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม มากกว่าผู้ประกันตนในส่วนราชการ โดยมีผลต่าง
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ .234

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 18 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ลักษณะของ ผู้ประกันตน	$\bar{X}$	ผู้ประกันตนใน ส่วนราชการ	ผู้ประกันตนในส่วน ภาคบริการ	ผู้ประกันตนในส่วน ภาคอุตสาหกรรม
		3.28	3.54	3.59
ผู้ประกันตนในส่วน ราชการ	3.28	-	-.260 (.005 **)	-.310 (.001 **)
ผู้ประกันตนในส่วน ภาคบริการ	3.54		-	-.050 (.420)
ผู้ประกันตนในส่วน ภาคอุตสาหกรรม	3.59			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลเปรียบเทียบรายคู่ของด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามลักษณะของผู้ประกันตน โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ผู้ประกันตนในส่วนราชการ กับ ผู้ประกันตนในส่วนภาคบริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ประกันตนในส่วนราชการ มีความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม แตกต่างกับผู้ประกันตนในส่วนภาคบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ประกันตนในส่วนภาคบริการ มีความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มากกว่าผู้ประกันตนในส่วนราชการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .260

ผู้ประกันตนในส่วนราชการ กับ ผู้ประกันตนในส่วนภาคอุตสาหกรรม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ประกันตนในส่วนราชการ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม แตกต่างกับผู้ประกันตนในส่วนภาคอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ประกันตนในส่วนภาคอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มากกว่าผู้ประกันตนในส่วนราชการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .310

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย One-Way Anova และถ้าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

ตาราง 19 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig. (2-tailed)
1. ด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม	2.865	3	396	.036*
2. ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์ โดยรวม	2.913	3	396	.034*
3. ด้านบุคลากรโดยรวม	1.231	3	396	.298
4. ด้านกระบวนการโดยรวม	1.902	3	396	.129
5. ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม	2.065	3	396	.104

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม และด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .036 และ .034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวม และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .298 , .129 และ .104 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เท่ากัน จึงใช้สถิติ One-Way Anova ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม และด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม จำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติทดสอบ Brown-Forsythe

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	Statistic	df 1	df 2	Sig. (2-tailed)
1. ด้านบริการทางการแพทย์ โดยรวม	3.647	3	302.401	.013*
2. ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม	1.261	3	295.928	.228

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม และด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม จำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ดังนี้ ความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed)

เท่ากับ .228 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพื่อให้ทราบความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม จำแนกตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายคู่ใดที่มีความแตกต่างจึงทำการทดสอบด้วยวิธี Dunnett T3

ตาราง 21 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Dunnett T3

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท	8,001 – 12,000 บาท	12,001- 16,001 บาท	16,001 บาทขึ้นไป
		3.70			
			3.70	3.61	3.85
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท	3.70		.006 (1.000)	.091 (.868)	-.144 (.435)
8,001 – 12,000 บาท	3.70	-	-	.086 (.712)	-.149 (.109)
12,001- 16,001 บาท	3.61	-	-	-	-.235 (.008 ^{**})
16,001 บาทขึ้นไป	3.85	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,001-16,001 บาท กับผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,001-16,001 บาท มีความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม แตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,001-16,001 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .235

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม

ด้านกระบวนการโดยรวม และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติทดสอบ One-Way Anova

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล จุฬารัตน์ 3	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig. (2-tailed)
1.ด้านบุคลากรโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.656	.885	3.725	.012*
	ภายในกลุ่ม	396	94.115	.238		
	รวม	399	96.770			
2.ด้านกระบวนการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.739	.913	2.836	.038*
	ภายในกลุ่ม	396	127.510	.322		
	รวม	399	130.250			
3.ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.563	.854	2.535	.056
	ภายในกลุ่ม	396	133.464	.337		
	รวม	399	136.028			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวม และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติทดสอบ One-Way Anova สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มี

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .056 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพื่อทดสอบความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม และด้านกระบวนการโดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายคู่ใดที่มีความแตกต่างจึงทำการทดสอบด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 23 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท	8,001 – 12,000 บาท	12,001-16,001 บาท	16,001บาทขึ้นไป
		3.53	3.61	3.56	3.73
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท	3.53		-.075 (.379)	-.030 (.731)	-.249 (.009 ^{**})
8,001 – 12,000 บาท	3.61	-		.045 (.440)	-.174 (.012 [*])
12,001-16,001 บาท	3.56	-	-		-.219 (.002 ^{**})
16,001บาทขึ้นไป	3.73	-	-	-	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 ผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท กับผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig(2-tailed) เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม แตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .249

ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001-12,000 บาท กับผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001-12,000 บาท มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม แตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001-12,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .174

ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,001-16,001 บาท กับผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,001-16,001 บาท มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม แตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,001-16,001 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .219

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท	8,001 – 12,000 บาท	12,001- 16,001 บาท	16,001บาทขึ้นไป
		3.30	3.43	3.41	3.22
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท	3.30		-.130 (.191)	-.109 (.286)	.086 (.439)
8,001 – 12,000 บาท	3.43	-	-	.021 (.759)	.216 (.007 ^{**})
12,001-16,001 บาท	3.41	-	-	-	.195 (.020 [*])
16,001บาทขึ้นไป	3.22	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)พบว่า

ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001 – 12,000บาท กับผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001บาทขึ้นไป มีค่า Sig(2-tailed) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001 – 12,000บาท มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม แตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม น้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001 – 12,000บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ .216

ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,001-16,001 บาท กับผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig(2-tailed) เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,001-16,001 บาท มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมแตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมน้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001 – 12,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .195

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 : ความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปีที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย One-Way Anova และถ้าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

ตาราง 25 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มความถี่ในการมาใช้บริการ
โรงพยาบาลต่อปี โดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ โรงพยาบาลจุฬารัตน์3	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig. (2-tailed)
1. ด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม	4.764	2	397	.009**
2. ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์ โดยรวม	1.056	2	397	.349
3. ด้านบุคลากรโดยรวม	.011	2	397	.989
4. ด้านกระบวนการโดยรวม	2.704	2	397	.068
5. ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม	2.589	2	397	.076

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มความถี่ในการมาใช้บริการ
โรงพยาบาลต่อปี พบว่าความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed)
เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)
หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปีไม่
เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม ด้านบุคลากรโดยรวม
ด้านกระบวนการโดยรวม และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed)
เท่ากับ .349, .989, .068 และ .076 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ
สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มความถี่ในการมาใช้บริการ
โรงพยาบาลต่อปีเท่ากัน จึงใช้สถิติ One-Way Anova ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 26 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม
จำแนกตามกลุ่มความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี โดยใช้สถิติทดสอบ
Brown-Forsythe

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลจุฬารัตน์3	Statistic	df 1	df 2	Sig. (2-tailed)
1. ด้านบริการทางการแพทย์ โดยรวม	.187	2	331.198	.830

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านบริการ
ทางการแพทย์โดยรวม จำแนกตามกลุ่มความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี โดยใช้สถิติ
Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .830 ซึ่ง
มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า
ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปีที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของ
ผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัด
สมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 27 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม ด้านบุคลากรโดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวม และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามกลุ่มความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี โดยใช้สถิติทดสอบ One-Way Anova

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬา รัตน์3	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig. (2-tailed)
1. ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.352	.676	2.237	.108
	ภายในกลุ่ม	397	120.005	.302		
	รวม	399	121.358			
2.ด้านบุคลากรโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.016	.508	2.107	.123
	ภายในกลุ่ม	397	95.754	.241		
	รวม	399	96.770			
3.ด้านกระบวนการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.422	1.211	3.760	.024*
	ภายในกลุ่ม	397	127.828	.322		
	รวม	399	130.250			
4.ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.387	.693	2.045	.131
	ภายในกลุ่ม	397	134.641	.339		
	รวม	399	136.028			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม ด้านบุคลากรโดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวม และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามกลุ่มความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี โดยใช้สถิติทดสอบ One-Way Anova สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .108 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .123 ซึ่งมากกว่า 0.05

นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปีที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .131 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพื่อทดสอบความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี รายคู่ใดที่มีความแตกต่างจึงทำการทดสอบด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 28 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี รายคู่ใดที่มีความแตกต่างจึงทำการทดสอบด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี		ตั้งแต่ 1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	มากกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้ง
	$\bar{X}$	3.26	3.45	3.34
ตั้งแต่ 1-2 ครั้ง	3.26	-	- .196 (.010 ^{**})	-.081 (.308)
3-4 ครั้ง	3.45	-	-	.115 (.076)
มากกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้ง	3.34	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 ผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี ตั้งแต่ 1-2 ครั้ง กับผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี 3-4 ครั้ง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .010 ซึ่งเท่ากับ 0.01 หมายความว่าผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี ตั้งแต่ 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมแตกต่างกับผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี 3-4 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี 3-4 ครั้ง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม มากกว่าผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี ตั้งแต่ 1-2 ครั้ง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .196 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 : ช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย One-Way Anova และถ้าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

ตาราง 29 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล โดยใช้ Levene's test

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ โรงพยาบาลจุฬารัตน์3	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig. (2-tailed)
1. ด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม	5.973	3	396	.001**
2. ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์ โดยรวม	2.114	3	396	.098
3. ด้านบุคลากรโดยรวม	3.714	3	396	.012*
4. ด้านกระบวนการโดยรวม	3.710	3	396	.012*
5. ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม	3.637	3	396	.013*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลพบว่า ความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม ด้านบุคลากรโดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวม และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001, .012, .012, .013 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .098 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลเท่ากัน จึงใช้สถิติ One-Way Anova ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 30 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม
ด้านบุคลากรโดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวม และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ
โดยรวม จำแนกตามช่วงเวลาที่มีมาใช้บริการโรงพยาบาล โดยใช้สถิติทดสอบ
Brown-Forsythe

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ โรงพยาบาลจุฬารัตน์3	Statistic	df 1	df 2	Sig. (2-tailed)
1. ด้านบริการทางการแพทย์ โดยรวม	4.773	3	166.020	.003**
2. ด้านบุคลากรโดยรวม	1.888	3	275.408	.132
3. ด้านกระบวนการโดยรวม	4.729	3	232.086	.003**
4. ด้านลักษณะการนำเสนอทาง กายภาพโดยรวม	7.147	3	201.360	.000**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม ด้านบุคลากรโดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวม และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .132 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน

โครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

เพื่อทดสอบความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม ด้านกระบวนการโดยรวม และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล รายคู่ใดที่มีความแตกต่างจึงทำการทดสอบด้วยวิธี Dunnett T3

ตาราง 31 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม จำแนกตามช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล ด้วยวิธี Dunnett T3

ช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล	$\bar{X}$	ช่วงเช้า (06.00-11.59)	ช่วงบ่าย (12.00-16.59)	ช่วงเย็น (17.00-18.59)	ช่วงค่ำ (19.00-05.59)
ช่วงเช้า (06.00-11.59)	3.77	3.77	3.67	3.57	3.90
ช่วงบ่าย (12.00-16.59)	3.67		.102 (.539)	.200 (.003 ^{**})	-.132 (.803)
ช่วงเย็น (17.00-18.59)	3.57			.097 (.538)	-.235 (.246)
ช่วงค่ำ (19.00-05.59)	3.90				-.332 (.026 [*])

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 ผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเช้า (06.00-11.59) กับผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเช้า (06.00-11.59) มีความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม แตกต่างกับผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) มีความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม น้อยกว่าผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเช้า (06.00-11.59) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .200

ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) กับผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงค่ำ (19.00-05.59) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) มีความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม แตกต่างกับผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงค่ำ (19.00-05.59) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงค่ำ (19.00-05.59) มีความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม มากกว่าผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .332

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 32 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม จำแนกตามช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล ด้วยวิธี Dunnett T3

ช่วงเวลาที่มักมา ใช้บริการ โรงพยาบาล	$\bar{X}$	ช่วงเช้า (06.00-11.59)	ช่วงบ่าย (12.00-16.59)	ช่วงเย็น (17.00-18.59)	ช่วงค่ำ (19.00-05.59)
ช่วงเช้า (06.00-11.59)	3.29	3.29	-0.164 (.104)	-0.023 (1.000)	-0.347 (.018 [*])
ช่วงบ่าย (12.00-16.59)	3.45	-	-	.142 (.229)	-0.182 (.432)
ช่วงเย็น (17.00-18.59)	3.31	-	-	-	-0.324 [*] (.032 [*])
ช่วงค่ำ (19.00-05.59)	3.64	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 ผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการโรงพยาบาล ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) กับผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงค่ำ (19.00-05.59) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .032 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม แตกต่างกับผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงค่ำ (19.00-05.59) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงค่ำ (19.00-05.59) มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม มากกว่าผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .324

ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเช้า (06.00-11.59) กับผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงค่ำ (19.00-05.59) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเช้า (06.00-11.59) มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม แตกต่างกับผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงค่ำ (19.00-05.59) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงค่ำ (19.00-05.59) มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม มากกว่าผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเช้า (06.00-11.59) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .347

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 33 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม
จำแนกตามช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล ด้วยวิธี Dunnett T3

ช่วงเวลาที่มักมา ใช้บริการ โรงพยาบาล	$\bar{X}$	ช่วงเช้า (06.00-11.59)	ช่วงบ่าย (12.00-16.59)	ช่วงเย็น (17.00-18.59)	ช่วงค่ำ (19.00-05.59)
ช่วงเช้า (06.00-11.59)	3.61		.034 (.997)	.292 (.001 ^{**})	-.120 (.896)
ช่วงบ่าย (12.00-16.59)	3.57	-		.257 (.001 ^{**})	-.154 (.701)
ช่วงเย็น (17.00-18.59)	3.32	-	-		-.324 (.032 [*])
ช่วงค่ำ (19.00-05.59)	3.73	-	-	-	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเช้า (06.00-11.59) กับผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเช้า (06.00-11.59) มีความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม แตกต่างกับผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) มีความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม น้อยกว่าผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเช้า (06.00-11.59) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ .292

ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงบ่าย (12.00-16.59) กับผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงบ่าย (12.00-16.59) มีความพึงพอใจ

ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม แตกต่างกับผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) มีความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวมน้อยกว่าผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงบ่าย (12.00-16.59) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .257

ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) กับผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงค่ำ (19.00-05.59) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .032 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) มีความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม แตกต่างกับผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงค่ำ (19.00-05.59) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงค่ำ (19.00-05.59) มีความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวมมากกว่าผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .324

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 34 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการโรงพยาบาล โดยใช้สถิติทดสอบ One-Way Anova

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ใช้บริการของโรงพยาบาล จุฬารัตน์3	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig. (2-tailed)
1.ด้านลักษณะการนำเสนอทาง กายภาพโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.982	.661	2.191	.089
	ภายในกลุ่ม	396	119.376	.301		
	รวม	399	121.358			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการโรงพยาบาล โดยใช้สถิติทดสอบ One-Way Anova สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มีค่าSig.(2-tailed) เท่ากับ .089 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ประกันตนที่มีช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2: ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

1. ในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม
2. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม
3. ท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ
4. ท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3

การเขียนสมมติฐานข้อที่ 2 สามารถแบ่งออกเป็น 5 สมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

สมมติฐานที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการบริการทางการแพทย์มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการบริการทางการแพทย์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

H_1 : ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการบริการทางการแพทย์มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการบริการทางการแพทย์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	ในโอกาสที่ท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็น โรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม				
	n	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการบริการทางการแพทย์					
1. ความหลากหลายของการให้การ บริการครบวงจรเช่น มีศูนย์การรักษา เฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา	400	.280	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
2. ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการ ตรวจรักษา	400	.372	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
3. คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจาก โรงพยาบาล	400	.327	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
	400	.305	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
	400	.312	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
4. แพทย์มีการติดตามผลภายหลัง การรักษา					
5. การตรวจร่างกายอย่างละเอียด มี การอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการปฏิบัติ ตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน	400	.244	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
6. จำนวนแพทย์ พยาบาลและ เจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีเพียงพอต่อการให้การ บริการ					
ด้านการบริการทางการแพทย์ โดยรวม	400	.403	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการบริการทางการแพทย์โดยรวมกับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการบริการทางการแพทย์โดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการบริการทางการแพทย์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.403 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการบริการทางการแพทย์ดีขึ้น จะทำให้ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคมในอนาคต เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการบริการทางการแพทย์เรื่องความหลากหลายของการให้บริการครบวงจรเช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษาคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาล แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษา การตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน และ จำนวนแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความหลากหลายของการให้บริการครบวงจรเช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา และจำนวนแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .280 และ .244 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษา คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาล แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษา การตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ และแนวทางการรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้านอย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .372, .327, .305, และ .312 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการบริการทาง

การแพทย์ดีขึ้นในเรื่อง ความหลากหลายของการให้บริการครบวงจรเช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษา คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาล แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษา การตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน และ จำนวนแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆมีเพียงพอต่อการให้บริการ จะทำให้ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคมในอนาคต



ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการบริการทางการแพทย์ กับ ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาล จุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม				
	N	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการบริการทางการแพทย์					
1. ความหลากหลายของการให้การ บริการครบวงจร เช่น มีศูนย์การรักษา เฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา	400	.332	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน
2. ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ การตรวจรักษา	400	.457	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน
3. คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจาก โรงพยาบาล	400	.388	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน
	400	.395	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน
	400	.414	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน
4. แพทย์มีการติดตามผลภายหลัง การรักษา					
5. การตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการ ปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่าง ชัดเจน	400	.206	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
6. จำนวนแพทย์ พยาบาลและ เจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีเพียงพอต่อการให้การ บริการ					
ด้านการบริการทางการแพทย์ โดยรวม	400	.481	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุพารัตน์3 ด้านการบริการทางการแพทย์โดยรวมกับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุพารัตน์3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุพารัตน์3 ด้านการบริการทางการแพทย์โดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุพารัตน์3 ด้านการบริการทางการแพทย์ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาล จุพารัตน์3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.481 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุพารัตน์3 ด้านการบริการทางการแพทย์ดีขึ้น จะทำให้ผู้ประกันตนแนะนำให้ผู้อื่นที่รู้จักเลือกโรงพยาบาลจุพารัตน์3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุพารัตน์3 ด้านการบริการทางการแพทย์เรื่องความหลากหลายของการให้บริการบริการครบวงจรเช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษาคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาล แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษาและการตรวจร่างกายอย่างละเอียดมีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษา การปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน และจำนวนแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความหลากหลายของการให้บริการบริการครบวงจรเช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษา คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาล แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษา และการตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาล จุพารัตน์3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .332, .457, .388, .395, และ .414 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง จำนวนแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆเพียงพอต่อการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาล จุพารัตน์3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .206

ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านการบริการทางการแพทย์ดีขึ้นในเรื่อง ความหลากหลายของการให้บริการบริการครบวงจร เช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษา คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาล แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษา การตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้านอย่างชัดเจน และ จำนวนแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆมีเพียงพอต่อการให้บริการ จะทำให้ผู้ประกันตนแนะนำให้ผู้อื่นที่รู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม



ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการบริการทางการแพทย์ กับ ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3	ท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อ โรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ				
	N	R	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการบริการทางการแพทย์					
1.ความหลากหลายของการให้การ บริการครบวงจรเช่น มีศูนย์การรักษา เฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา	400	.308	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
2.ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ใน การตรวจรักษา	400	.391	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
3. คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจาก โรงพยาบาล	400	.302	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
4. แพทย์มีการติดตามผลภายหลัง การรักษา	400	.327	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
5. การตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการ ปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่าง ชัดเจน	400	.302	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
6. จำนวนแพทย์ พยาบาลและ เจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีเพียงพอต่อการให้การ บริการ	400	.224	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการบริการทางการแพทย์ โดยรวม	400	.402	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการบริการทางการแพทย์โดยรวมกับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการบริการทางการแพทย์โดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการบริการทางการแพทย์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.402 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการบริการทางการแพทย์ดีขึ้น จะทำให้ผู้ประกันตนบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการบริการทางการแพทย์เรื่องความหลากหลายของการให้บริการครบวงจรเช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษาคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาล แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษา การตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน และ จำนวนแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความหลากหลายของการให้บริการครบวงจรเช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษา คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาล แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษา และการตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .308, .391, .302, .327 และ .302 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง จำนวนแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .224 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มี

ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านการบริการทางการแพทย์ดีขึ้นในเรื่อง ความหลากหลายของการให้บริการครบวงจรเช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษา คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาล แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษา การตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน และ จำนวนแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆมีเพียงพอต่อการให้บริการ จะทำให้ผู้ประกันตนบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ



ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการบริการทางการแพทย์ กับ ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3	ท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3				
	N	R	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการบริการทางการแพทย์					
1.ความหลากหลายของการให้การ บริการครบวงจรเช่น มีศูนย์การรักษา เฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา	400	.268	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
2.ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการ ตรวจรักษา	400	.395	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
3. คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจาก โรงพยาบาล	400	.405	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
4. แพทย์มีการติดตามผลภายหลัง การรักษา	400	.430	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
5. การตรวจร่างกายอย่างละเอียด มี การอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการปฏิบัติ ตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน	400	.272	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
6. จำนวนแพทย์ พยาบาลและ เจ้าหน้าที่อื่นๆมีเพียงพอต่อการให้การ บริการ	400	.452	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการบริการทางการแพทย์ โดยรวม	400	.452	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านการบริการทางการแพทย์โดยรวมกับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านการบริการทางการแพทย์ โดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านการบริการทางการแพทย์ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.452 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านการบริการทางการแพทย์ดีขึ้น จะทำให้ผู้ประกันตนบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านการบริการทางการแพทย์เรื่องความหลากหลายของการให้บริการครบวงจรเช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษา คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาล แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษา การตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน และ จำนวนแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความหลากหลายของการให้บริการครบวงจรเช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาล และจำนวนแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .268, .265 และ .272 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษา แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษา และการตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .395, .405 และ .430 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านการบริการทางการแพทย์ดีขึ้นในเรื่อง

ความหลากหลายของการให้บริการครบวงจรเช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษา คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาล แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษา การตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน และ จำนวนแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆมีเพียงพอต่อการให้บริการ จะทำให้ผู้ประกันตนนอกเล้าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ

สมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

H_1 : ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	ในโอกาสท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็น โรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม				
	n	R	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์	400	.237	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
1.การจัดโปรแกรมราคาพิเศษใน การรักษา หรือการตรวจสุขภาพที่ นอกเหนือสิทธิ์ประกันสังคม	400	.271	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
2.การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมี เทศกาลสำคัญ	400	.290	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
3.การแจ้งข้อมูลข่าวสาร และ เทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆแก่ ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง	400	.304	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
4. เอกสารภายในโรงพยาบาล เพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพใน ด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ	400	.193	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
5. การแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ ผู้ประกันตนให้ทราบอย่างทั่วถึงและ ชัดเจน					
ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม	400	.325	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวมกับในโอกาสท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม มีความสัมพันธ์กับในอนาคต ท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.400 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ดีขึ้น จะทำให้ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคมในอนาคต เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษาหรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือสิทธิ์ประกันสังคม การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญ การแจ้งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆแก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง เอกสารภายในโรงพยาบาล เพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ และการแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000, .000, และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษาหรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือสิทธิ์ประกันสังคม การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญ การแจ้งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆแก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง และการแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน มีความสัมพันธ์กับในอนาคที่ท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .233, .271, .290 และ .193 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ เอกสารภายในโรงพยาบาลเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับในอนาคที่ท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .304 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ดีขึ้นในเรื่องการจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษาหรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือสิทธิ์ประกันสังคม การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญ การแจ้งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆแก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง เอกสารภายในโรงพยาบาล เพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ และการแจ้งสิทธิ

ประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนให้ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน จะทำให้ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาล จุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคมในอนาคต

ตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3	ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาล จุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม				
	n	R	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์	400	.303	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
1.การจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการ รักษา หรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือ สิทธิ์ประกันสังคม	400	.290	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
2.การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมี เทศกาลสำคัญ	400	.351	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
3.การแจ้งข้อมูลข่าวสาร และ เทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆแก่ ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง	400	.366	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
4. เอกสารภายในโรงพยาบาลเพื่อให้ ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการ ป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ	400	.278	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
5. การแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ ผู้ประกันตนให้ทราบอย่างทั่วถึงและ ชัดเจน					
ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม	400	.400	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวมกับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.400 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ดีขึ้น จะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษาหรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือสิทธิประกันสังคม การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญ การแจ้งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆ แก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง เอกสารภายในโรงพยาบาล เพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ และการแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000, .000, และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญ และการแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .290 และ .278 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ การจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษาหรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือสิทธิประกันสังคม การแจ้งข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆ แก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง และเอกสารภายในโรงพยาบาล เพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .303, .351 และ .366 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ดีขึ้นในเรื่องการจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษาหรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือสิทธิประกันสังคม การตรวจรักษาราคาพิเศษ

เมื่อมีเทศกาลสำคัญ การแจ้งข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆแก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง เอกสารภายในโรงพยาบาลเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ และการแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนให้ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน จะแนะนำให้ผู้อื่นที่รู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม

ตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	ท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อ โรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ				
	n	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์	400	.226	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
1.การจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการ รักษา หรือการตรวจสุขภาพที่	400	.186	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
นอกเหนือสิทธิประกันสังคม	400	.303	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน
2.การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมี เทศกาลสำคัญ	400	.350	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน
3.การแจ้งข้อมูลข่าวสาร และ เทคโนโลยีการรักษาใหม่ ๆ แก่ ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง	400	.249	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
4. เอกสารภายในโรงพยาบาลเพื่อให้ ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้าน การป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ					
5. การแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ ผู้ประกันตนให้ทราบอย่างทั่วถึงและ ชัดเจน					
ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม	400	.331	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวมกับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.400 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ดีขึ้น จะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษาหรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือสิทธิประกันสังคม การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญ การแจ้งข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆแก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง เอกสารภายในโรงพยาบาลเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ และการแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนให้ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000, .000, และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษาหรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือสิทธิประกันสังคม การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญ และการแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนให้ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .226, .186 และ .249 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ การแจ้งข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆแก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง และเอกสารภายในโรงพยาบาลเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .303 และ .350 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ดีขึ้นในเรื่องการจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษาหรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือสิทธิประกันสังคม

การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญ การแจ้งข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆแก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง เอกสารภายในโรงพยาบาลเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ และการแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนให้ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน จะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3	ท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3				
	n	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์	400	.330	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
1.การจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการ รักษา หรือการตรวจสุขภาพที่	400	.294	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
นอกเหนือสิทธิประกันสังคม	400	.336	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
2.การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมี เทศกาลสำคัญ	400	.414	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
3.การแจ้งข้อมูลข่าวสาร และ เทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆแก่ ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง	400	.361	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
4. เอกสารภายในโรงพยาบาลเพื่อให้ ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้าน การป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ					
5. การแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ ผู้ประกันตนให้ทราบอย่างทั่วถึงและ ชัดเจน					
ด้านการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์โดยรวม	400	.437	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวมกับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.437 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ดีขึ้น จะมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษาหรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือสิทธิ์ประกันสังคม การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญ การแจ้งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆ แก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง เอกสารภายในโรงพยาบาล เพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ และการแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000, .000, และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญ มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .294 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ การจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษาหรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือสิทธิ์ประกันสังคม การแจ้งข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆ แก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง เอกสารภายในโรงพยาบาลเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ และการแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .330, .336, .414 และ .361 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ดีขึ้นในเรื่องการจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษาหรือการตรวจสุขภาพที่

นอกเหนือสิทธิประกันสังคม การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญ การแจ้งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆแก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง เอกสารภายในโรงพยาบาล เพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ และการแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนให้ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน ขึ้น จะมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3

สมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

H_1 : ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม



ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านบุคลากร กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	ในโอกาสที่ท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็น โรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม				
	n	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการด้านบุคลากร					
<u>แพทย์</u>					
1.ความเชี่ยวชาญของแพทย์	400	.406	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน
2.ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี	400	.287	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
3.มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ	400	.134	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
4. ตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำ ร้ายจิตใจ	400	.297	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
<u>พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล</u>	400	.277	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
5. ความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล	400	.306	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน
6. การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ	400	.383	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน
7. กิริยามารยาท อัธยาศัยไมตรี ความ เอาใจใส่ ในการให้บริการ	400	.392	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน
8. ตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้ <u>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน</u>	400	.292	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
9. ต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	400	.309	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน
10.มีการแต่งกายที่สวยงาม สะอาด	400	.357	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน
เรียบร้อย	400	.280	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
11.มีกิริยา วาจา มารยาท ที่สุภาพเป็น มิตร					
12.ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ต่าง ๆ					
ด้านการด้านบุคลากรโดยรวม	400	.447	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรโดยรวมกับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการด้านบุคลากรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.447 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการด้านบุคลากรดีขึ้น จะทำให้ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคมในอนาคต เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรแพทย์ ในเรื่องความเชี่ยวชาญของแพทย์ ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ และตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ และตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .287, .134 และ .297 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ความเชี่ยวชาญของแพทย์ มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .406 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรแพทย์ ดีในเรื่องความเชี่ยวชาญของแพทย์ ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ และตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ จะทำให้ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคมในอนาคต

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล ในเรื่องความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ กิริยามารยาท อัธยาศัยไมตรี ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ และตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000

และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .277 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ กิจกรรมรยาท อธิบายค่ายา ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ และตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้ มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .306, .383, .392 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3ด้านบุคลากรพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลดีขึ้น ในเรื่องความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ กิจกรรมรยาท อธิบายค่ายา ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ และตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้ จะทำให้ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคมในอนาคต

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่เวชระเบียน ในเรื่องต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแต่งกายที่สวยงามสะอาดเรียบร้อย มีกิจกรรมรยาทที่สุภาพเป็นมิตร และความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .292 และ .280 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ มีการแต่งกายที่สวยงามสะอาดเรียบร้อย และมีกิจกรรมรยาทที่สุภาพเป็นมิตร มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .309 และ .357 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่เวชระเบียนดีขึ้น ในเรื่องต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแต่งกายที่สวยงามสะอาดเรียบร้อย มีกิจกรรมรยาทที่สุภาพเป็นมิตร และความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ จะทำให้ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคมในอนาคต

ตาราง 44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านบุคลากร กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาล จุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม				
	N	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการด้านบุคลากร					
<u>แพทย์</u>					
1.ความเชี่ยวชาญของแพทย์	400	.482	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
2.ความเอาใจใส่ และมีอริยาไยไมตรี	400	.430	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
3.มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ	400	.333	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้าย	400	.357	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
<u>จิตใจ</u>					
<u>พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล</u>					
5. ความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล	400	.411	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
6. การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ	400	.311	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
7. กิริยามารยาท อริยาไยไมตรี ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ	400	.386	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
8. ตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้	400	.266	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
<u>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน</u>					
9. ต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	400	.347	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
10. มีการแต่งกายที่สวยงาม สะอาด	400	.271	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
11. มีกิริยา วาจา มารยาท ที่สุภาพเป็นมิตร	400	.237	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
12. ความสามารถในการตอบข้อซักถามต่าง ๆ					
ด้านการด้านบุคลากรโดยรวม	400	.483	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรโดยรวมกับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.483 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรดีขึ้น จะทำให้ผู้ประกันตนแนะนำให้ผู้อื่นที่รู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรแพทย์ ในเรื่องความเชี่ยวชาญของแพทย์, ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ และตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเชี่ยวชาญของแพทย์ ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ และตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .482, .430, .333 และ .357 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรแพทย์ ดีในเรื่องความเชี่ยวชาญของแพทย์ ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ และตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ จะทำให้ผู้ประกันตนแนะนำให้ผู้อื่นที่รู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล ในเรื่องความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ กิริยามารยาท อัธยาศัยไมตรี ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ และตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล, การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ กิริยามารยาท อัธยาศัยไมตรี ความเอาใจใส่ ในการให้การ

บริการ และตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้ มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .317, .411, .311 และ.386 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ด้านการดูแลสุขภาพพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลดีขึ้น ในเรื่องความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ กิจกรรมรยาท อหยาศยไมตรี ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ และตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้ จะทำให้ผู้ประกันตนแนะนำให้ผู้อื่นที่รู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่เวชระเบียน ในเรื่องต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแต่งกายที่สวยงามสะอาดเรียบร้อย มีกิริยาอาการรยาทที่สุภาพเป็นมิตร และความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มมีกิริยาอาการรยาทที่สุภาพเป็นมิตร และความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .266, .271 และ.237 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ มีการแต่งกายที่สวยงามสะอาดเรียบร้อย มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ.347 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ด้านการดูแลสุขภาพเจ้าหน้าที่เวชระเบียนดีขึ้น ในเรื่องต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแต่งกายที่สวยงามสะอาดเรียบร้อย มีกิริยาอาการรยาทที่สุภาพเป็นมิตร และความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ จะทำให้ผู้ประกันตนแนะนำให้ผู้อื่นที่รู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านบุคลากร กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	ท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาล ให้กับผู้อื่นได้ทราบ				
	N	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการด้านบุคลากร					
<u>แพทย์</u>					
1.ความเชี่ยวชาญของแพทย์	400	.439	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
2.ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี	400	.370	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
3.มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ	400	.372	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ	400	.388	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
<u>ไม่ทำร้ายจิตใจ</u>					
ด้านการด้านบุคลากร					
<u>พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล</u>					
5. ความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล	400	.377	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
6. การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้น	400	.391	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
เกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ	400	.352	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
7. กิริยามารยาท อัธยาศัยไมตรี ความ	400	.373	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
เอาใจใส่ ในการให้บริการ	400	.373	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
8. ตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้	400	.329	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
<u>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน</u>					
9. ต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	400	.390	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
10.มีการแต่งกายที่สวยงาม สะอาด	400	.334	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
เรียบร้อย	400	.278	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
<u>11.มีกิริยา วาจา มารยาท ที่สุภาพ</u>					
<u>เป็นมิตร</u>					
<u>12.ความสามารถในการตอบข้อซักถาม</u>					
<u>ต่างๆ</u>					
ด้านการด้านบุคลากรโดยรวม	400	.508	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรโดยรวมกับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบโดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.508 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการด้านบุคลากรดีขึ้น จะทำให้ผู้ประกันตนบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรแพทย์ ในเรื่องความเชี่ยวชาญของแพทย์ ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ และตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเชี่ยวชาญของแพทย์, ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี, มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ และตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .439, .370, .372 และ .388 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรแพทย์ ดีในเรื่องความเชี่ยวชาญของแพทย์ ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ และตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ จะทำให้ผู้ประกันตนบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล ในเรื่องความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ กิริยามารยาท อัธยาศัยไมตรี ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ และตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ กิริยามารยาท อัธยาศัยไมตรี ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ และตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้ มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์

ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .377, .391, .352 และ .373 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ด้านการดำเนินงานบุคลากรพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลดีขึ้น ในเรื่องความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ กิจกรรมรยาท อรยาตยไมตรี ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ และตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้ จะทำให้ผู้ประกันตนบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่เวชระเบียน ในเรื่องต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแต่งกายที่สวยงามสะอาดเรียบร้อย มีกิริยาจามารยาทที่สุภาพเป็นมิตร และความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .278 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแต่งกายที่สวยงามสะอาดเรียบร้อย และมีกิริยาจามารยาทที่สุภาพเป็นมิตร มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .329, .390 และ .334 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ด้านการดำเนินงานเจ้าหน้าที่เวชระเบียนดีขึ้น ในเรื่องต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแต่งกายที่สวยงามสะอาดเรียบร้อย มีกิริยาจามารยาทที่สุภาพเป็นมิตร และความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ จะทำให้ผู้ประกันตนบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ

ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านบุคลากร กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	ท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3				
	N	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการด้านบุคลากร					
<u>แพทย์</u>					
1.ความเชี่ยวชาญของแพทย์	400	.436	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
2.ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี	400	.467	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
3.มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ	400	.300	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ	400	.382	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
<u>ไม่ทำร้ายจิตใจ</u>					
<u>พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล</u>					
5. ความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล	400	.481	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
6. การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ	400	.298	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
7. กิริยามารยาท อัธยาศัยไมตรี	400	.304	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
8. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ	400	.304	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
8. ตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้	400	.386	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
<u>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน</u>					
9. ต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	400	.432	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
10. มีการแต่งกายที่สวยงาม สะอาด	400	.389	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
11. มีกิริยา วาจา มารยาท ที่สุภาพเป็นมิตร	400	.335	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
12. ความสามารถในการตอบข้อซักถาม					
<u>ต่างๆ</u>					
ด้านการด้านบุคลากรโดยรวม	400	.531	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านบุคลากรโดยรวมกับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคม โรงพยาบาลจุฬารัตน์3 โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของ โรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านบุคลากรโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านบุคลากรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.531 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านบุคลากรดีขึ้น จะทำให้ผู้ประกันตนมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านบุคลากรแพทย์ ในเรื่องความเชี่ยวชาญของแพทย์ ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ และตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเชี่ยวชาญของแพทย์ ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ และตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .436, .467, .300 และ .382 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านบุคลากรแพทย์ ดีในเรื่องความเชี่ยวชาญของแพทย์ ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ และตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ จะทำให้ผู้ประกันตนมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านบุคลากรพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล ในเรื่องความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ กิริยามารยาท อัธยาศัยไมตรี ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ และตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ กิริยามารยาท อัธยาศัยไมตรี ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ และตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้ มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้

บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .350, .481, .298 และ .304 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ด้านการด้านบุคลากรพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลดีขึ้น ในเรื่องความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล, การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ กิริยามารยาท ทัศนคติไมตรี ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ และตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้ จะทำให้ผู้ประกันตนมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่เวชระเบียน ในเรื่องต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแต่งกายที่สวยงามสะอาดเรียบร้อย มีกิริยาจามารยาทที่สุภาพเป็นมิตร และความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแต่งกายที่สวยงามสะอาดเรียบร้อย มีกิริยาจามารยาทที่สุภาพเป็นมิตร และความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .386, .432, .389 และ .335 ตามลำดับแสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่เวชระเบียนดีขึ้น ในเรื่องต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแต่งกายที่สวยงามสะอาดเรียบร้อย มีกิริยาจามารยาทที่สุภาพเป็นมิตร และความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ จะทำให้ผู้ประกันตนมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3

สมมติฐานที่ 2.4 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาล จุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H₀: ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านกระบวนการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

H₁: ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านกระบวนการ กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	ในโอกาสที่ท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาล ตามสิทธิ์ประกันสังคม				
	n	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านกระบวนการ					
1.ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอน การให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียน ผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา	400	.243	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
2.ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษา จากแพทย์	400	.213	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
3.กระบวนการนัดหมาย และการติดตาม ผู้ใช้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่ แพทย์ไม่สามารถมาตามที่นัดหมายได้	400	.285	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
4. ความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่าย ยาประกันสังคม	400	.209	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านกระบวนการ โดยรวม	400	.287	.000**	ต่ำ	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านกระบวนการโดยรวมกับในโอกาสที่ท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านกระบวนการโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านกระบวนการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับในโอกาสที่ท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.287 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อ

ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านกระบวนการดีขึ้น จะทำให้ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคมในอนาคต เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านกระบวนการในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ให้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามที่นัดหมายได้ และความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ให้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามที่นัดหมายได้ และความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับในอนาคต ท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .243, .213, .285 และ .209 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3ด้านกระบวนการดีขึ้น ในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ให้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามที่นัดหมายได้ และความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม จะทำให้ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคมในอนาคต

ตาราง 48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านกระบวนการ กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาล จุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม				
	n	R	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านกระบวนการ					
1.ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอน การให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียน ผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา	400	.191	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
2.ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษา จากแพทย์	400	.176	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
3.กระบวนการนัดหมาย และการติดตาม ผู้ให้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมาย ไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณี ที่แพทย์ไม่สามารถมาตามที่นัดหมายได้	400	.319	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้อง จ่ายยาประกันสังคม	400	.160	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านกระบวนการ โดยรวม	400	.253	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านกระบวนการโดยรวมกับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านกระบวนการโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านกระบวนการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.253 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับ

สมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านกระบวนการดีขึ้น จะทำให้ผู้ประกันตนแนะนำให้ผู้อื่นที่ทำงานรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านกระบวนการในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ให้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามทีนัดหมายได้ และความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ และความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ทำงานรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .191, .176 และ .160 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ให้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามทีนัดหมายได้ มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ทำงานรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .319 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านกระบวนการดีขึ้น ในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ให้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามทีนัดหมายได้ และความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม จะทำให้ผู้ประกันตนแนะนำให้ผู้อื่นที่ทำงานรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม

ตาราง 49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านกระบวนการ กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3	ท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาล ให้กับผู้อื่นได้ทราบ				
	n	R	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านกระบวนการ					
1.ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอน การให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียน ผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา	400	.192	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
2.ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษา จากแพทย์	400	.185	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
3.กระบวนการนัดหมาย และการติดตาม ผู้ให้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมาย ไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่ แพทย์ไม่สามารถมาตามที่นัดหมายได้	400	.344	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่าย ยาประกันสังคม	400	.192	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านกระบวนการ โดยรวม	400	.273	.000**	ต่ำ	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านกระบวนการโดยรวมกับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านกระบวนการโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านกระบวนการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.273 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปใน

ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านกระบวนการดีขึ้น จะทำให้ผู้ประกันตนบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านกระบวนการในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ให้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามที่นัดหมายได้ และความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ และความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .192, .185 และ .192 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ให้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามที่นัดหมายได้ มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .344 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ด้านกระบวนการดีขึ้น ในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ให้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามที่นัดหมายได้ และความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม จะทำให้ผู้ประกันตนบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ

ตาราง 50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านกระบวนการ กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	ท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3				
	n	R	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านกระบวนการ					
1.ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา	400	.273	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
2.ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์	400	.217	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
	400	.325	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน
3.กระบวนการนัดหมาย และการติดตาม ผู้ใช้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามที่นัดหมายได้	400	.210	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
4. ความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม					
ด้านกระบวนการ โดยรวม	400	.309	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านกระบวนการโดยรวมกับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านกระบวนการโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านกระบวนการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.309 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านกระบวนการดีขึ้น จะทำให้ผู้ประกันตนมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านกระบวนการในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ให้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามที่นัดหมายได้ และความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ และความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .273, .217, และ .210 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ให้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามที่นัดหมายได้ มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .325 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านกระบวนการดีขึ้น ในเรื่องความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ให้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามที่นัดหมายได้ และความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม จะทำให้ผู้ประกันตนมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3

สมมติฐานที่ 2.5 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

H_1 : ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ตาราง 51 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3	ในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาล ตามสิทธิ์ประกันสังคม				
	n	R	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ					
1.ความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้อง เหมาะสม	400	.403	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
2.พื้นที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย	400	.341	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
3.อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมี อากาศเย็นสบาย	400	.317	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม)	400	.369	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ความสะอาดของห้องน้ำ	400	.292	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวม	400	.415	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมกับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ

เพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.415 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ ดีขึ้น จะทำให้ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคมในอนาคต เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ ในเรื่อง ความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้องเหมาะสม พื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศเย็นสบาย ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม) และความสะดวกของห้องน้ำความสะอาด มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้องเหมาะสม พื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศเย็นสบาย ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม) มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .403, .341, .317 และ .369 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ความสะดวกของห้องน้ำความสะอาด มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .292 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพดีขึ้น ในเรื่องความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้องเหมาะสม พื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศเย็นสบาย ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม) และความสะดวกของห้องน้ำความสะอาด จะทำให้ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคมในอนาคต

ตาราง 52 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพกับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาล จุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม				
	n	R	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ					
1. ความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้องเหมาะสม	400	.260	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
2. พื้นที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย	400	.347	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
3. อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจ มีอากาศเย็นสบาย	400	.285	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
4. ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม)	400	.336	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ความสะอาดของห้องน้ำ	400	.215	.000**	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวม	400	.349	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมกับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.349 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมี

ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้าน ลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ ดีขึ้น จะทำให้ผู้ประกันตนแนะนำให้ผู้อื่นที่ทำงานรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ ในเรื่อง ความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้องเหมาะสม พื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศเย็นสบาย ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม) และความสะอาดของห้องน้ำความสะอาด มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศเย็นสบาย และความสะอาดของห้องน้ำความสะอาด มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ทำงานรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .260, .285 และ .215 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ พื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยและความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม) มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ทำงานรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .347 และ .336 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพดีขึ้น ในเรื่องความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้องเหมาะสม พื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศเย็นสบาย ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม) และความสะอาดของห้องน้ำความสะอาด จะทำให้ผู้ประกันตนแนะนำให้ผู้อื่นที่ทำงานรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม

ตาราง 53 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพกับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	ท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาล ให้กับผู้อื่นได้ทราบ				
	n	R	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ					
1.ความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้อง เหมาะสม	400	.398	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
2.พื้นที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย	400	.391	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
3.อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจ มีอากาศเย็นสบาย	400	.348	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม)	400	.409	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ความสะอาดของห้องน้ำ	400	.332	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวม	400	.453	.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 53 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมกับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.453 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ ดีขึ้น จะทำให้ผู้ประกันตนบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ ในเรื่อง ความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้องเหมาะสม พื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศเย็นสบาย ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักรักษาตัว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม) และความสะอาดของห้องน้ำความสะอาด มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เรื่อง ความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้องเหมาะสม พื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศเย็นสบาย ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักรักษาตัว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม) และความสะอาดของห้องน้ำความสะอาด มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .398, .391, .348, .409 และ .332 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพดีขึ้น ในเรื่องความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้องเหมาะสม พื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศเย็นสบาย ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักรักษาตัว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม) และความสะอาดของห้องน้ำความสะอาด จะทำให้ผู้ประกันตนบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ

ตาราง 54 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพกับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	ท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3				
	n	R	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ					
1.ความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้อง เหมาะสม	400	.243	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
2.พื้นที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย	400	.321	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน
3.อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจ มีอากาศเย็นสบาย	400	.295	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
4. ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม)	400	.351	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ความสะอาดของห้องน้ำ	400	.287	.000 **	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวม	400	.361	.000 **	ปานกลาง	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมกับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.361 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทาง

เดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ ดีขึ้น จะทำให้ผู้ประกันตนมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ ในเรื่อง ความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้องเหมาะสม พื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศเย็นสบาย ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม) และความสะอาดของห้องน้ำความสะดวก มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เรื่อง ความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้องเหมาะสม อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศเย็นสบาย และความสะอาดของห้องน้ำ มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .243, .295 และ .287 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ พื้นที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย และความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม) มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .321 และ .351 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ประกันตนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพดีขึ้น ในเรื่องความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้องเหมาะสม พื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศเย็นสบาย ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม) และความสะอาดของห้องน้ำความสะดวก จะทำให้ผู้ประกันตนมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 55 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. สมมติฐานข้อที่ 1: ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ลักษณะของผู้ประกันตน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี และช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการที่แตกต่างกัน		
1.1: เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ประกันตน คือ		
1.ด้านบริการทางการแพทย์	t-test	ยอมรับสมมติฐานหลัก
2.ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์	t-test	ยอมรับสมมติฐานหลัก
3.ด้านบุคลากร	t-test	ยอมรับสมมติฐานหลัก
4.ด้านกระบวนการ	t-test	ยอมรับสมมติฐานหลัก
5.ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ	t-test	ยอมรับสมมติฐานหลัก
1.2: อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ประกันตน คือ		
1.ด้านบริการทางการแพทย์	One-Way Anova	ยอมรับสมมติฐานหลัก
2.ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์	One-Way Anova	ยอมรับสมมติฐานหลัก
3.ด้านบุคลากร	One-Way Anova	ยอมรับสมมติฐานหลัก
4.ด้านกระบวนการ	One-Way Anova	ยอมรับสมมติฐานหลัก
5.ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ	One-Way Anova	ยอมรับสมมติฐานหลัก

ตาราง 55 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.3:ลักษณะของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนแตกต่างกัน		
ความพึงพอใจของผู้ประกันตน คือ		
1.ด้านบริการทางการแพทย์	One-Way Anova	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
2.ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์	One-Way Anova	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
3.ด้านบุคลากร	One-Way Anova	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
4.ด้านกระบวนการ	One-Way Anova	ยอมรับสมมติฐานหลัก
5.ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ	One-Way Anova	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
1.4:รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนแตกต่างกัน		
ความพึงพอใจของผู้ประกันตน คือ		
1.ด้านบริการทางการแพทย์	One-Way Anova	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
2.ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์	One-Way Anova	ยอมรับสมมติฐานหลัก
3.ด้านบุคลากร	One-Way Anova	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
4.ด้านกระบวนการ	One-Way Anova	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
5.ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ	One-Way Anova	ยอมรับสมมติฐานหลัก
1.5:ความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี ที่แตกต่างกันที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนแตกต่างกัน		
ความพึงพอใจของผู้ประกันตน คือ		
1.ด้านบริการทางการแพทย์	One-Way Anova	ยอมรับสมมติฐานหลัก
2.ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์	One-Way Anova	ยอมรับสมมติฐานหลัก
3.ด้านบุคลากร	One-Way Anova	ยอมรับสมมติฐานหลัก
4.ด้านกระบวนการ	One-Way Anova	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
5.ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ	One-Way Anova	ยอมรับสมมติฐานหลัก

ตาราง 55 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.6:ช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล ที่แตกต่างกันที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ประกันตน คือ		
1.ด้านบริการทางการแพทย์	One-Way Anova	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
2.ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์	One-Way Anova	ยอมรับสมมติฐานหลัก
3.ด้านบุคลากร	One-Way Anova	ยอมรับสมมติฐานหลัก
4.ด้านกระบวนการ	One-Way Anova	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
5.ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ	One-Way Anova	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
2. สมมติฐานข้อที่ 2: ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม		
2.1 ความพึงพอใจของผู้ประกันตน ด้านการบริการทางการแพทย์กับความจงรักภักดี ความจงรักภักดีของผู้ประกันตน คือ		
1.ในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
2.ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
3.ท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
4.ท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก

ตาราง 55 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
2.2 ความพึงพอใจของผู้ประกันตน ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์กับความจงรักภักดี		
ความจงรักภักดีของผู้ประกันตน คือ		
1. ในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
2. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
3. ท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
4. ท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
2.3 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนด้านบุคลากรกับความจงรักภักดี		
ความจงรักภักดีของผู้ประกันตน คือ		
1. ในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
2. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
3. ท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
4. ท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก

ตาราง 55 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
2.4 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนด้านกระบวนการ กับความจงรักภักดี		
ความจงรักภักดีของผู้ประกันตน คือ		
1. ในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็น โรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
2. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
3. ท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อ โรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
4. ท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
2.5 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนด้านลักษณะการ นำเสนอทางกายภาพกับความจงรักภักดี		
ความจงรักภักดีของผู้ประกันตน คือ		
1. ในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
2. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
3. ท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อ โรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
4. ท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3	Pearson Correlation	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา เรื่องความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตน โครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัยดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการ ต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน โครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของ โรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้าน การส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อ การใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ
2. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจการให้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการในมุมมองของผู้ประกันตน
3. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของความจงรักภักดีของผู้ประกันตน โครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ
4. ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการทั้งในมุมมองของผู้ประกันตนและประชาชนทั่วไป

สมมติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม ที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ย

ต่อเนื่อง ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการที่แตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3

จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคหรือเคยบริโภคโยเกิร์ตแอนด์ชีส ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานประกันสังคม ที่เลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ เป็นสถานพยาบาลประกันสังคม จำนวน 116,875 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานประกันสังคม ที่เลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ เป็นสถานพยาบาลประกันสังคม ซึ่งได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์โดยใช้ตารางของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% มีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน $\pm 5\%$ ได้จำนวน 398 คน ผู้วิจัยขอเพิ่มเป็น 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง มีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานประกันสังคม ที่เลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ เป็นสถานพยาบาลประกันสังคม โดยเจาะจงเฉพาะผู้ประกันตนที่เคยมาใช้บริการโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ โดยการชักถามก่อนแจกแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม คือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended question) รวมทั้ง 6 ข้อ ประกอบด้วยคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 1-6)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการขายสารประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบใช้มาตราวัด Likert Scale จำนวน 31 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบใช้มาตราวัด Semantic Differential Scale จำนวน 4 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ซึ่งได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้ ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ประกันตนบริเวณห้องจ่ายยาประกันสังคม โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากสถานที่ ที่ต้องการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย ตลอดจนลักษณะของแบบสอบถาม ให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน แล้วจึงทำการตอบแบบสอบถาม โดยจะให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ บทความ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เอกสาร สารนิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส
3. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วทำการบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ มาวิเคราะห์ข้อมูลตามที่ตั้งสมมติฐานไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาล และช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ และส่วนที่ 3 ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความพึงพอใจส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการขายและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ และส่วนที่ 3 ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 ใช้สถิติ Independent t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยทำการทดสอบกับสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

2.2 ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน โดยทำการทดสอบกับสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ลักษณะของผู้ประกันตน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาล และช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 240)

2.3 ใช้สถิติ Brown-forsythe (B) เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันโดยทำการทดสอบกับสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ลักษณะของผู้ประกันตน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาล และช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 240)

2.4 ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรโดยทำการทดสอบกับสมมติฐานข้อที่ 2 ด้านส่วนประสมทางการตลาด เพื่อทำนายความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการ พบว่า

ด้านเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 และเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8

ด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 15 – 30 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และ อายุ 46 – 60 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3

ด้านลักษณะของผู้ประกันตน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้ประกันตนในสถานประกอบการ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาคือ ผู้ประกันตนในสถานภาคอุตสาหกรรม จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 และผู้ประกันตนในส่วนราชการ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 8,001 – 12,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองมาคือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 12,001-16,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 มีรายได้ต่อเดือน 16,001 บาทขึ้นไป จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

ด้านความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการโรงพยาบาลตั้งแต่ 3-4 ครั้ง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองมาคือ มากกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้ง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และ 1-2 ครั้ง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5

ด้านช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเช้า (06:00 – 11:59) จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองมาคือ ช่วงบ่าย (12:00 – 16:59) จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ช่วงเย็น (17:00 – 18:59) จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และช่วงค่ำ (19.00 – 24:59)/ช่วงเช้ามืด (01.00 – 05:59) จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกันตน ได้แก่ ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการขายและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ดังนี้

ด้านการบริการทางการแพทย์ ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจ ด้านการบริการทางการแพทย์โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านการบริการทางการแพทย์ อยู่ในระดับดีในเรื่อง ความหลากหลายของการให้บริการครบวงจร เช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษา คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ผู้ประกันตนได้รับจากโรงพยาบาล แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษา จำนวนแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีเพียงพอต่อการให้บริการ และการตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 3.90, 3.64, 3.54, 3.50, และ 3.48 ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับดีในเรื่อง เอกสารภายในโรงพยาบาลเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ การจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษา หรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือสิทธิประกันสังคม การแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนให้ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆแก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54, 3.52, 3.50, 3.49 และ 3.47 ตามลำดับ

ด้านบุคลากร ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรแพทย์ อยู่ในระดับดีในเรื่อง ความเชี่ยวชาญของแพทย์ มีบุคลิกภาพสงบน่าเชื่อถือ ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี และตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.62, 3.57 และ 3.56 ตามลำดับ ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล อยู่ในระดับดีในเรื่อง กิริยามารยาท อัธยาศัยไมตรี ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ ความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล ตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้ และการให้คำแนะนำความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62, 3.60, 3.56 และ 3.53 ตามลำดับ ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่เวชระเบียน อยู่ในระดับดีในเรื่อง มีการแต่งกายที่สวยงามสะอาดเรียบร้อย ต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยาวาจา มารยาท

ที่สุภาพเป็นมิตร และความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72, 3.67, 3.61 และ 3.54 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการอยู่ในระดับดี ในเรื่อง กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ใช้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามทีนัดหมายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคมจนถึงการจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ และความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40, 3.35 และ 3.33 ตามลำดับ

ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจด้านด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ อยู่ในระดับดีในเรื่อง ความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้องเหมาะสม ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม) อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศเย็นสบาย และความสะอาดของห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60, 3.58, 3.52, 3.50 และ 3.46 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความจงรักภักดีของผู้ประกันตน ได้แก่ ในอนาคตผู้ประกันตนจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ผู้ประกันตนจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ผู้ประกันตนรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ผู้ประกันตนจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ผู้ประกันตนมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อธิบายได้ดังนี้

ผู้ประกันตนมีระดับความจงรักภักดี อยู่ในระดับดีในเรื่อง ในอนาคตผู้ประกันตนจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ผู้ประกันตนจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ผู้ประกันตนจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ผู้ประกันตนรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม และผู้ประกันตนมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79, 3.73, 3.70, และ 3.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1: ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ลักษณะของผู้ประกันตน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี และช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

1. ด้านบริการทางการแพทย์
2. ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์
3. ด้านบุคลากร
4. ด้านกระบวนการ
5. ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ

โดยสามารถแบ่งสมมติฐานออกเป็น 6 สมมติฐานย่อยตามตัวแปรต้น พบว่า

สมมติฐานข้อที่ 1.1: เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านบริการทางการแพทย์, ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์, ด้านบุคลากร, ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 : ผู้ประกันตนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านกระบวนการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการมากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 15-30 ปี และ ผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการมากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุระหว่าง 31-45 ปี

ส่วนในด้านบริการทางการแพทย์, ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์, ด้านบุคลากร และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ ผู้ประกันตนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 : ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปีที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาล จุฬารัตน์3จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน ในด้านกระบวนการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี 3-4ครั้ง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี ตั้งแต่ 1-2ครั้ง

ส่วนในด้านบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปีที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 : ผู้ประกันตนที่มีช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาล จุฬารัตน์3จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน ในด้านบริการทางการแพทย์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) มีความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์น้อยกว่าผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเช้า (06.00-11.59)

ด้านกระบวนการ ผู้ประกันตนที่มีช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงค่ำ (19.00-05.59) มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงค่ำ (19.00-05.59) มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเช้า (06.00-11.59)

ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ ผู้ประกันตนที่มีช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) มีความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเช้า (06.00-11.59) ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59) มีความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงบ่าย (12.00-16.59) และผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงค่ำ

(19.00-05.59) มีความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ มากกว่าผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเย็น (17.00-18.59)

ส่วนในด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากร ผู้ประกันตนที่มีช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน โครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2: ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนที่นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

1. ในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม
 2. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม
 3. ท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ
 4. ท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3
- โดยสามารถแบ่งสมมติฐานออกเป็น 5 สมมติฐานย่อย พบว่า

สมมติฐานข้อที่ 2.1 : ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการบริการทางการแพทย์มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านการบริการทางการแพทย์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องความหลากหลายของการให้บริการครบวงจรเช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา และจำนวนแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆมีเพียงพอต่อการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เรื่องความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษา คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาล แพทย์มีการติดตามผล ภายหลังการรักษา และการตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์กับใน อนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้าน การบริการทางการแพทย์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือก โรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องความหลากหลายของการให้บริการครบวงจรเช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา, ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษา, คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจาก โรงพยาบาล, แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษา และ การตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการ อธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับ การให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับ ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เรื่องจำนวนแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีเพียงพอต่อการให้บริการมี ความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการ โครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้าน การบริการทางการแพทย์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความ ประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องความหลากหลายของการให้บริการครบวงจรเช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา, ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษา, คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจาก โรงพยาบาล, แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษา และ การตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เรื่องจำนวนแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีเพียงพอต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้าน การบริการทางการแพทย์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการ การรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องความหลากหลายของการให้บริการครบวงจรเช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา, คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ท่านได้รับจากโรงพยาบาล และจำนวนแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคม โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เรื่องความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษา แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษา และ การตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคม โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้าน การส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องการจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษาหรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือสิทธิ์ประกันสังคม, การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญ, การแจ้งข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆ แก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง และการแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนให้ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน มีความสัมพันธ์กับในอนาคตกท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เรื่องเอกสารภายในโรงพยาบาลเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับในอนาคตกท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้าน การส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องการตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญ และการแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนให้ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เรื่องการจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษา หรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือสิทธิ์ประกันสังคม การแจ้งข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆ แก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง และเอกสารภายในโรงพยาบาลเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและ

ส่งเสริมสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องการจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษาหรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือสิทธิประกันสังคม การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญ และการแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนให้ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เรื่องการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆแก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง และเอกสารภายในโรงพยาบาลเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องการตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญมีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เรื่องการจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษาหรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือสิทธิประกันสังคม, การแจ้งข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆแก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง, เอกสารภายในโรงพยาบาลเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและ

ส่งเสริมสุขภาพ และการแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนให้ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาล จุฬารัตน์ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 : ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาล จุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตน โครงการประกันสังคม

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้าน บุคลากรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็น โรงพยาบาลตามสิทธิประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับ ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านบุคลากรแพทย์พบว่า เรื่องความเอาใจใส่และมีอัธยาศัยไมตรี, มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ และตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ มีความสัมพันธ์กับ ในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิประกันสังคม ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความเชี่ยวชาญของแพทย์ มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับ ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านบุคลากรพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลพบว่า เรื่องความ เชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับ ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่ผู้มารับบริการ, กิริยามารยาท อัธยาศัยไมตรี ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ และตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้ มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่เวชระเบียนพบว่า เรื่องต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เรื่องมีการแต่งกายที่สวยงามสะอาดเรียบร้อย และมีกิริยาอาการมารยาทที่สุภาพเป็นมิตร มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านบุคลากรแพทย์พบว่า เรื่องความเชี่ยวชาญของแพทย์, ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี, มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ และตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านบุคลากรพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลพบว่า เรื่องความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล, การให้คำแนะนำ, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ, กิริยามารยาท อัธยาศัยไมตรี ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ และตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้ มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่เวชระเบียนพบว่า เรื่องต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มมีกิริยาอาการมารยาทที่สุภาพเป็นมิตร และความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการ

ให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เรื่อง มีการแต่งกายที่สวยงามสะอาดเรียบร้อย มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้านบุคลากรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านบุคลากรแพทย์พบว่า เรื่องความเชี่ยวชาญของแพทย์, ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี, มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ และตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านบุคลากรพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลพบว่า เรื่องความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล, การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ, กิริยามารยาท อัธยาศัยไมตรี ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ และตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้ มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่เวชระเบียนพบว่า เรื่องความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เรื่อง ต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแต่งกายที่สวยงามสะอาดเรียบร้อย และมีกิริยามารยาทที่สุภาพเป็นมิตร มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้าน บุคลากรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับ ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านบุคลากรแพทย์พบว่า เรื่องความเชี่ยวชาญของแพทย์, ความเอาใจใส่ และมีอัธยาศัยไมตรี, มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ และตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคม โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับ ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านบุคลากรพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลพบว่า เรื่องความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล, การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับ บริการ, กิริยามารยาท อัธยาศัยไมตรี ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ และตอบคำถามเบื้องต้น เกี่ยวกับอาการได้ มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับ ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่เวชระเบียนพบว่า เรื่องต้อนรับด้วย ใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแต่งกายที่สวยงามสะอาดเรียบร้อย มีกิริยาอาการมารยาทที่สุภาพเป็น มิตร และความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการ ใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ใน ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4: ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาล จุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของ ผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 ด้าน กระบวนการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับในในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 เป็น โรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับ ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ใช้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามที่นัดหมายได้ และความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3ด้านกระบวนการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ และความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เรื่องกระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ใช้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามที่นัดหมายได้ มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3ด้านกระบวนการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับการ

ตรวจรักษาจากแพทย์ และความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เรื่องกระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ใช้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามที่นัดหมายได้ มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3ด้านกระบวนการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์ และความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยาประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เรื่องกระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ใช้บริการให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อนการนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามที่นัดหมายได้ มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.5 : ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้องเหมาะสม พื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศเย็นสบาย ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม) มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็น โรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เรื่องความสะดวกของห้องน้ำความสะดวก มีความสัมพันธ์กับในอนาคตท่านจะเลือก โรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3ด้าน ลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศเย็นสบาย และความสะดวกของห้องน้ำความสะดวก มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เรื่องพื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยและความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม) มีความสัมพันธ์กับท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3ด้าน ลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้องเหมาะสม พื้นที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศเย็นสบาย ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม) และความสะอาดของห้องน้ำความสะดวก มีความสัมพันธ์กับท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3ด้าน ลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้องเหมาะสม อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศเย็นสบาย และความสะอาดของห้องน้ำ มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เรื่องพื้นที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย และความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (ห้องพักโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม) มีความสัมพันธ์กับท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ” มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน

พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-45 ปี เป็นผู้ประกันตนในส่วนภาคบริการ และเป็นผู้ประกันตนในส่วนภาคอุตสาหกรรม ร้อยละ 44.0 และ 43.3 ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 8,000 – 12,000 บาท ใช้บริการโรงพยาบาลตั้งแต่ 3-4 ครั้ง ต่อปี มักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเช้า (06.00 – 11.59) ดังนั้นทางโรงพยาบาลจึงสามารถนำข้อมูลที่ได้นี้มาปรับกลยุทธ์การให้บริการที่สอดคล้องกับผู้ใช้บริการ เช่นการจัดให้มีโปรแกรมตรวจมะเร็งเต้านมในหญิงที่มี

อายุ 30 ปีขึ้นไป เพื่อเป็นการมอบโปรแกรมสุขภาพที่ดีให้กับผู้ประกันตน ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้ประกันตนกับโรงพยาบาลได้

2. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับดีทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องจากเนื่องจากนโยบายเรื่องการให้บริการทางการแพทย์ตั้งแต่ปี 2555 จะเพิ่มการรักษาโรคเฉพาะทางที่สามารถใช้ร่วมกับสิทธิประกันสังคมได้มากขึ้น ด้านการส่งเสริมการตลาด ทางโรงพยาบาลได้มีการแจ้งสิทธิประโยชน์ต่างๆที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกันตน เช่นสิทธิพิเศษในการตรวจคัดกรองโรคมะเร็งโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และส่วนลดทันตกรรมเป็นต้น ด้านบุคลากร ทางโรงพยาบาลได้มีนโยบายเพิ่ม บุคลากรแพทย์และพยาบาลเพื่อรองรับผู้ป่วยที่ใช้สิทธิประกันสังคมที่มีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่อง การให้บริการด้วยใจ เพื่อให้ความรู้และแนวทางการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ ทางโรงพยาบาล ได้เป็นโรงพยาบาลสีเขียว สำหรับแผนกผู้ป่วยประกันสังคมได้มีการ ขยายพื้นที่รับรองรวมถึงสร้างบรรยากาศที่ปลอดภัย

ในส่วนด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากมีจำนวนผู้ประกันตนที่มาใช้บริการจำนวนเฉลี่ย 700 – 800 คนต่อวัน จึงทำให้มีความล่าช้าในส่วนการรอรับบริการตรวจ และจ่ายยาตามระบบสิทธิประกันสังคม รวมถึงกรณีที่ผู้ประกันตนมีอาการป่วยไม่ไหวทำให้ต้องรุดคิว ทำให้ผู้ประกันตนที่รอรับบริการเกิดความไม่เข้าใจและไม่พอใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับ มิลเลท (1954:4) ได้กล่าวไว้ว่า การตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังในเรื่องการบริการ เช่นความสามารถในการจัดบริการได้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็วทันเวลาได้นั้น จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

3. ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม จากผลการศึกษาพบว่า ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมในเรื่อง ในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิประกันสังคม, ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม, ท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ และท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 มีความจงรักภักดีอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีการให้บริการที่ค่อนข้างครอบคลุมสิทธิประกันสังคม ใกล้ที่ทำงานหรือที่พัก ทำให้การเดินทางมาโรงพยาบาลสะดวก ในทางกลับกันมีผู้ประกันตนรายใหม่บางรายที่ไม่ได้มีที่พักอาศัยอยู่ใกล้โรงพยาบาลที่เลือกโรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลโครงการประกันสังคม ซึ่งสาเหตุอาจมาจากแพทย์เจ้าของอาการมีอัยาศัยที่ดีและรับฟังความไม่สบายใจของผู้ป่วยได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552:130-137) ได้กล่าวไว้ว่า การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความภักดี และช่วยในการบริหารการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

4. การทดสอบสมมติฐาน ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ลักษณะของผู้ประกันตน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี และช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน โครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สามารถสรุปได้ว่า

4.1 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกันในด้านกระบวนการ นั่นคือผู้ประกันตนที่มีอายุ 46-60 ปี จะมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ 15-30 ปี และ 31-45 ปี เนื่องจากช่วงอายุระหว่าง 55-60 ปี เป็นช่วงวัยเกษียณอายุการทำงานจึงสามารถรอรับบริการได้โดยไม่มีเวลาจำกัดในเรื่องของเวลางาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน คือผู้ให้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าทุกช่วงอายุ

4.2 ลักษณะของผู้ประกันตนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกันในด้านบุคลากร, ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ นั่นคือ ผู้ประกันตนในส่วนภาคอุตสาหกรรม จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกันตนในส่วนภาคราชการ และผู้ประกันตนในส่วนภาคบริการ เนื่องจากสถานประกอบการที่อยู่ใกล้โรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมการผลิต ซึ่งต้องเจอกับมลภาวะ จึงเกิดการเจ็บป่วยได้บ่อยกว่า ทำให้ต้องเข้ามารับการรักษาบ่อยครั้งกว่า ทำให้ได้เห็นการเปลี่ยนแปลงด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพตามนโยบายของทางโรงพยาบาลในเรื่องภาพลักษณ์ที่เป็นโรงพยาบาลสีเขียว รวมถึงได้เห็นการปรับปรุงด้านบุคลากรที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงศักดิ์ เยี่ยวยาสัตว์ (2539) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการรับบริการทางการแพทย์ในหน่วยบริการผู้ป่วยนอก ศึกษาเฉพาะในโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพลูกจ้างชั่วคราวจะมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพทำงานในงานบริการ

4.3 รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกันในด้านบริการทางการแพทย์, ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ นั่นคือ ผู้ประกันตนที่มีรายได้ 16,001 บาทขึ้นไป จะมีความพึงพอใจมากกว่า ทุกกลุ่ม ดังนั้นความต้องการที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพและคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพวรรณ อุณหิ์ไวยยะ (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่ารายได้ของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งที่กำหนดการให้บริการ

4.4 ความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปีที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกันในด้านกระบวนการ นั่นคือ ผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาล 3-4 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาล 1-2 ครั้งต่อปี เนื่องจากเมื่อเข้ามารับการรักษาลาหลายครั้งจะเกิดความเข้าใจกระบวนการการให้บริการมากขึ้น ทำให้ในการมารับการรักษาในครั้งต่อไป จนทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรินทร์รัฐ ช่างแก้วมณี (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการรับบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเมืองเพชร-ธนบุรี พบว่า ผู้ประกันตนที่มีประสบการณ์การรับบริการทางการแพทย์แตกต่าง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเมืองเพชร-ธนบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

4.5 ช่วงเวลาที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกันในด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ นั่นคือ ผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลในช่วงค่ำ มีความพึงพอใจในด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพมากกว่าผู้ประกันตนที่มักมาใช้บริการโรงพยาบาลในช่วงเย็นและช่วงเช้า เนื่องจากในช่วงค่ำเป็นช่วงที่มีจำนวนผู้ใช้บริการค่อนข้างน้อย ประกอบกับมีแม่บ้านทำความสะอาดห้องน้ำในช่วง5 โมงเย็น ทำให้ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการในช่วงค่ำมีความพึงพอใจมากกว่า

5. การทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สามารถสรุปได้ว่า

5.1 ความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม ในเรื่อง ในอนาคตจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม จะแนะนำให้ผู้อื่นที่ทราบดีจักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม จะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ และมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากในการมารับบริการแต่ละครั้งผู้ประกันตนย่อมอยากได้รับการบริการที่ดี และต้องการความเชื่อมั่นจากแพทย์ว่าจะรักษาอาการให้บรรเทาได้ เมื่ออาการป่วยที่เป็นอยู่หายก็จะสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ ทำให้เมื่อรู้สึกเจ็บป่วยอีกจะกลับมารักษาที่โรงพยาบาลแห่งเดิม หรือกับแพทย์คนเดิมอีก ดังนั้นทางโรงพยาบาลควรมีการพัฒนาคุณภาพด้านบริการทางการแพทย์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ประกันตนเกิดความจงรักภักดีต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 35-36) ได้กล่าวไว้ว่า

เมื่อลูกค้าให้พึงพอใจผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย อาจมีตัวตน หรือไม่มีตัวตนก็ได้ จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้

5.2 ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม ในเรื่อง ในอนาคตจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม จะแนะนำให้ผู้อื่นที่ทำงานรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม จะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ และมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการที่ผู้ประกันตนได้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในทุกครั้งที่มารับบริการจะทำให้ผู้ประกันตนเกิดความประทับใจในความใส่ใจทำให้เกิดการบอกเล่าประสบการณ์ต่อไป และจะทำให้เกิดความจงรักภักดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คอตเลอร์ (Kotler, 1997 p. 93 – 94) ซึ่งเป็นแนวความคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญทางในการที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ ในด้านการส่งเสริมการตลาดนั้น เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เพื่อส่งเสริมและสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ โดยใช้พนักงานหรือบุคคลในการสื่อสาร และสื่อสารโดยไม่ใช้บุคคล ใช้ผ่านเครื่องมือต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมาย ซึ่งในการใช้งานควรใช้ผสมกัน

5.3 ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม ในเรื่อง ในอนาคตจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม จะแนะนำให้ผู้อื่นที่ทำงานรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม จะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ และมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากธุรกิจโรงพยาบาล เป็นธุรกิจบริการที่ต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรเป็นสำคัญอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่เวชระเบียนซึ่งเป็นบุคคลที่ผู้ใช้บริการต้องเจอเป็นอันดับแรก ดังนั้นการที่โรงพยาบาลมีบุคลากรที่มีความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ ทำให้ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการเกิด ความประทับใจ และทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อการใช้บริการโรงพยาบาลได้

5.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม ในเรื่อง ในอนาคตจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม จะแนะนำให้ผู้อื่นที่ทำงานรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม จะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ และมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากโรงพยาบาลมีผู้ประกันตนมารักษาพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม เฉลี่ย 700-800 คนต่อวัน ทำให้กระบวนการตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยไปจนถึงการรื้อรับยามีกระบวนการที่ล่าช้าดังนั้น เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ประกันตนควรมีการปรับปรุงด้านกระบวนการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

5.5 ความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม ในเรื่อง ในอนาคตจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคม จะแนะนำให้ผู้อื่นที่ทำงานรู้จักเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการโครงการประกันสังคม จะบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ และมีความไว้วางใจในการใช้บริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการเข้าใช้บริการโรงพยาบาล มีความสำคัญไม่น้อย รวมถึงเรื่องของการตกแต่งภายในโรงพยาบาลสาขา การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ ขนาดห้องตรวจที่เหมาะสมไม่แคบเกินไป ก็สามารถแสดงให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการด้วย จึงสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่มารับบริการได้ ซึ่งถ้าผู้มารับบริการรู้สึกว่าได้ได้รับความสะดวกสบายไม่รู้สึกอึดอัด รวมถึงได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการ ผู้มารับบริการก็จะเกิดการใช้บริการที่ต่อเนื่องสืบไป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546) กล่าวถึงการพัฒนาลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer-Value Proposition) ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะอาด รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับธุรกิจบริการและยังสอดคล้องกับทฤษฎีของนายชัยสมพล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ชาวประเสริฐ (2547: 63–79)แนวคิดของ Payne (1993) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องนำการตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหรา และสวยงามเพียงใดบริการน่าจะมีคุณภาพตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี ประกอบอาชีพในส่วนภาคบริการ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 8,000 – 12,000 บาท ใช้บริการโรงพยาบาลตั้งแต่ 3-4 ครั้ง ต่อปี และมักมาใช้บริการโรงพยาบาลช่วงเช้า (06.00 – 11.59) ซึ่งทางผู้บริหารสามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายหลักได้ และออกแบบการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายนี้ ดังนั้นจึงขอเสนอแนะว่า ทางโรงพยาบาลควรมีการจัดทำการส่งเสริมการตลาดมุ่งเน้นไปที่เพศหญิงมากขึ้น เช่น การจัดทำแผ่นพับความรู้เรื่องมะเร็งสตรี การให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ถือบัตรประกันสังคมที่เป็นเพศหญิง มากขึ้น

2. ความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี เนื่องจากการบริการทางการแพทย์ที่ทันสมัย และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้นั้น จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ดังนั้นจึงขอเสนอแนะว่าทางโรงพยาบาลควรมีการพัฒนากระบวนการคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อก้าวสู่ระบบคุณภาพระดับสากล Joint Commission International (JCI) นอกจากนี้ยังทำให้ผู้รับบริการได้มั่นใจว่า สถานพยาบาลแห่งนี้มีการให้บริการที่มุ่งเน้นคุณภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วยและผู้รับบริการเป็นสำคัญ

3. ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ จากผลการศึกษาในภาพรวมผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในระดับดี แสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการมีความสนใจต่อกิจกรรมและข้อมูลข่าวสารที่ทางโรงพยาบาลจัดทำขึ้น ดังนั้นจึงขอเสนอแนะว่าทางโรงพยาบาลควรจัดกิจกรรมหรือทำการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การทำแคมเปญให้ร่วมสนุกผ่านทางFacebook เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายและทำให้บุคคลอื่นรู้จักโรงพยาบาลมากขึ้น

4. ความพึงพอใจด้านบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดีไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากรแพทย์ บุคลากรพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล หรือเจ้าหน้าที่เวชระเบียนและประชาสัมพันธ์ เนื่องจากผู้มารับบริการได้รับการต้อนรับด้วยความเป็นมิตร สามารถตอบคำถามเมื่อผู้รับบริการเกิดความสงสัยหรือไม่แน่ใจในการรับบริการได้ ดังนั้นจึงขอเสนอแนะว่า ทางโรงพยาบาลควรรักษามาตรฐานการให้บริการด้วยใจ รวมถึงมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่องให้ทั้งพนักงานเก่าและพนักงานใหม่ และมีการปรับปรุงอัตราบุคลากรแพทย์ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น เช่นการเพิ่มแพทย์เฉพาะทางในวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เป็นต้น

5. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งน้อยกว่าด้านอื่นๆ เนื่องจากการปฏิบัติงานบางจุดใช้เวลามากกว่าจุดอื่น โดยเฉพาะการรอรับการตรวจและรอรับยา ดังนั้นจึงขอเสนอแนะว่าทางโรงพยาบาลควรจัดทำคลินิกโรคเฉพาะทางของคนไข้ เช่นโรคเรื้อรัง กับ โรคทั่วไป เพื่อแยกคนไข้ออกจากกัน จะช่วยลดระยะเวลาในการทำงานได้เพราะผู้ที่ทำงานจะเกิดความชำนาญทำการนัดคนไข้เป็นช่วงเวลาให้มีการกระจายของจำนวนคนไข้ในแต่ละช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อลดปริมาณคนไข้ในช่วงรอตรวจได้

6. ความพึงพอใจด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆภายในโรงพยาบาล ดังนั้นจึงขอเสนอแนะว่า ทางโรงพยาบาลควรมีการดูแลปรับปรุง สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงพยาบาลอยู่เสมอ เช่น ความสะอาดของห้องน้ำ การดูแลอุณหภูมิบริเวณที่รอตรวจและในห้องตรวจให้เย็นสบาย นอกจากนี้ควรเพิ่มกิจกรรมการบรรเลงดนตรีขับกล่อมทุกวันอาทิตย์ด้วย เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศผ่อนคลายแก่ผู้รับบริการ

7. ผู้ประกันตนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน โดยผู้ประกันตนที่มีรายได้ 16,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่ารายได้ 12,001-16,000 บาท ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการยังมีรายได้มาก ยิ่งสามารถยอมจ่ายเงินเพื่อแลกกับบริการที่รวดเร็ว เนื่องจากเมื่อรอตามสิทธิ์ประกันสังคมจะใช้เวลาอย่างมาก แต่ในขณะที่เดียวกันก็ต้องสอดคล้องกับคุณภาพการบริการที่แข่งขันกันมากในกลุ่มโรงพยาบาลเอกชนด้วยตนเองที่รับบริการ การสิทธิ์ประกันสังคม ดังนั้นจึงขอเสนอแนะว่า ทางโรงพยาบาลจะต้องปรับบริการให้สอดคล้องกับพื้นฐานรายได้ของผู้มารับบริการ เช่นการจัดทำโปรแกรมตรวจอัลตราซาวด์ราคาพิเศษในกรณีที่ผู้รับบริการต้องการความสะดวกรวดเร็วมากกว่าการรอสิทธิ์ประกันสังคม เพื่อเป็นตอบสนองในผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน

8. ความถี่ที่ผู้ประกันตนมาใช้บริการโรงพยาบาลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการแตกต่างกัน โดยผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ 3-4 ครั้ง มีความพอใจมากกว่าผู้มาใช้บริการ 1-2 ครั้ง เนื่องจากการมาใช้บริการบ่อยครั้งทำให้มีความคุ้นเคยต่อกระบวนการเข้ารับการรักษา ถึงแม้ว่ากระบวนการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคมจะมีความล่าช้าก็ตาม ดังนั้นจึงขอเสนอแนะว่า ทางโรงพยาบาลควรหาจุดที่มีความล่าช้าที่สุดเพื่อนำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น เช่น มักพบผู้ใช้บริการรอการตรวจวัดความดันจากพยาบาลเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจะต้องติดตั้งเครื่องตรวจวัดความดันแบบอัตโนมัติเพื่อลดเวลา และยังสามารถทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการที่รวดเร็วขึ้น

9. ความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมในทิศทางเดียวกัน โดยผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจด้านบริการทางการแพทย์มาก จะทำให้เกิดความจงรักภักดีสูง ดังนั้นจึงขอเสนอแนะว่า ทางโรงพยาบาลควรมีการพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้การรักษาผู้ป่วยสิทธิ์ประกันสังคม ให้ศึกษาทางแพทย์เฉพาะทางเพิ่มเติม โดยมี ได้มุ่งเน้นแพทย์เวชปฏิบัติหรือการให้บริการทางการแพทย์ระดับต้นเท่านั้น ซึ่งจะทำให้ผู้ประกันตนที่มารับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการรักษามากขึ้น และมีผลให้ผู้ประกันตนตัดสินใจในปีถัดไปที่จะเลือกโรงพยาบาลเดิมเป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคมอีกครั้ง

10. ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมทางการตลาดและการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมในทิศทางเดียวกัน โดยผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมทางการตลาดและการประชาสัมพันธ์มาก จะทำให้เกิดความจงรักภักดีสูง ดังนั้นจึงขอเสนอแนะว่า ทางโรงพยาบาลควรเดินหน้าจัดแคมเปญในรูปแบบต่างๆ อยู่ตลอดเวลาและต่อเนื่อง มีการใช้เรื่องของการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประชาสัมพันธ์คลินิกเฉพาะทางต่างๆ เพื่อสร้างความน่าสนใจจนทำให้ผู้รับบริการเกิดการอยากหาความรู้เพิ่มเติม เมื่อเกิดการรับรู้ในสิ่งที่เป็นประโยชน์แล้วจะเกิดการบอกต่อแก่ผู้อื่นต่อไป

11. ความพึงพอใจด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมในทิศทางเดียวกัน โดยผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรมาก จะทำให้เกิดความจงรักภักดีสูง ดังนั้นจึงขอเสนอแนะว่า ทางโรงพยาบาลควรมีการจัดอบรมและให้ความรู้แก่พนักงาน เกี่ยวกับการให้บริการผู้ประกันตน ที่มาใช้บริการกับทางโรงพยาบาล จน

พนักงานเกิดความเชี่ยวชาญ ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้และสามารถและสามารถอธิบายข้อสงสัยให้กับผู้มาใช้บริการประกันตนได้ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ

12. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตน โครงการประกันสังคมในทิศทางเดียวกัน โดยผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการมาก จะทำให้เกิดความจงรักภักดีสูง เมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็ว เช่น การลงทะเบียนเวชระเบียนการตรวจจากแพทย์ และการรอรับยา เป็นต้น จะทำให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจ และเกิดการแนะนำผู้อื่นให้เลือกโรงพยาบาลแห่งนี้เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิ์ประกันสังคมได้ ดังนั้นจึงขอเสนอแนะว่า ทางโรงพยาบาลควรมีการปรับปรุงระบบเว็บไซต์ของทางโรงพยาบาลให้ผู้ประกันตนที่ประสงค์เข้ารับการรักษาแต่ยังไม่เคยรักษา ลงทะเบียนเวชระเบียนผ่านทางเว็บไซต์ได้เพื่อลดขั้นตอนการกรอกเอกสาร ระบบการตรวจจากแพทย์ควรมีการจัดเพิ่มแพทย์เวรประจำรับผิดชอบในช่วงที่แพทย์บางเวลากลับออกไปจากโรงพยาบาล และเรื่องการรอรับยาควรพัฒนาระบบยา ทำให้ระยะเวลารอยาในผู้ป่วยนอนโรงพยาบาลลดลง ซึ่งการปรับปรุงสิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจและเกิดความจงรักภักดีสูงขึ้น

13. ความพึงพอใจด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมในทิศทางเดียวกัน โดยผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพมาก จะทำให้เกิดความจงรักภักดีสูง ดังนั้นจึงขอเสนอแนะว่า ทางโรงพยาบาลควรพัฒนาอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมให้สะอาด เป็นสัดส่วน ถูกสุขลักษณะอยู่เสมอ ให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการในสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ มีการจัดการแก้ไขเพื่อให้สิ่งแวดล้อมมีความปลอดภัยมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรสำรวจโรงพยาบาลเอกชน และโรงพยาบาลรัฐบาล ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างในการรับบริการการรักษาด้วยสิทธิ์ประกันสังคม เพื่อนำผลที่ได้มาทำการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกันตน

2. ควรศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้สิทธิ์อื่นๆด้วยเช่น สิทธิ์เงินสด หรือ สิทธิ์ประกันชีวิต โดยไม่จำกัดผู้ประกันตนเท่านั้น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- (2546). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- (2550). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- दनัย เทียนพุด. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ: บั๊ค แบนด์.
- ดารา ทีปะปาล. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. เอกสารคำสอน. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาสน์การพิมพ์
- พรรณี วรานุกุลศักดิ์ (2546). ความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคม
ต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลราชวิถี. สารนิพนธ์ บธ.ม.
(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). คุณภาพงานบริการที่ดี. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร
- สำนักงานประกันสังคม (2554). สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2555, [Online]. Available,
<http://www.sso.go.th/wpr/category.jsp?lang=th&cat=141>
- หทัยทิพย์ พวงดี. (2549). ทักษะของผู้ประกันตนที่มีต่อโรงพยาบาลในหน่วยผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเปาโลเมโมเรียล เขต สะพานควาย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- หทัยทิพย์ ลอยกุลนันท์. (2552). ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการบริการ
ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อำพล สิงห์วินท์. (2537). บทความการประกันสังคมในประเทศไทย. เอกสารวิชาการกองวิชาการ
และแผนงาน กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม. ถ่ายเอกสาร
- Aday, L.A.; & Andersen, R. (1975). Development of Induce of Access to Medical Care.
Michigan: Ann argor Health Administration Press.
- Hartung, Joachim. (2001). Testing for Homogeneity in Combining of two-armed trials with
Normally distributed responses. Sankhya: The Indian Journal of Statistics.

Loudon, David L; & Della Bitta, Albert J. (1976). *Consumer Behavior (Concepts and Applications)*. 4th ed. New York: Mcgraw-Hill.

Shelly.; et al. (1964). *Paper from a Conference on Research in Organization*.
New York: Wiley.

Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley & Sons.

Wolman, BB. (1973). *Dictionary of Behavior Science*. New York:
Van Norstand Reinhold.

แหล่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Website) <http://www.chularat.com>





ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง: ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์3 จังหวัดสมุทรปราการ 6 ด้าน คือ ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะนำเสนอทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม

.....

ส่วนที่1 ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง กรุณา ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงสำหรับท่าน

1.เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2.อายุ

() 1. 15 – 30 ปี

() 2. 31 – 45 ปี

() 3. 46 – 60 ปี

3.ลักษณะของผู้ประกันตน

() 1. ผู้ประกันตนในส่วนราชการ

() 2. ผู้ประกันตนในส่วนภาคบริการ

() 3. ผู้ประกันตนในส่วนภาคอุตสาหกรรม

4.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8,000 บาท
 () 2. 8,001 – 12,000 บาท
 () 3. 12,001-16,000 บาท
 () 4. 16,001 บาทขึ้นไป

5.ความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี

- () 1. ตั้งแต่ 1-2 ครั้ง
 () 2. 3-4 ครั้งต่อปี
 () 3. มากกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้งต่อปี

6.ช่วงเวลาที่มีกมาใช้บริการโรงพยาบาล

- () 1. ช่วงเช้า (06:00 – 11:59)
 () 2. ช่วงบ่าย (12:00 – 16:59)
 () 3. ช่วงเย็น (17:00 – 18:59)
 () 4. ช่วงค่ำ (19.00 – 24:59)
 () 5. ช่วงเช้ามืด (01.00 – 05:59)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล
 จุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ 6 ด้าน คือ ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านการส่งเสริมการตลาด
 และการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะนำเสนอทางกายภาพ
คำชี้แจง กรุณา ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจ	พอใจ มาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	ปาน กลาง (3)	พอใจ น้อย (2)	พอใจ น้อย ที่ สุด (1)
ด้านบริการทางการแพทย์					
1.ความหลากหลายของการให้บริการครบวงจร เช่น มีศูนย์การรักษาเฉพาะโรคครอบคลุมทุกสาขา					
2.ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่พร้อมใช้ในการตรวจรักษา					
3.คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ท่าน ได้รับจากโรงพยาบาล					

ความพึงพอใจ	พอใจ มากที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	ปาน กลาง (3)	พอใจ น้อย (2)	พอใจ น้อย ที่สุด (1)
4.แพทย์มีการติดตามผลภายหลังการรักษา					
5.การตรวจร่างกายอย่างละเอียด มีการอธิบายเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน อาการ แนวทางการรักษา และการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน อย่างชัดเจน					
6.จำนวนแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆมีเพียงพอต่อการให้บริการ					
ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์					
7.การจัดโปรแกรมราคาพิเศษในการรักษา หรือการตรวจสุขภาพที่นอกเหนือสิทธิ์ประกันสังคม					
8.การตรวจรักษาราคาพิเศษเมื่อมีเทศกาลสำคัญ					
9.การแจ้งข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีการรักษาใหม่ๆแก่ผู้ประกันตนได้ทราบอย่างทั่วถึง					
10.เอกสารภายในโรงพยาบาลเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพในด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ					
11.การแจ้งสิทธิประโยชน์ใหม่แก่ผู้ประกันตนให้ทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน					
ด้านบุคลากร					
แพทย์					
12.ความเชี่ยวชาญของแพทย์					
13.ความเอาใจใส่ และมีธรรมาจริยไมตรี					
14.มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ					
15.ตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ					

ความพึงพอใจ	พอใจ มาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	ปาน กลาง (3)	พอใจ น้อย (2)	พอใจ น้อย ที่ สุด (1)
ด้านบุคลากร					
แพทย์					
12.ความเชี่ยวชาญของแพทย์					
13.ความเอาใจใส่ และมีอริยาศัยไมตรี					
14.มีบุคลิกภาพสงบ น่าเชื่อถือ					
15.ตอบคำถามด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ทำร้ายจิตใจ					
พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล					
15.ความเชี่ยวชาญในการให้การพยาบาล					
16.การให้คำแนะนำ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตนแก่ผู้มารับบริการ					
17.กิริยามารยาท อริยาศัยไมตรี ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ					
18.ตอบคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการได้					
เจ้าหน้าที่เวชระเบียน					
19.ต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส					
20.มีการแต่งกายที่สวยงาม สะอาด เรียบร้อย					
21.มีกิริยา วาจา มารยาท ที่สุภาพเป็นมิตร					
22.ความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ					

ความพึงพอใจ	พอใจ มากที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	ปาน กลาง (3)	พอใจ น้อย (2)	พอใจ น้อย ที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ					
23.ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนผู้ป่วยประกันสังคม จนถึงการจ่ายยา					
24.ระยะเวลาในการรอรับการตรวจรักษาจากแพทย์					
25.กระบวนการนัดหมาย และการติดตามผู้ใช้บริการ ให้มาพบแพทย์ตามที่นัดหมายไว้ หรือการแจ้งเลื่อน การนัดหมายในกรณีที่แพทย์ไม่สามารถมาตามทีนัดหมายได้					
26.ความรวดเร็วในการรอรับยาที่ห้องจ่ายยา ประกันสังคม					
ด้านลักษณะการนำเสนอทางกายภาพ					
27.ความเป็นส่วนตัวของห้องตรวจ ขนาดห้อง เหมาะสม					
28.พื้นที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย					
29.อุณหภูมิบริเวณที่นั่งรอและในห้องตรวจมีอากาศ เย็นสบาย					
30.ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ให้บริการ (ห้องพักรักษาตัว หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม)					
31.ความสะอาดของห้องน้ำ					

ตอนที่3 คำถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของผู้ประกันตนโครงการประกันสังคม
คำชี้แจง กรุณา ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ความจงรักภักดีของผู้ประกันตน	สูงมาก (5)	สูง (4)	ปาน กลาง (3)	ต่ำ (2)	ต่ำมาก (1)
1.ในอนาคตท่านจะเลือกโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3เป็นโรงพยาบาลตามสิทธิประกันสังคม					
2.ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นที่ท่านรู้จักเลือก โรงพยาบาลจุฬารัตน์3สำหรับการให้บริการ โครงการประกันสังคม					
3.ท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ความ ประทับใจต่อโรงพยาบาลให้กับผู้อื่นได้ทราบ					
4.ท่านมีความไว้วางใจในการใช้บริการการ รักษาด้วยสิทธิประกันสังคมโรงพยาบาลจุฬา รัตน์3					

ผู้จัดทำแบบสอบถามขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านให้ความกรุณาสละเวลา และให้ความ
 ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้



ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. อ.ดร.ธนภูมิ อติเวทิน	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อ.รลิตา สังข์บุญนาคน	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ภาคผนวก ค
หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

193

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/175๓ วันที่ 5 เมษายน 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์รสิตา สังข์บุญนาค

เนื่องด้วย นางสาวรัญญา โกศล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตน โครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวรัญญา โกศล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 089-925-4007



บันทึกข้อความ

194

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/1749

วันที่ ๕ เมษายน 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน

เนื่องด้วย นางสาวรัญญา โกศล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกันตน โครงการประกันสังคมที่มีต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 จังหวัดสมุทรปราการ” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวรัญญา โกศล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 089-925-4007

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	วรัญญา โกศล
วันเดือนปีเกิด	28 ตุลาคม 2528
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	54/28 หมู่ 9 ถ.เทพารักษ์ กม.14 อ.บางพลี ต.บางพลีใหญ่ จ.สมุทรปราการ 10540
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	Marketing Executive
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท โรงพยาบาลจุฬารัตน์ จำกัด มหาชน
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2546	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนราชวินิตบางแก้ว
พ.ศ. 2550	ศิลปศาสตร์ (อังกฤษเพื่อการสื่อสาร) จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร
พ.ศ. 2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ