

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐในเขตภาคเหนือของประเทศไทย จะนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้มาจากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 403 ตัวอย่าง โดยผลการศึกษานี้ได้แบ่งเป็น 1) สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง และ 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษาโรงพยาบาลของรัฐในเขตภาคเหนือของประเทศไทย

4.1 สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างจำนวน 403 คน¹ ที่ได้เข้ารับบริการทางด้านสุขภาพภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในโรงพยาบาลรัฐในเขตภาคเหนือของประเทศไทย มุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง ความพึงพอใจในการบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และความคิดเห็นต่อโครงการ

4.1.1 ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม

จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม สามารถสรุปลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

- 1) **เพศ** พบว่าประชากรส่วนหญิงและเพศชายมีอัตราส่วนที่เท่ากัน คือ เพศชาย 200 คน และเพศหญิง 203 คน โดยคิดเป็นประชากรเพศหญิง ร้อยละ 50.37 และประชากรเพศชายร้อยละ 49.63 ดังแสดงในตารางที่ 4.1

¹ การศึกษานี้สามารถรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้มากกว่าที่ได้คาดการณ์ไว้ (ดูหัวข้อ 3.4 ประกอบ)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	200	49.63
หญิง	203	50.37
รวม	403	100.00

ที่มา จากการสำรวจ

- 2) **อายุ** พบว่าประชากรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ร้อยละ 35.98 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 -50 ปี ร้อยละ 22.33 อายุ 31 -40 ปี ร้อยละ 18.61 อายุ 51 – 60 ปี ร้อยละ 13.15 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 7.20 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.73 ตามลำดับ ทำให้เชื่อได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่ยังไม่ได้รับสิทธิในการรักษาพยาบาลที่รัฐ หรือหน่วยงานมอบให้ทำให้ต้องใช้สิทธิในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	29	7.20
21 – 30 ปี	145	35.98
31 – 40 ปี	75	18.61
41 – 50 ปี	90	22.33
51 – 60 ปี	53	13.15
61 ปีขึ้นไป	11	2.73
รวม	403	100.00

ที่มา จากการสำรวจ

- 3) **สถานภาพ** พบว่าประชากรส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 51.12 สถานภาพสมรส ร้อยละ 42.43 สถานภาพหย่าร้าง ร้อยละ 4.96 และสถานภาพหม้าย ร้อยละ 1.49 ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	206	51.12
สมรส	171	42.43
หม้าย	6	1.49
หย่าร้าง	20	4.96
รวม	403	100.00

ที่มา จากการสำรวจ

- 4) **ระดับการศึกษา** พบว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 39.21 ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 25.56 ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 13.65 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 6.70 ระดับ ป.ว.ศ. ร้อยละ 6.20 ระดับ ป.ว.ช. ร้อยละ 5.71 และระดับอนุปริญญา ร้อยละ 2.98 ตามลำดับ ทำให้น่าเชื่อได้ว่าผู้ใช้บริการที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือ ผู้ที่กำลังอยู่ระหว่างศึกษาหรือเพิ่งจบการศึกษาที่ยังไม่มีสิทธิทางด้านสุขภาพใด ๆ รองลงมาคือกลุ่มผู้ที่อยู่ในระดับประถมศึกษา ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	103	25.56
มัธยมศึกษา	55	13.65
ป.ว.ช.	23	5.71
ป.ว.ศ.	25	6.20
อนุปริญญา	12	2.98
ปริญญาตรี	158	39.21
ปริญญาโท	27	6.70
รวม	403	100.00

ที่มา จากการสำรวจ

- 5) **อาชีพ** พบว่าประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง ร้อยละ 32.51 ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 20.35 อาชีพอื่น ๆ เช่น นักเรียน นักศึกษา ว่างาน ร้อยละ 18.61 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 11.17 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 9.93 และประกอบอาชีพการพาณิชย์และการค้า ร้อยละ 7.44 ตามลำดับ น่าเชื่อได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่พบส่วนใหญ่ที่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ประกอบอาชีพลูกจ้างนั้นอาจจะเป็นลูกจ้างชั่วคราวที่ยังไม่มีสิทธิในการรักษาพยาบาลใด ๆ กลุ่มครอง ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	82	20.35
รับจ้างทั่วไป	40	9.93
ธุรกิจส่วนตัว	45	11.17
ลูกจ้าง	131	32.51
การพาณิชย์/การค้า	30	7.44
อื่น ๆ	75	18.61
รวม	403	100.00

ที่มา จากการสำรวจ

- 6) **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชากรส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 37.97 มีรายได้เฉลี่ย 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 35.48 มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 14.89 มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 11.66 ตามลำดับ น่าเชื่อได้ว่ายังกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำยังคงมีความจำเป็นที่จะได้รับสิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	153	37.97
5,001 – 10,000 บาท	143	35.48
10,001 – 15,000 บาท	47	11.66
มากกว่า 15,000 บาท	60	14.89
รวม	403	100.00

ที่มา จากการสำรวจ

- 7) **ความถี่ในการมารับบริการต่อปี** พบว่าประชากรส่วนใหญ่มารับบริการอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี ร้อยละ 33.50 มารับบริการ 2 ครั้งต่อปี ร้อยละ 20.60 มารับบริการ 6 – 10 ครั้งต่อปี ร้อยละ 15.14 มารับบริการ 3 ครั้งต่อปี ร้อยละ 12.90 มารับบริการ 5 ครั้งต่อปี ร้อยละ 11.17 มารับบริการ 4 ครั้งต่อปี ร้อยละ 3.47 และมารับบริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี ร้อยละ 3.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการมารับบริการต่อปี

ความถี่ในการมารับบริการต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	135	33.50
2 ครั้ง	83	20.60
3 ครั้ง	52	12.90
4 ครั้ง	14	3.47
5 ครั้ง	45	11.17
6 – 10 ครั้ง	61	15.14
มากกว่า 10 ครั้ง	13	3.23
รวม	403	100.00

ที่มา จากการสำรวจ

- 8) **โรคประจำตัว** พบว่าประชากรส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 71.71 และมีโรคประจำตัว ร้อยละ 28.29 น่าเชื่อได้ว่า คนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมาด้วยการเจ็บป่วยเล็กน้อย ๆ น้อย ๆ ในขณะที่กลุ่มที่มีโรคประจำตัวและมีความจำเป็นต้องเข้ารับบริการในโครงการมีจำนวนไม่น้อย ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามโรคประจำตัว

โรคประจำตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มี	114	28.29
ไม่มี	289	71.71
รวม	403	100.00

ที่มา จากการสำรวจ

4.2 การศึกษาโดยใช้แบบจำลองทางเศรษฐมิติ

ในส่วนของการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษา โรงพยาบาลของรัฐในเขตภาคเหนือของประเทศไทย จะทำการแบ่งผลการศึกษาดังกล่าวออกเป็น 4 ส่วน คือ การศึกษาและวิเคราะห์ผลจากแบบจำลอง Ordered Probit และ Ordered Logit ของความต้องการอยากมาใช้บริการซ้ำ การศึกษาและวิเคราะห์ผลจากแบบจำลอง Ordered Probit และ Ordered Logit ของความต้องการมาใช้บริการอื่น ๆ การศึกษาโดยใช้แบบจำลอง Model Selection และ การวิเคราะห์ส่วนเพิ่ม (Marginal Effect)

4.2.1 การศึกษาแบบจำลอง Ordered Logit และ Ordered Probit

โดยทำการศึกษาจากแบบจำลอง Ordered Probit และ Ordered Logit นั้น จะได้ทำการทดสอบโดยแบ่งเป็น 1) ผลการทดสอบ Ordered Logit ของโอกาสความน่าจะมาใช้บริการซ้ำ เมื่อเกิดการเจ็บป่วยครั้งถัดไป (ตารางที่ 4.9) 2) ผลการทดสอบ Ordered Logit ของโอกาสความน่าจะมาใช้บริการอื่น ๆ (ตารางที่ 4.10) 3) ผลการทดสอบ Ordered Probit ของโอกาสความน่าจะมาใช้บริการซ้ำ เมื่อเกิดการเจ็บป่วยครั้งถัดไป (ตารางที่ 4.11) และ 4) ผลการทดสอบ Ordered Probit ของโอกาสความน่าจะมาใช้บริการอื่น ๆ (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบ **Ordered Logit** ของโอกาสความน่าจะมาใช้บริการซ้ำ (Y_1)

ตัวแปร(Variable)	ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)	Z	P> z
Sex	-0.079 (0.222)	-0.35	0.723
Age	-0.037** (0.016)	-2.32	0.021
Education	-0.134*** (0.051)	-2.66	0.008
Income	0.000** (0.000)	2.24	0.025
Status	0.458** (0.193)	2.37	0.018
Occupation	0.006 (0.091)	0.07	0.943
Sick	-0.696** (0.303)	-2.30	0.021
Frequency	-0.021 (0.036)	-0.60	0.551
Place	0.277** (0.138)	2.01	0.045
Environment	0.505*** (0.167)	3.03	0.002
Collaboration	0.439** (0.173)	2.54	0.011
Caring	0.161 (0.173)	0.93	0.350
Clear Diagnosis	0.021 (0.179)	0.12	0.907
Credibility of Physician	0.235 (0.223)	1.05	0.293
Clinical Outcomes	0.030 (0.239)	0.13	0.900
Post Care Perception	-0.146 (0.163)	-0.90	0.371
Convenience	-0.884*** (0.201)	-4.41	0.000
Access to Services	0.345* (0.197)	1.76	0.079
Waiting Times	0.266 (0.177)	1.50	0.133
Range of Service	-0.195 (0.174)	-1.12	0.261
Skill of Health	0.837*** (0.222)	3.78	0.000
Staff Expertise	-0.064 (0.211)	-0.30	0.762
Courtesy and Respect	0.237 (0.181)	1.31	0.190
Communication	0.467** (0.226)	2.07	0.039
Information	0.643** (0.274)	2.34	0.019
	Number of obs	403	
	LR chi2(25)	290.83	
	Prob> chi2	0.0000	
	Log likelihood	-354.26168	
	Pseudo R2	0.2910	

หมายเหตุ: โดยที่ *, **, *** มีระดับนัยสำคัญที่ 0.1, 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ
ที่มา จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.9 เป็นตารางที่แสดงผลการประมาณค่าโดยวิธี Ordered Logit ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยความพึงพอใจที่มีระดับนัยสำคัญต่อความต้องการอยากมาใช้บริการซ้ำได้แก่ 1. การศึกษา 2. สภาพแวดล้อม 3. ความสะดวกสบายในการรับบริการ 4. ทักษะความรู้ของแพทย์ ซึ่งปัจจัยความพึงพอใจเหล่านี้มีระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.01 นอกจากนี้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ 1. อายุ 2. สถานภาพ 3. โรคประจำตัว 4. รายได้ 5. สถานที่ 6. การทำงานร่วมมือกันของบุคลากร 7. การสื่อสารและ 8. การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง นอกจากนี้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.1 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการต่างก็ส่งผลต่อความต้องการอยากมาใช้บริการซ้ำเช่นกัน

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบ Ordered Logit ของโอกาสความน่าจะมาใช้บริการอื่น ๆ (Y_2)

ตัวแปร (Variable)	ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)	Z	P> z
Sex	0.135 (0.218)	0.62	0.536
Age	-0.021 (0.015)	-1.34	0.181
Education	-0.060 (0.049)	-1.21	0.225
Income	0.000** (0.000)	2.18	0.030
Status	0.382** (0.191)	2.00	0.045
Occupation	-0.067 (0.088)	-0.77	0.444
Sick	-1.166*** (0.301)	-3.88	0.000
Frequency	-0.041 (0.035)	-1.19	0.235
Place	0.250* (0.137)	1.82	0.068
Environment	0.335** (0.164)	2.04	0.042
Collaboration	0.296* (0.172)	1.72	0.086
Caring	0.158 (0.168)	0.94	0.349
Clear Diagnosis	-0.271 (0.175)	-1.55	0.121
Credibility of Physician	0.493** (0.222)	2.22	0.026
Clinical outcomes	-0.013 (0.240)	-0.05	0.957
Post Care Perception	-0.151 (0.158)	-0.96	0.339
Convenience	-0.919*** (0.198)	-4.63	0.000
Access to Services	0.329* (0.191)	1.72	0.085
Waiting Times	0.215 (0.173)	1.24	0.213
Range of Service	-0.005 (0.170)	-0.03	0.977
Skill of Health	1.003*** (0.216)	4.64	0.000
Staff Expertise	-0.045 (0.213)	-0.21	0.833
Courtesy and Respect	0.226 (0.176)	1.29	0.198
Communication	0.349 (0.221)	1.58	0.114
Information	.6633363** (0.267)	2.48	0.013
Number of obs		403	
LR chi2(25)		273.06	
Prob> chi2		0.0000	
Log likelihood		-373.5232	
Pseudo R2		0.2677	

หมายเหตุ: โดยที่ *, **, *** มีระดับนัยสำคัญที่ 0.1, 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ
ที่มา จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.10 เป็นตารางที่แสดงผลการประมาณค่าโดยวิธี Ordered Logit ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยความพึงพอใจที่มีระดับนัยสำคัญต่อความต้องการใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มได้แก่ 1. โรคประจำตัว 2. ความสะดวกสบายในการรับบริการ 3. ทักษะความรู้ของแพทย์ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.01 นอกจากนี้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ 1. สถานภาพ 2. รายได้ 3. สภาพแวดล้อม 4. ความน่าเชื่อถือของแพทย์ 5. การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง นอกจากนี้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.1 มีสถานที่การทำงานร่วมมือกันของบุคลากร และผู้รับบริการเข้าถึงการบริการต่างที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการอื่น ๆ เช่นกัน

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบ **Ordered Probit** ของโอกาสความน่าจะมาใช้บริการซ้ำ (Y_1)

ตัวแปร(Variable)	ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)	Z	P> z
Sex	-0.178 (0.123)	-1.45	0.148
Age	-0.013 (0.009)	-1.46	0.144
Education	-0.075*** (0.028)	-2.67	0.008
Income	0.000** (0.000)	2.53	0.011
Status	0.160 (0.107)	1.49	0.135
Occupation	0.063 (0.049)	1.28	0.201
Sick	-0.440*** (0.170)	-2.59	0.010
Frequency	-0.000 (0.020)	-0.02	0.982
Place	0.128* (0.077)	1.65	0.098
Environment	0.270*** (0.094)	2.88	0.004
Collaboration	0.232** (0.099)	2.34	0.019
Caring	0.103 (0.095)	1.08	0.278
Clear Diagnosis	-0.042 (0.100)	-0.43	0.669
Credibility of Physician	0.166 (0.121)	1.38	0.169
Clinical Outcomes	0.062 (0.130)	0.48	0.630
Post Care Perception	-0.072 (0.090)	-0.80	0.425
Convenience	-0.454*** (0.112)	-4.07	0.000
Access to Services	0.099** (0.108)	2.11	0.035
Waiting Times	0.100 (0.097)	1.02	0.307
Range of Service	-0.067 (0.100)	-0.67	0.506
Skill of Health	0.395*** (0.123)	3.21	0.001
Staff Expertise	-0.037 (0.117)	-0.31	0.753
Courtesy and Respect	0.073 (0.103)	0.71	0.480
Communication	0.221* (0.126)	1.75	0.080
Information	0.228 (0.151)	1.51	0.130
Number of obs		403	
LR chi2(25)		256.20	
Prob> chi2		0.0000	
Log likelihood		-371.57548	
Pseudo R2		0.2564	

หมายเหตุ: โดยที่ *, **, *** มีระดับนัยสำคัญที่ 0.1, 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ
ที่มา จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.11 เป็นตารางที่แสดงผลการประมาณค่าโดยวิธี Ordered Probit ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยความพึงพอใจที่มีระดับนัยสำคัญต่อความต้องการอยากมาใช้บริการซ้ำได้แก่ 1. การศึกษา 2. โรคประจำตัว 3. สภาพแวดล้อม 4. ความสะดวกสบายในการรับบริการ 5. ทักษะความรู้ของแพทย์ ซึ่งปัจจัยความพึงพอใจเหล่านี้มีระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.01 นอกจากนี้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ 1. รายได้ 2. การทำงานร่วมมือกันของบุคลากร 3. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการ นอกจากนี้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.1 มี 1. สถานที่ และ 2. การสื่อสาร ต่างก็ส่งผลต่อความต้องการอยากมาใช้บริการซ้ำเช่นกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบ **Ordered Probit** ของโอกาสความน่าจะมาใช้บริการอื่น ๆ (Y_2)

ตัวแปร(Variable)	ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)	Z	P> z
Sex	-0.016 (0.121)	-0.13	0.898
Age	-0.007 (0.009)	-0.75	0.456
Education	-0.040 (0.028)	-1.43	0.153
Income	0.000*** (0.000)	2.60	0.009
Status	0.124 (0.107)	1.16	0.247
Occupation	0.023 (0.049)	0.48	0.632
Sick	-0.701*** (0.169)	-4.15	0.000
Frequency	-0.011 (0.020)	-0.54	0.589
Place	0.125 (0.077)	1.62	0.105
Environment	0.169* (0.093)	1.81	0.070
Collaboration	0.185* (0.098)	1.88	0.060
Caring	0.094 (0.094)	0.99	0.320
Clear Diagnosis	-0.172* (0.098)	-1.76	0.079
Credibility of Physician	0.241** (0.118)	2.04	0.041
Clinical Outcomes	0.101 (0.128)	0.79	0.427
Post Care Perception	-0.070 (0.090)	-0.78	0.434
Convenience	-0.492*** (0.111)	-4.42	0.000
Access to Services	0.174 (0.106)	1.64	0.102
Waiting Times	0.108 (0.096)	1.13	0.260
Range of Service	-0.001 (0.098)	-0.01	0.995
Skill of Health	0.538*** (0.122)	4.40	0.000
Staff Expertise	-0.082 (0.116)	-0.71	0.480
Courtesy and Respect	0.080 (0.101)	0.79	0.430
Communication	0.139 (0.124)	1.12	0.261
Information	0.275* (0.150)	1.84	0.066
Number of obs		403	
LR chi2(25)		244.44	
Prob> chi2		0.0000	
Log likelihood		-387.83321	
Pseudo R2		0.2396	

หมายเหตุ: โดยที่ *, **, *** มีระดับนัยสำคัญที่ 0.1, 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ
ที่มา จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.12 เป็นตารางที่แสดงผลการประมาณค่าโดยวิธี Ordered Probit ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยความพึงพอใจที่มีระดับนัยสำคัญต่อความต้องการใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มได้แก่ 1. โรคประจำตัว 2. รายได้ 3. ความสะดวกสบายในการรับบริการ 4. ทักษะความรู้ของแพทย์ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.01 นอกจากนี้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ ความน่าเชื่อถือของแพทย์ นอกจากนี้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.1 มี 1. สภาพแวดล้อม 2.การทำงานร่วมมือกันของบุคลากร 3. การวินิจฉัยโรค และ 4. การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ต่างก็ส่งผลต่อความต้องการอยากใช้บริการอื่น ๆ เช่นกัน

4.2.2 การศึกษาโดยใช้แบบจำลอง Model Selection

ตารางที่ 4.13 ค่า AIC และ BIC จาก Model Selection ของ Ordered Logit และ Ordered Probit จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษา โรงพยาบาลรัฐในเขตภาคเหนือของประเทศไทย (ความต้องการอยากมาใช้บริการซ้ำหรือ Y_1)

Model Selection of Ordered Logit	Obs	LL(Null)	LL(Model)	df	AIC	BIC
	403	-499.6745	-354.2617	29	766.5234	882.4925
Model Selection of Ordered Probit	Obs	LL(Null)	LL(Model)	df	AIC	BIC
	403	-499.6745	-371.5755	29	801.151	917.1201

ที่มา จากการคำนวณ

เมื่อทำการทดสอบโดยใช้แบบจำลอง Ordered Logit และ Ordered Probit แล้วได้ทำการเลือกแบบจำลองที่เหมาะสมโดย AIC และ BIC ผลปรากฏว่า แบบจำลอง Ordered Logit มีความเหมาะสมในการใช้อธิบายมากที่สุด

เมื่อพิจารณา Model Selection สำหรับเลือกประมาณค่า Ordered Logit และ Ordered Probit จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐในเขตภาคเหนือ ที่มีผลต่อการอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ พบว่าค่า AIC ของ Ordered Logit เท่ากับ 766.5234 และค่า BIC ของ Ordered Logit เท่ากับ 882.4925 ส่วนค่า AIC ของ Ordered Probit เท่ากับ 801.151 และค่า BIC ของ Ordered Probit เท่ากับ 917.1201 จะเห็นได้ว่า Model Selection ของ Ordered Logit มีค่าน้อยกว่า Model Selection ของ Ordered Probit ดังนั้นการประมาณค่า Ordered Logit จึงมีความเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถแสดงค่าได้ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.14 ค่า AIC และ BIC จาก Model Selection ของ Ordered Logit และ Ordered Probit จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษา โรงพยาบาลรัฐในเขตภาคเหนือของประเทศไทย (ความต้องการใช้บริการอื่น ๆ Y_2)

Model Selection of Ordered Logit	Obs	LL(Null)	LL (Model)	df	AIC	BIC
	403	-510.0538	-373.5232	29	805.0464	921.0156
Model Selection of Ordered Probit	Obs	LL(Null)	LL(Model)	df	AIC	BIC
	403	-510.0538	-387.8332	29	833.6664	949.6356

ที่มา จากการคำนวณ

เมื่อพิจารณา Model Selection สำหรับเลือกประมาณค่า Ordered Logit และ Ordered Probit จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในกรณีที่ยกมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มเติม พบว่า ค่า AIC ของ Ordered Logit เท่ากับ 805.0464 และค่า BIC ของ Ordered Logit เท่ากับ 921.0156 ส่วนค่า AIC ของ Ordered Probit เท่ากับ 833.6664 และค่า BIC ของ Ordered Probit เท่ากับ 949.6356 จะเห็นได้ว่า Model Selection ของ Ordered Logit มีค่าน้อยกว่า Model Selection ของ Ordered Probit ดังนั้นการประมาณค่า Ordered Logit จึงมีความเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถแสดงค่าได้ดังตารางที่ 4.14

4.2.3 การวิเคราะห์ส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) จากแบบจำลอง Ordered Logit

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) ของโอกาสความน่าจะเป็นที่จะมาใช้บริการซ้ำใน ระดับต่าง ๆ (Y_1) จากแบบจำลอง Ordered Logit

ตัวแปร (Variable)	$\frac{\partial \Pr(Y_1 = 1)}{\partial x}$	$\frac{\partial \Pr(Y_1 = 2)}{\partial x}$	$\frac{\partial \Pr(Y_1 = 3)}{\partial x}$	$\frac{\partial \Pr(Y_1 = 4)}{\partial x}$	$\frac{\partial \Pr(Y_1 = 5)}{\partial x}$
Age	0.0003441* (0.061)	0.0008808* (0.051)	0.0056163** (0.041)	-0.0065555** (0.038)	-0.0002857* (0.079)
Status	-0.0051658** (0.042)	-0.0132221** (0.026)	-0.0843062** (0.022)	0.0984049** (0.020)	0.0042893** (0.041)
Education	0.0014572** (0.021)	0.0037298** (0.013)	0.0237818*** (0.007)	-0.0277589*** (0.006)	-0.00121** (0.035)
Sick	0.0072183** (0.027)	0.0186191** (0.015)	0.145768** (0.020)	-0.1584193** (0.016)	-0.0079949* (0.063)
Income	0.000** (0.031)	0.000** (0.021)	0.000** (0.013)	0.000** (0.011)	0.000** (0.037)
Place	-0.0038615** (0.036)	-0.0098838** (0.024)	-0.0630204** (0.014)	0.0735594** (0.013)	0.0032063** (0.034)
Environment	-0.005956*** (0.009)	-0.0152447*** (0.004)	-0.0972026*** (0.001)	0.1134579*** (0.001)	0.0049454** (0.020)
Collaboration	-0.006344*** (0.009)	-0.0162379*** (0.004)	-0.1035349*** (0.001)	0.1208493*** (0.001)	0.0052676*** (0.010)
Convenience	0.0101783*** (0.002)	-0.0260519*** (0.000)	0.1661107*** (0.000)	-0.1938897*** (0.000)	-0.0084513*** (0.003)
Access to Services	-0.0049636** (0.026)	-0.0127045** (0.019)	-0.0810059*** (0.010)	0.0945526*** (0.009)	0.0041214** (0.037)
Skill of Health	-0.0101711*** (0.002)	-0.0260334*** (0.000)	-0.1659926*** (0.000)	0.1937519*** (0.000)	0.0084452*** (0.005)
Communi- cation	-0.0061504** (0.036)	-0.0157422** (0.023)	-0.1003743** (0.016)	0.1171601** (0.015)	0.0051068** (0.041)
Information	-0.0086575** (0.017)	-0.0221593*** (0.007)	-0.1412906*** (0.004)	0.1649188** (0.003)	0.0071885** (0.017)

หมายเหตุ: ตารางแสดงค่า dy/dx และในวงเล็บแสดงค่า P value
ที่มา จากการคำนวณ

ในส่วนของการพิจารณาผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) จะพิจารณาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการมาใช้บริการซ้ำเมื่อเกิดการเจ็บป่วยครั้งถัดไป เมื่อมีค่าระดับความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงไปจะส่งผลกระทบต่อระดับโอกาสความน่าจะมาใช้บริการครั้งถัดไป โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อ $Y_1 = 1$ ปัจจัยความพึงพอใจที่มีระดับนัยสำคัญต่อความต้องการมาใช้บริการซ้ำ ได้แก่ 1.) อายุ 2.) สถานภาพ 3.) การศึกษา 4.) โรคประจำตัว 5.) รายได้ 6.) สถานที่ 7.) สภาพแวดล้อม 8.) การทำงานร่วมมือกันของบุคลากร 9.) ความสะดวกสบายในการรับบริการ 10.) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการ 11.) ทักษะความรู้ของแพทย์ 12.) การสื่อสาร 13.) การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

โดยผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่ $Y_1 = 1$ คือมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อความต้องการอยากมาใช้บริการซ้ำ สามารถอธิบายได้ว่า

1. เมื่อปัจจัยอายุเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.03
2. เมื่อปัจจัยสถานภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 0.51
3. เมื่อปัจจัยการศึกษาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.15
4. เมื่อปัจจัยโรคประจำตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.72
5. เมื่อปัจจัยรายได้เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 0
6. เมื่อปัจจัยสถานที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 0.39
7. เมื่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 0.60
8. เมื่อปัจจัยการทำงานร่วมมือกันของบุคลากรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 0.63
9. เมื่อปัจจัยความสะดวกสบายในการรับบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.02

10. เมื่อปัจจัยผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 0.50
11. เมื่อปัจจัยทักษะความรู้ของแพทย์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 1.02
12. เมื่อปัจจัยการสื่อสารเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 0.62
13. เมื่อปัจจัยการให้ข้อมูลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 0.87

โดยผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่ $Y_1 = 2$ คือมีความพึงพอใจน้อยต่อความต้องการอยากมาใช้บริการซ้ำ สามารถอธิบายได้ว่า

1. เมื่อปัจจัยอายุเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.09
2. เมื่อปัจจัยสถานภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 1.3
3. เมื่อปัจจัยการศึกษาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.37
4. เมื่อปัจจัยโรคประจำตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.86
5. เมื่อปัจจัยรายได้เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 0
6. เมื่อปัจจัยสถานที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 1
7. เมื่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 1.5
8. เมื่อปัจจัยการทำงานร่วมกันของบุคลากรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 1.6
9. เมื่อปัจจัยความสะอาดสบายในการรับบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.6
10. เมื่อปัจจัยผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 1.27

11. เมื่อปัจจัยทักษะความรู้ของแพทย์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาที่จะมาใช้บริการซ้าลดลงร้อยละ 2.6
12. เมื่อปัจจัยการสื่อสารเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาที่จะมาใช้บริการซ้าลดลงร้อยละ 1.5
13. เมื่อปัจจัยการให้ข้อมูลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาที่จะมาใช้บริการซ้าลดลงร้อยละ 2.2

โดยผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่ $Y_1 = 3$ คือพึงพอใจจนต้องการอยากมาใช้บริการซ้ำ สามารถอธิบายได้ว่า

1. เมื่อปัจจัยอายุเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.56
2. เมื่อปัจจัยสถานภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาที่จะมาใช้บริการซ้าลดลงร้อยละ 8.4
3. เมื่อปัจจัยการศึกษาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.3
4. เมื่อปัจจัยโรคประจำตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 14.57
5. เมื่อปัจจัยรายได้เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาที่จะมาใช้บริการซ้าลดลงร้อยละ 0
6. เมื่อปัจจัยสถานที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาที่จะมาใช้บริการซ้าลดลงร้อยละ 6.3
7. เมื่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาที่จะมาใช้บริการซ้าลดลงร้อยละ 9.7
8. เมื่อปัจจัยการทำงานร่วมมือกันของบุคลากรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาที่จะมาใช้บริการซ้าลดลงร้อยละ 10.35
9. เมื่อปัจจัยความสะดวกสบายในการรับบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 16.6
10. เมื่อปัจจัยผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาที่จะมาใช้บริการซ้าลดลงร้อยละ 8.1
11. เมื่อปัจจัยทักษะความรู้ของแพทย์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาที่จะมาใช้บริการซ้าลดลงร้อยละ 16.59

12. เมื่อปัจจัยการสื่อสารเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 10.03
13. เมื่อปัจจัยการให้ข้อมูลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 14.13

โดยผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่ $Y_1 = 4$ คือพึงพอใจมากจนต้องการอยากมาใช้บริการซ้ำสามารถอธิบายได้ว่า

1. เมื่อปัจจัยอายุเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 0.66
2. เมื่อปัจจัยสถานภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.84
3. เมื่อปัจจัยการศึกษาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 2.78
4. เมื่อปัจจัยโรคประจำตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 15.84
5. เมื่อปัจจัยรายได้เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 0
6. เมื่อปัจจัยสถานที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.36
7. เมื่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.35
8. เมื่อปัจจัยการทำงานร่วมมือกันของบุคลากรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.08
9. เมื่อปัจจัยความสะดวกสบายในการรับบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 19.39
10. เมื่อปัจจัยผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.46
11. เมื่อปัจจัยทักษะความรู้ของแพทย์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 19.38
12. เมื่อปัจจัยการสื่อสารเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.72

13. เมื่อปัจจัยการให้ข้อมูลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 16.49

โดยผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่ $Y_1 = 5$ คือ พึงพอใจมากที่สุดจนต้องการอยากมาใช้บริการซ้ำสามารถอธิบายได้ว่า

1. เมื่อปัจจัยอายุเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 0.02
2. เมื่อปัจจัยสถานภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.42
3. เมื่อปัจจัยการศึกษาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 0.12
4. เมื่อปัจจัยโรคประจำตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 0.80
5. เมื่อปัจจัยรายได้เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 0
6. เมื่อปัจจัยสถานที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.32
7. เมื่อปัจจัยสภาพแวดล้อมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.49
8. เมื่อปัจจัยการทำงานร่วมมือกันของบุคลากรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.52
9. เมื่อปัจจัยความสะดวกสบายในการรับบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 0.85
10. เมื่อปัจจัยผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำลดลงร้อยละ 0.41
11. เมื่อปัจจัยทักษะความรู้ของแพทย์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.84
12. เมื่อปัจจัยการสื่อสารเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.51
13. เมื่อปัจจัยการให้ข้อมูลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.72

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) ของโอกาสความน่าจะเป็นที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ในระดับต่าง ๆ (Y_2) จากแบบจำลอง Ordered Logit

ตัวแปร (Variable)	$\frac{\partial \Pr(Y_2 = 1)}{\partial x}$	$\frac{\partial \Pr(Y_2 = 2)}{\partial x}$	$\frac{\partial \Pr(Y_2 = 3)}{\partial x}$	$\frac{\partial \Pr(Y_2 = 4)}{\partial x}$	$\frac{\partial \Pr(Y_2 = 5)}{\partial x}$
status	-0.0050025* (0.064)	-0.0184295** (0.043)	-0.044855** (0.049)	0.0658868** (0.041)	0.0024003* (0.072)
sick	0.0168294*** (0.001)	0.0629268*** (0.000)	0.2167593*** (0.000)	-0.2827169*** (0.000)	-0.0137986*** (0.010)
income	0.000** (0.043)	0.000** (0.029)	0.000** (0.028)	0.000** (0.023)	0.000* (0.053)
Environment	-0.0065428** (0.012)	-0.0241038*** (0.006)	-0.0586655*** (0.005)	0.0861728*** (0.003)	0.0031393** (0.033)
Collaboration	-0.0063083** (0.024)	-0.02324** (0.013)	-0.0565631** (0.011)	0.0830846*** (0.008)	0.0030268** (0.030)
Credibility Of Physician	-0.0062888** (0.041)	-0.0231683** (0.027)	-0.0563886** (0.022)	0.0828283** (0.019)	0.0030174* (0.057)
Convenience	0.0153007*** (0.001)	0.0563685*** (0.000)	0.1371937*** (0.000)	-0.2015215*** (0.000)	-0.0073415*** (0.004)
Access to Services	-0.0075841*** (0.009)	-0.0279401*** (0.004)	-0.0680025*** (0.004)	0.0998877*** (0.002)	0.0036389** (0.026)
Skill of Health	-0.0165801*** (0.000)	-0.0610817*** (0.000)	-0.1486648*** (0.000)	0.2183713*** (0.000)	0.0079553*** (0.004)
Information	-0.0143172*** (0.003)	-0.0527453*** (0.000)	-0.1283751*** (0.000)	0.188568*** (0.000)	0.0068696*** (0.008)

หมายเหตุ : ตารางแสดงค่า dy/dx และในวงเล็บแสดงค่า P value

ที่มา จากการคำนวณ

ในส่วนของการพิจารณาผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) จะพิจารณาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการมาใช้บริการอื่น ๆ เมื่อมีค่าระดับความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงไปจะส่งผลต่อระดับโอกาสความน่าจะเป็นที่จะมาใช้บริการครั้งถัดไป โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อ $Y_2 = 1$ ปัจจัยความพึงพอใจที่มีระดับน้อยสำคัญต่อความต้องการมาใช้บริการอื่น ๆ ได้แก่ 1.) สถานภาพ 2.) โรคประจำตัว 3.) รายได้ 4.) สภาพแวดล้อม 5.) การทำงานร่วมมือกัน

ของบุคลากร 6.) ความน่าเชื่อถือของแพทย์ 7.) ความสะดวกสบาย 8.) ผู้รับบริการ
 เข้าถึงการบริการ 9.) ทักษะความรู้ของแพทย์ 10.) การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
 โดยผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่ $Y_2 = 1$ คือพึงพอใจน้อยที่สุดต่อความต้องการมาใช้บริการ
 อื่น ๆ สามารถอธิบายได้ว่า

1. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในสถานภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจใน
 ระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 0.50
2. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในโรคประจำตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจใน
 ระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.68
3. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในรายได้เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับ
 น้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 0
4. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจใน
 ระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 0.65
5. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานร่วมมือกันของบุคลากรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้
 ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 0.63
6. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือของแพทย์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความ
 พึงพอใจในระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 0.63
7. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในความสะดวกสบายเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึง
 พอใจในระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.53
8. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจที่ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มิ
 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 0.75
9. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในทักษะความรู้ของแพทย์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความ
 พึงพอใจในระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 1.66
10. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในการให้ข้อมูลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจใน
 ระดับน้อยที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 1.43

โดยผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่ $Y_2 = 2$ คือพึงพอใจน้อยต่อความต้องการมาใช้บริการอื่น ๆ
 สามารถอธิบายได้ว่า

1. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในสถานภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจใน
 ระดับน้อยมีโอกาสมิที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 1.84
2. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในโรคประจำตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจใน
 ระดับน้อยมีโอกาสมิที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.29

3. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในรายได้เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 0
4. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 2.41
5. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานร่วมมือกันของบุคลากรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 2.32
6. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือของแพทย์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 2.32
7. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในความสะดวกสบายเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.64
8. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจที่ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 2.79
9. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในทักษะความรู้ของแพทย์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 6.1
10. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในการให้ข้อมูลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยมีโอกาที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 5.27

โดยผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่ $Y_2 = 3$ คือ พึงพอใจจนต้องการมาใช้บริการอื่น ๆ สามารถอธิบายได้ว่า

1. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในสถานภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 4.50
2. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในโรคประจำตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 21.68
3. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในรายได้เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 0
4. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 5.87
5. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานร่วมมือกันของบุคลากรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 5.66
6. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือของแพทย์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 5.64

7. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในความสะดวกสบายเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 13.72
8. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจที่ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 6.80
9. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในทักษะความรู้ของแพทย์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 14.86
10. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในการให้ข้อมูลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 12.84

โดยผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่ $Y_2 = 4$ คือพึงพอใจมากจนต้องการมาใช้บริการอื่น ๆ สามารถอธิบายได้ว่า

1. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในสถานภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.59
2. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในโรคประจำตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 28.27
3. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในรายได้เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 0
4. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.62
5. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานร่วมมือกันของบุคลากรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.31
6. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือของแพทย์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.28
7. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในความสะดวกสบายเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 20.15
8. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจที่ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 9.99
9. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในทักษะความรู้ของแพทย์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 21.84
10. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในการให้ข้อมูลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 18.86

โดยผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่ $Y_2 = 5$ คือพึงพอใจมากที่สุดจนต้องการมาใช้บริการอื่น ๆ สามารถอธิบายได้ว่า

1. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในสถานภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.24
2. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในโรคประจำตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 1.38
3. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในรายได้เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 0
4. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.31
5. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานร่วมมือกันของบุคลากรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.30
6. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือของแพทย์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.30
7. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในความสะดวกสบายเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ ลดลงร้อยละ 0.73
8. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจที่ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.36
9. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในทักษะความรู้ของแพทย์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.80
10. เมื่อปัจจัยความพึงพอใจในการให้ข้อมูลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีโอกาสที่จะมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.69

ในทุก ๆ ปัจจัยข้างต้นหากมีความพึงพอใจในปัจจัยความพึงพอใจดังกล่าวจะส่งผลให้ ผู้ที่มีความพึงพอใจในแต่ละระดับมีความต้องการอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ และใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้น ยกเว้น ปัจจัยด้านความสะดวกสบายของการเข้ารับบริการที่มีความพึงพอใจ ณ ระดับหนึ่ง แต่กลับมีความพึงพอใจที่จะอยากกลับมาใช้บริการซ้ำและบริการอื่น ๆ ลดลงเมื่อปัจจัยด้านความสะดวกสบายเพิ่มขึ้น น่าเชื่อได้ว่าหากความสะดวกสบายที่เพิ่มขึ้นนั้นมีความหลากหลายทางช่องทางการรับบริการ ผู้รับบริการกลับเกิดความรู้สึกแปลกแยก มีความแตกต่าง เกิดความไม่เท่าเทียมกัน เช่น ช่องบริการสำหรับผู้ป่วยรถเข็น และช่องบริการสำหรับผู้พิการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้อาจก่อให้เกิดความไม่พอใจให้กับผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Barry

Schwartz (2006) ที่ได้ทำการวิจัยและรวบรวมข้อมูลเพื่อพิสูจน์ว่าทางเลือกของสินค้าและบริการที่มากขึ้นกลับไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยได้ยกตัวอย่างไว้คือ ร้านค้าวงแฮมกว่า 24 ชนิดบนชั้นวางของภายในร้านค้าแต่กลับได้รับความสนใจเลือกซื้อเพียง 6 ชนิด หรือการมีสินค้าหลากหลายชนิดทั้งหมด เครื่องดื่มที่เพิ่มขึ้นในร้านสะดวกซื้อ กลับทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าลดลง กลายเป็นภาวะนิ่งงันจากการมีทางเลือกที่มากเกินไป ดังนั้นผลวิจัยในช่วงต้นสามารถให้เหตุผลได้ว่าเหตุใดความสะดวกสบายในการรับบริการที่โรงพยาบาลจัดหาให้เพิ่มขึ้นแต่กลับทำให้ผู้บริโภครู้สึกไม่พึงพอใจลดลง ซึ่งทฤษฎีทางจิตวิทยาเรียกสภาวะการณดังกล่าวว่า “ภาวะข้อมูลท่วม”²

4.3 สรุป

ในบทที่ 4 นี้ได้กล่าวถึงผลการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย 2 หัวข้อหลัก คือ 1) สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง และ 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษาโรงพยาบาลของรัฐในเขตภาคเหนือของประเทศไทย จากการวิเคราะห์เบื้องต้น อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จนทำให้เกิดการอยากกลับมาใช้บริการซ้ำขึ้นอยู่กับ อายุ สถานภาพ การศึกษา และโรคประจำตัวโดยที่ปัจจัยด้าน อายุ การศึกษาและโรคประจำตัว หากผู้บริโภครู้สึกมีความพึงพอใจมากขึ้นกลับจะส่งผลทำให้อยากกลับมาใช้บริการซ้ำลดลงในทางตรงกันข้าม สถานภาพของผู้ใช้บริการกลับส่งผลให้อยากมาใช้บริการซ้ำมากขึ้น (ลำดับของสถานภาพได้แก่ 1) โสด 2) แต่งงาน และ 3) หย่าร้าง) ส่วนความพึงพอใจด้านรายได้กลับไม่ส่งผลให้ผู้บริโภครู้สึกอยากมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นหรือลดลงแต่อย่างใด และการวัดประเมินความพึงพอใจตามแบบจำลอง SERVQUAL พบว่า หากปัจจัยความพึงพอใจในความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองต่อผู้ป่วย การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ป่วย และการรู้จักและเข้าใจผู้ป่วยเพิ่มขึ้น จะทำให้โอกาสการอยากมาใช้บริการซ้ำสูงขึ้น ในขณะที่เดียวกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจนทำให้อยากมาใช้บริการอื่น ๆ ผลปรากฏว่า สถานภาพและโรคประจำตัวมีผลต่อความพึงพอใจทั้งสิ้น โดยหากมีความพึงพอใจในโรคประจำตัวของตนเองมากขึ้นความต้องการอยากมาใช้บริการอื่น ๆ กลับลดลง ในทางกลับกันหากมีความพึงพอใจในสถานภาพของผู้บริโภครู้สึกมากขึ้นกลับมีความต้องการอยากมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้น

² คือ ภาวะการณตัดสินใจที่มีความหลากหลายของข้อมูล ทางเลือกที่มากเกินไปจนเกิดความสับสน นำไปสู่ความเครียด กระวนกระวาย ตัดสินใจไม่ถูกจึงไม่เลือกซื้อและใช้บริการนั้น

ตามไปด้วยส่วนความพึงพอใจด้านรายได้กลับไม่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอยากมาใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นหรือลดลงแต่อย่างใด และการวัดประเมินความพึงพอใจตามแบบจำลอง SERVQUAL พบว่า หากปัจจัยความพึงพอใจในความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้ป่วย การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ป่วย และการรู้จักและเข้าใจผู้ป่วยเพิ่มขึ้นจะทำให้โอกาส การอยากมาใช้บริการอื่น ๆ ของผู้ใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น ส่วนในบทสุดท้ายถัดไปจะกล่าวถึง บทสรุปที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยฉบับนี้ต่อไป