

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สำหรับในส่วนบทสรุปท้ายของงานวิจัยฉบับนี้ จะทำการรวบรวมและสรุปเนื้อหาสำคัญของงานวิจัยเข้าด้วยกัน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็นหัวข้อหลัก ได้ดังนี้คือ 1) องค์ความรู้จากวรรณกรรม 2) ช่องว่างองค์ความรู้เชื่อมโยงสู่วัตถุประสงค์ 3) ผลการวิจัยที่สำคัญ 4) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 5) ข้อจำกัดของการวิจัย และ 6) แนวทางการวิจัยในอนาคต

5.1 องค์ความรู้จากวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษา โรงพยาบาลของรัฐในเขตภาคเหนือของประเทศไทย ได้ทำการศึกษาและรวบรวมเอกสาร บทความ ข่าวสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและดำเนินงานวิจัย ซึ่งทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 1) ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งประกอบไปด้วย ความหมาย การกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ การวัดความพึงพอใจ และ การใช้ประโยชน์จากทฤษฎีความพึงพอใจ 2) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจทางเศรษฐศาสตร์ 3) ทฤษฎีคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย ความหมาย และการวัดคุณภาพการบริการโดยใช้ตัววัดที่เรียกว่า SERVQUAL 4) แนวคิดทางเศรษฐมิติที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษา โรงพยาบาลของรัฐในเขตภาคเหนือของประเทศไทยในครั้งนี้คือ แบบจำลอง Ordered Logit และ Ordered Probit และ 5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและงานวิจัยที่ใช้แบบจำลอง SERVQUAL Logit และ Ordered Probit เป็นเครื่องมือในการศึกษา

5.2 ช่องว่างองค์ความรู้เชื่อมโยงสู่วัตถุประสงค์

จากการทบทวนและตรวจสอบเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวในข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่ามีเพียงผู้ที่ได้ศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจในด้านของคุณภาพการบริการทางการแพทย์ในระบบประกันสุขภาพในเชิงพรรณนาและบางงานมีการใช้เครื่องมือทางสถิติเพียงเล็กน้อย ซึ่งหากสังเกตเพียงแค่งานวิจัยภายในประเทศไทยแล้วการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพโดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐศาสตร์ยังเป็นเรื่องที่ยังใหม่และยังไม่มียานวิจัยชิ้นใดที่ใช้แบบจำลอง SERVQUAL (Parasuraman, 1990) ในการวัดคุณภาพของการบริการ อีกทั้งยังไม่มียานวิจัยใดที่ได้ศึกษาถึงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในเขตภาคเหนือ ดังนั้นจึงทำให้น่าเชื่อถือได้ว่างานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยชิ้นแรกที่ใช้เครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใต้หลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ผ่านมา นั้น ยังไม่ได้มีการใช้แบบจำลอง Ordered Probit และแบบจำลอง Ordered Logit เป็นเครื่องมือในการวิจัยอย่างแพร่หลายมากนัก

5.3 ผลการวิจัยที่สำคัญ

ผลการวิจัยสำคัญจากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐในเขตภาคเหนือของประเทศไทย สามารถสรุปผลได้เป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

5.3.1 ผลการศึกษาสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างพบว่า ประชากรส่วนหญิงและเพศชายมีอัตราส่วนที่เท่ากัน คือ เพศชาย 200 คน และเพศหญิง 203 คน โดยคิดเป็นประชากรเพศหญิง (ร้อยละ 50.37) และประชากรเพศชาย (ร้อยละ 49.63) ประชากรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี (ร้อยละ 35.98) ทำให้เชื่อได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่ยังไม่ได้รับสิทธิในการรักษาพยาบาลที่รัฐ หรือหน่วยงานมอบให้ทำให้ต้องใช้สิทธิในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 51.12) มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 39.21) และระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 25.56) ทำให้น่าเชื่อได้ว่าผู้ให้บริการที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือ ผู้ที่กำลังอยู่ระหว่างศึกษาหรือเพิ่งจบการศึกษาที่ยังไม่มีสิทธิทางด้านสุขภาพใด ๆ รองลงมาคือกลุ่มผู้ที่อยู่ในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง (ร้อยละ 32.51) ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 20.35) น่าเชื่อได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่พบส่วนใหญ่ที่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ประกอบอาชีพลูกจ้างนั้นอาจจะเป็นลูกจ้างชั่วคราวที่ยังไม่มีสิทธิในการรักษาพยาบาลใด ๆ กลุ่มครอง เช่นเดียวกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 37.97) และรายได้เฉลี่ย 5,001 - 10,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 35.48) น่าเชื่อได้ว่ายังกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำยังคงมีความจำเป็นที่จะได้รับสิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มารับบริการอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 33.50) และไม่มีโรคประจำตัว (ร้อยละ 71.71) น่าเชื่อได้ว่า คนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมาด้วยการเจ็บป่วยเล็ก ๆ น้อย ๆ

5.3.2 ผลการศึกษาโดยใช้แบบจำลองทางเศรษฐมิติ

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้นำแบบจำลองของ Parasuraman (1990) มาประยุกต์ใช้ โดยกำหนดให้มีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามามีส่วนที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเมื่อเกิดความพึงพอใจในบริการและอยากกลับมาใช้บริการซ้ำโดยมาใช้บริการที่สถานพยาบาลเดิมไม่เปลี่ยนแปลงก่อให้เกิดเป็นทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความพอใจที่อยากมาใช้ซ้ำ (Repurchase Intentions) เป็นการแสดงถึงความผูกพันที่ผู้ใช้บริการมีต่อผู้ให้บริการ โดยเลือกรับบริการที่เดิมเป็นประจำ (Zeithaml et al., 1996; Jones et al., 2000) และวัดจากความต้องการใช้บริการเสริมอื่น ๆ (Exclusive Intentions) นอกจากบริการหลักที่โรงพยาบาลจัดหาไว้ให้ผู้ใช้บริการ เช่น บริการเสริมอื่น ๆ ยังมีผลต่อระดับความพึงพอใจ (Reynolds and Beatty, 1999; Reynolds and Arnold, 2000) เมื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองทางเศรษฐมิติ Ordered Probit และ Ordered Logit พบว่าแบบจำลอง Ordered Logit สามารถอธิบายรูปแบบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ดีที่สุด ซึ่งความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) การสนองตอบต่อผู้ป่วย (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ป่วย (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจผู้ป่วย (Empathy) นั้น หากปัจจัยกลุ่มดังกล่าวมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ณ ระดับความพึงพอใจระดับต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อความต้องการอยากมาใช้บริการซ้ำเพิ่มมากขึ้น แต่ไม่สามารถอธิบายปัจจัยในกลุ่มความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) น่าเชื่อได้ว่าผู้ใช้บริการขาดความเชื่อถือใน การวินิจฉัยโรค ความน่าเชื่อถือของแพทย์ ผลการเข้ารับการรักษา และการติดตามผลหลังการรักษา เนื่องจากรับการบริการและยารักษาโรคที่แตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีสิทธิเบิกตรงและประกันสังคมในโรคที่เหมือนกัน สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความต้องการมาใช้บริการอื่น ๆ นั้นสามารถอธิบายได้จาก ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) การสนองตอบต่อผู้ป่วย (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ป่วย (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจผู้ป่วย (Empathy) นั้น หากปัจจัยกลุ่มดังกล่าวมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ณ ระดับความพึงพอใจระดับต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อความต้องการอยากมาใช้บริการซ้ำเพิ่มมากขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษาโรงพยาบาลของรัฐในเขตภาคเหนือของประเทศไทย พบว่า สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการอันประกอบไปด้วยลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม ความพึงพอใจต่อการบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งความต้องการอยากมาใช้บริการซ้ำและรับบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมต่างก็มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทั้งสิ้น เนื่องจากการบริการทางด้านสุขภาพต่างก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนและพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยให้เจริญต่อไป ประชาชนไทยทุกคนควรได้รับสิทธิทางด้านสาธารณสุขและหลักประกันที่มั่นคงในการรักษาพยาบาล เพราะหลักประกันที่มั่นคงและมีคุณภาพจะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการทางด้านสุขภาพก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ายกระดับคุณภาพชีวิต หากประชาชนมีหลักประกันทางด้านสุขภาพที่ดี สภาวะจิตใจที่ดี ก็ย่อมเป็นกำลังสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาผลผลิตในระบบเศรษฐกิจต่อไป ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ โดยแบ่งตามแนวคิด SERVQUAL ได้ดังนี้

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ โรงพยาบาลส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนซึ่งมีข้อจำกัดในด้านการบริการสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการบริการขนส่งจากโรงพยาบาลสู่สถานที่จอดรถ หรือรถประจำทางจากบ้านสู่โรงพยาบาลอย่างสะดวกสบาย สภาพแวดล้อมในโรงพยาบาลเอื้อต่อการสร้างความจรรโลงใจแก่ผู้ให้บริการทั้ง อาคาร สถานที่ที่มีการปรับปรุงให้สะอาด สวยงามตามความเหมาะสม การทำงานร่วมมือกันของบุคลากรอันได้แก่ แพทย์ พยาบาล และบุคลากร หากมีการทำงานร่วมมือกันมากขึ้นอาจก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้กระบวนการในการตรวจรักษาและมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

ความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ อันประกอบไปด้วย การวินิจฉัยโรค ความน่าเชื่อถือของแพทย์ ผลการเข้ารับการรักษา และการติดตามผลหลังการรักษาทางโทรศัพท์รวมทั้งการนัดหมายการตรวจครั้งถัดไป ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามาก ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อถือว่าในปัจจัยดังกล่าวอันเนื่องมาจาก จำนวนแพทย์ผู้ให้การรักษาไม่เพียงพอต่อผู้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำให้การวินิจฉัยโรคของแพทย์ ผลการเข้ารับการรักษาคลาดเคลื่อน คำแนะนำการปฏิบัติตัวหลังรับการรักษาไม่เพียงพอต่อผู้บริการ ทำให้ผู้บริการไม่มีความเชื่อถือว่าในตัวแพทย์ผู้ทำการรักษา อีกทั้งจำนวนผู้บริการที่มีจำนวนมากทำให้การติดตามผลหลังการรักษากลายเป็นไปได้อย่างยาก จึงจำเป็นที่ต้องเพิ่มจำนวนแพทย์ และบุคลากรให้เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการเพื่อทำให้กระบวนการรักษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การตอบสนองต่อผู้ป่วย ในด้านความสะดวกสบายซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการโดยสามารถรับรู้ถึงขอบเขตของการได้รับบริการในแต่ละครั้งได้อย่างชัดเจนว่าตนเองจะได้รับบริการด้านใด สถานที่ใดบ้างและอยู่ในระยะเวลาการรับบริการที่เหมาะสมจึงจะถือได้ว่าการบริการในด้านนี้ประสบความสำเร็จ หากแพทย์ผู้ให้การรักษา พยาบาล และบุคลากร โรงพยาบาลสามารถลดขั้นตอนและกระบวนการตรวจรักษา และสามารถลดระยะเวลาในการรอรับบริการจากทางโรงพยาบาลของผู้ใช้บริการได้จะเป็นผลดีต่อความพึงพอใจในระบบประกันสุขภาพและเป็นการส่งเสริมโครงการให้ดียิ่งขึ้นไป

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ป่วยนั้น ผู้ใช้บริการนั้นได้เกิดความมั่นใจในทักษะความรู้ของแพทย์และบุคลากรของโรงพยาบาลแต่กระนั้นบุคลากรควรเป็นการฝึกฝนและเรียนรู้เทคโนโลยีทางการแพทย์และพยาบาลใหม่ ๆ จะทำให้ความเชื่อมั่นส่วนดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น แต่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยากให้มีการปรับปรุงในเรื่องของกริยามารยาทของบุคลากรให้มากขึ้นทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นของตนเอง

การรู้จักและเข้าใจผู้ป่วย แพทย์ พยาบาล เกษีษกร และบุคลากรโรงพยาบาลจะต้องให้ข้อมูลการรักษา การปฏิบัติตนของผู้ใช้บริการ และการใช้ยาและผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์ตลอดจนการประสานงานที่ถูกต้อง สื่อสารได้อย่างถูกต้อง สุภาพ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจได้ง่าย หากส่งเสริมให้การบริการดังกล่าวดียิ่งขึ้นโดยที่บุคลากรในโรงพยาบาลได้ตระหนักถึงคุณค่าดังกล่าวอาจส่งผลให้การให้บริการของโรงพยาบาลต่อผู้ใช้บริการที่มีสิทธิตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจาก 17 จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทยที่ได้มาใช้บริการในโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งกระจายตามความหนาแน่นของกลุ่มตัวอย่างที่มีสิทธิตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งเมื่อได้เข้าไปทำการสอบถามทำให้ทราบว่าผู้ที่มาใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในแต่ละโรงพยาบาลไม่ได้ขึ้นอยู่กับภูมิฐานะของตนแต่ขึ้นอยู่กับภาระเงินขอรับบริการในสถานพยาบาลที่ตนสะดวก

นอกจากนี้การศึกษาในครั้งนี้ได้นำแนวคิด SERVQUAL มาประยุกต์เข้ากับงานวิจัย ซึ่งอาจมีแนวคิด หรือแบบจำลองที่เหมาะสมอื่น ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยได้

5.6 แนวทางการวิจัยในอนาคต

เพื่อให้การวิจัยครั้งต่อไปได้ผลการศึกษาที่แสดงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษาโรงพยาบาลของรัฐในเขตภาคเหนือของประเทศไทยมีความเฉพาะเจาะจงและชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผู้ทำการศึกษาในครั้งต่อไปจึงควรเน้นศึกษารูปแบบแยกประเภท เฉพาะผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอก หรือเฉพาะเจาะจง เช่น ศึกษาในผู้ป่วยที่มาใช้บริการโรคเบาหวาน หัวใจ เป็นต้น เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่เฉพาะเจาะจง สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบสาธารณสุขของไทยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และยกระดับการบริการของโรงพยาบาลของไทยให้เป็นที่ยอมรับของสากลมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยนี้ได้นำแนวคิด SERVQUAL มาประยุกต์กับการวิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์ ดังนั้นหากมีการทำการวิจัยในเรื่องดังกล่าวต่อไป ควรนำแนวคิดและแบบจำลองชนิดอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อเป็นประโยชน์กับงานวิจัยมากขึ้น

อีกทั้งหากผู้ศึกษาในครั้งต่อไปเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากกว่า 403 ตัวอย่าง จะทำให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น รวมทั้งควรมีการปรับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยการเพิ่มตัวแปรที่ผู้ศึกษาครั้งต่อไปเห็นว่าน่าจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ในอนาคตมากขึ้น เช่น จำนวนโรงพยาบาลที่การเปิดให้บริการอย่างไม่จำกัด เป็นต้น

5.7 สรุป

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษาโรงพยาบาลของรัฐในเขตภาคเหนือของประเทศไทยนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษาเขตภาคเหนือของประเทศไทย รวมทั้งศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษาเขตภาคเหนือของประเทศไทย โดยการใช้แบบจำลองทางเศรษฐศาสตร์ Ordered Probit และ Ordered Logit วิเคราะห์ผลการศึกษา ส่วนข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 403 ตัวอย่าง ซึ่งได้นำมาวิเคราะห์และประมวลผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่าสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) การสนองตอบต่อผู้ป่วย (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ป่วย (Assurance) และ การรู้จักและเข้าใจผู้ป่วย (Empathy) ก่อให้เกิดความพึงพอใจจนเกิดความต้องการอยากมาใช้บริการซ้ำ และสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจ

(Reliability) การสนองตอบต่อผู้ป่วย (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ป่วย (Assurance) การรู้จักและเข้าใจผู้ป่วย (Empathy) ก่อให้เกิดความพึงพอใจจนเกิดความต้องการใช้บริการอื่น ๆ

“องค์ความรู้ใหม่ของงานวิจัยชิ้นนี้สรุปได้ว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) การสนองตอบต่อผู้ป่วย (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ป่วย (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจผู้ป่วย (Empathy) มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในเขตภาคเหนือของประเทศไทยได้ โดยส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ รวมไปถึงการอยากใช้บริการอื่น ๆ ”