

เพ็ญจันทร์ วันแสน : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินโครงการหลักประกัน
สุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลในจังหวัดสุรินทร์ (Factors Affecting Success of
Universal Coverage Insurance in Hospitals in Surin Province)

โปรแกรมวิชา : สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สถาบันราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2546
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทองสุข วันแสน, ผู้ช่วยศาสตราจารย์สวัสดิ์
โพธิวัฒน์ และนายแพทย์มงคล เกียรติกวินพงศ์

293 หน้า ISBN 974-448-311-3

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ความสำเร็จในการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลในจังหวัดสุรินทร์
ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะสังคมประชากร ปัจจัยดำเนินงาน กระบวนการดำเนินงาน ความรู้ความ
เข้าใจและทัศนคติ รวมทั้งศึกษาระดับการส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินโครงการหลักประกัน
สุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลในจังหวัดสุรินทร์

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของ
โรงพยาบาล ในจังหวัดสุรินทร์จำนวน 712 คน แบ่งเป็น ผู้รับบริการ จำนวน 384 คนและผู้ให้บริการ
จำนวน 328 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นกลุ่ม
ตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการและผู้ให้บริการของโรงพยาบาลสุรินทร์ โรงพยาบาลปราสาท โรงพยาบาล
ลำโรงทานและศูนย์สุขภาพชุมชนในเครือข่าย 6 แห่ง ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2546 ถึง เดือน
พฤษภาคม 2546 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งมีค่าความ
เชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การวิเคราะห์การ
ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) รวมทั้งการแจกแจงความถี่
จากแบบสอบถามปลายเปิดแล้วสรุปในเชิงบรรยาย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของ
โรงพยาบาลในจังหวัดสุรินทร์และความสำเร็จในการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
มีประเด็นค้นพบดังนี้

1.1 คุณลักษณะสังคมประชากรของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบดังนี้

1.1.1 คุณลักษณะสังคมประชากรของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการร้อยละ 53.9 มีอายุเฉลี่ย 30 ปี ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 13.5 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 13.5 อาชีพพนักงาน/นักศึกษา ร้อยละ 13.5 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 13.5 มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับอนุปริญญา ร้อยละ 47.4 วุฒิอนุปริญญา ร้อยละ 3.5 และวุฒิปริญญาตรี ร้อยละ 3.2

1.1.2 คุณลักษณะสังคมประชากรของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการร้อยละ 46.1 มีอายุเฉลี่ย 34 ปี มีตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 35.1 และ ผู้บริหาร ร้อยละ 11 มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 27.5 วุฒิอนุปริญญา ร้อยละ 10.5 วุฒิต่ำกว่าอนุปริญญา ร้อยละ 4.3 และ วุฒิปริญญาโท ร้อยละ 3.8

1.2 ปัจจัยดำเนินงาน ทั้งในภาพรวมและในรายด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร แผนงานงบประมาณ สถานที่วัสดุอุปกรณ์การแพทย์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 กระบวนการดำเนินงาน ทั้งในภาพรวมและในรายด้าน ได้แก่ ด้านระบบบริการ การประชาสัมพันธ์โครงการ และการแก้ไขปัญหาอุปสรรค พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ความรู้ความเข้าใจ ทั้งในภาพรวมและในรายด้าน ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์โครงการ สิทธิประโยชน์ที่ได้รับและวิธีใช้สิทธิ์ พบว่า ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก

1.5 ทศนคติต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีมากต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลในจังหวัดสุรินทร์

1.6 ความสำเร็จในการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลในจังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวม พบว่า มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านพฤติกรรมสุขภาพของผู้รับบริการและความพึงพอใจต่อการบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 2 ด้าน กล่าวคือ ด้านพฤติกรรมสุขภาพ พบว่า ผู้รับบริการมีพฤติกรรมสุขภาพที่ดีมากด้านการป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพและมีพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพที่ดีในระดับปานกลาง ด้านความพึงพอใจต่อการบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านผลการรักษาของแพทย์ พฤติกรรมบริการ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ากับความสำเร็จในการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าพบดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะสังคมประชากร พบว่า อาชีพเกษตรกรรม ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงาน/นักศึกษา การศึกษาระดับประถมศึกษา การศึกษาระดับมัธยมศึกษา และผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จในการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลในจังหวัดสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 คือ อาชีพรับราชการ การศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ตำแหน่งผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและอายุ

2.2 ปัจจัยดำเนินงาน พบว่า ปัจจัยดำเนินงานในภาพรวมและในรายด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร แผนงาน งบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์การแพทย์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จในการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลในจังหวัดสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2.3 กระบวนการดำเนินงาน พบว่า กระบวนการดำเนินงานในภาพรวมและในรายด้าน ได้แก่ ด้านระบบบริการ การประชาสัมพันธ์โครงการและการแก้ไขปัญหาอุปสรรค มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จในการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลในจังหวัดสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2.4 ความรู้ความเข้าใจ พบว่า ความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จในการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลในจังหวัดสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2.5 ทศนคติต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จในการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลในจังหวัดสุรินทร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. ผลการศึกษาระดับการส่งผลของตัวพยากรณ์ในภาพรวม พบว่า มีตัวพยากรณ์เพียง 14 ตัว คือ คุณลักษณะสังคมประชากร ได้แก่ อาชีพเกษตรกรรม ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน/นักศึกษา อาชีพรับจ้าง การศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา ปริญญาโท ตำแหน่งผู้บริหาร อายุ ปัจจัยดำเนินงาน กระบวนการดำเนินงาน ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีระดับ การส่งผลเท่ากับ 0.739 หรือร้อยละ 54.6 และในกรณีแยกตัวพยากรณ์เป็น 23 ตัวแปรย่อย พบว่า มีตัวพยากรณ์เพียง 19 ตัว คือ คุณลักษณะสังคมประชากร ได้แก่ อาชีพเกษตรกรรม ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน/นักศึกษา อาชีพรับจ้าง การศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา

4. ผลการค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดีในการพยากรณ์ความสำเร็จการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าพบดังนี้

4.1 ผลการค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดีในการพยากรณ์ความสำเร็จการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในภาพรวม พบว่า ตัวพยากรณ์ที่ดีมี 6 ตัว คือ คุณลักษณะสังคมประชากร ได้แก่ อาชีพรับจ้าง รับราชการ บัณฑิตจบใหม่ ภาระงานการดำเนินงาน ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติ ที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีระดับความสามารถในการพยากรณ์เท่ากับ 0.737 หรือร้อยละ 54.3 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลในจังหวัดสุรินทร์จากตัวพยากรณ์ที่ดี ได้ดังนี้

4.1.1 สมการคะแนนมาตรฐานเป็นดังนี้

$$\hat{Z}_2 = -0.065Z_4 - 0.200Z_5 + 0.189Z_{22} + 0.330Z_{23} + 0.148Z_{24} + 0.231Z_{25}$$

4.1.2 สมการคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\hat{y}_2 = 1.244 - 0.096X_4 - 0.204X_5 + 0.151X_{22} + 0.257X_{23} + 0.106X_{24} + 0.204X_{25}$$

4.2 ผลการค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดีในการพยากรณ์ความสำเร็จการดำเนินโครงการหลัก

ประกันสุขภาพถ้วนหน้าในกรณีแยกตัวพยากรณ์ จากตัวพยากรณ์ทั้งหมด 23 ตัว พบว่า ตัวพยากรณ์ที่ดีมี 9 ตัว คือ คุณลักษณะสังคมประชากร ได้แก่ อายุ อาชีพรับจ้าง รับราชการ บัณฑิตจบใหม่ ด้านบุคลากร แผนงาน ภาระงานการดำเนินงาน ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรค การประชาสัมพันธ์โครงการ ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติ ที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีระดับความสามารถในการพยากรณ์เท่ากับ 0.745 หรือ ร้อยละ 55.5 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลในจังหวัดสุรินทร์ จากตัวพยากรณ์ที่ดีได้ดังนี้

4.2.1 สมการคะแนนมาตรฐานเป็นดังนี้

$$\hat{Z}_4 = -0.061Z_4 - 0.191Z_5 - 0.055Z_{14} + 0.126Z_{15} + 0.118Z_{16} + 0.066Z_{20} \\ + 0.153Z_{21} + 0.168Z_{22} + 0.330Z_{23}$$

4.2.2 สมการคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\hat{y}_4 = 1.349 - 0.090X_4 - 0.194X_5 - 0.025X_{14} + 0.090X_{15} + 0.073X_{16} \\ + 0.043X_{20} + 0.118X_{21} + 0.135X_{22} + 0.256X_{23}$$

5. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลในจังหวัดสุรินทร์สรุปได้ดังนี้

5.1 ปัจจัยดำเนินงาน

5.1.1 ด้านบุคลากร ผู้รับบริการและผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ควรมีการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ โดยการอบรมชี้แจงให้บุคลากรทุกระดับมีความเข้าใจการดำเนินงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลในจังหวัดสุรินทร์และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

5.1.2 ด้านแผนงาน ผู้รับบริการและผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการประเมิน แผนงานอย่างเป็นระบบ แผนงานควรชัดเจนและปฏิบัติได้และควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ควรเน้นแผนงาน/กิจกรรม/โครงการอย่างเป็นระบบและดำเนินงานในเชิงรุก

5.1.3 ด้านงบประมาณ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า รัฐบาลควรจัดสรรงบประมาณ โดยเฉพาะงบลงทุนด้านอุปกรณ์การแพทย์และควรพัฒนาระบบการเบิกจ่ายงบประมาณให้มีความรวดเร็วเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน

5.1.4 ด้านสถานที่วัสดุอุปกรณ์การแพทย์และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการและผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการขยายพื้นที่ในการให้บริการเพื่อรองรับกับจำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น ควรเพิ่มอุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ

5.2 กระบวนการดำเนินงาน

5.2.1 ระบบบริการ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า ควรบริหารจัดการให้ระบบบริการเร็วขึ้น ควรมีการพัฒนาระบบบริการให้เป็นแนวทางเดียวกันทั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ โรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลศูนย์ ควรมีความเท่าเทียมกันในการ

ให้บริการในแต่ละระดับ ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการส่งต่อผู้ป่วยไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลใน ส่วนกลาง

5.2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะว่า ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับการใช้บัตรทอง สิทธิประโยชน์ ที่จะได้รับจากการใช้บัตรทอง ขั้นตอนการใช้บัตรทองตั้งแต่หน่วยบริการปฐมภูมิ โรงพยาบาล ชุมชน โรงพยาบาลศูนย์ รวมทั้งข้อยกเว้นในการใช้บัตรทองอย่างต่อเนื่อง ควรมีการปรับกลยุทธ์ ในการประชาสัมพันธ์ให้ได้ผลมากขึ้นและควรมีการสื่อสารถึงการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่ ชัดเจนระหว่างผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ

5.2.3 ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ผู้รับบริการและผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะว่า ควรประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น ระดับผู้บริหารควรมีการนิเทศติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเป็นระบบและควรเปิดโอกาสให้ ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นต่อการบริการรวมทั้งปัญหาอุปสรรคของสถานบริการสาธารณสุข

5.3 ความพึงพอใจ

5.3.1 ด้านผลการรักษาของแพทย์ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการส่วนใหญ่มี ข้อเสนอแนะว่า ควรให้การรักษาเต็มศักยภาพไม่จำกัดด้านงบประมาณ ควรมีการตรวจรักษาอย่าง ละเอียดรอบคอบไม่เร่งรีบเกินไป และควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรค/พยากรณ์โรคให้มากขึ้น

5.3.2 ด้านพฤติกรรมบริการ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการส่วนใหญ่มี ข้อเสนอแนะว่า แพทย์ควรออกตรวจที่ห้องตรวจผู้ป่วยนอกให้ตรงเวลา ควรบริการโดยคำนึงถึง ผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญอันดับหนึ่ง

5.3.3 ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ผู้รับบริการและผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะว่า ควรให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ตามรายได้ของผู้รับบริการ ควรมีการกำหนดสิทธิที่ชัดเจนในการใช้บัตรทอง และควรพิจารณาการท่าแท้งเป็น ข้อยกเว้นในการใช้บัตรทองเนื่องจากเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมาย ดังนั้นผู้กระทำจึงควรรับผิดชอบจ่ายค่า รักษาพยาบาลเอง

5.3.4 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมี ข้อเสนอแนะว่า ควรพัฒนาระบบบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้นและควรพัฒนาระบบบริการในหน่วยบริการ ปฐมภูมิให้ได้มาตรฐานและบริการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดการมารับบริการในโรงพยาบาลศูนย์

PENCHAN WANSAEN : FACTORS AFFECTING SUCCESS OF UNIVERSAL
COVERAGE INSURANCE IN HOSPITALS IN SURIN PROVINCE
MASTER'S DEGREE PROGRAM OF SOCIAL SCIENCES FOR DEVELOPMENT,
RAJABHAT INSTITUTE SURIN, 2003.
ADVISOR : ASST. PROF Dr.THONSOOK WANSAEN, ASST. PROF. SAWAT
POTHIWAT AND MONGKOL KAIKAWINPHONG, MD
293 P. ISBN 974-448-311-3

This correlational research aims to study socio - population character, inputs, process, knowledge and attitude factors that affected the success of universal coverage insurance in hospitals in Surin province. The study also determines the level of their effect on success of universal coverage insurance.

The study used 712 cases (384 clients 328 health care providers) as its sample size. Sampling method was multi - stage random sampling studied in Surin hospital, Sumrongtab hospital, Prasat hospital and Primary care units during February to May 2003. Instrument was questionnaire and reliability was 0.96. The method of analysis was calculated and presented by percentage, mean, standard deviation, multiple regression analysis, stepwise multiple regression analysis. The open - end questionnaire was analysis by frequency and conclusion.

Results :

1. The factors affecting was success of universal coverage insurance in hospitals in Surin province.

1.1 The socio - population character of client groups and health care provider groups were found that :

1.1.1 Client groups (53.9%) have average age of 30 years old; their occupation were farmers, sellers, students and employees (13.5 % equally in all category). Educational status was lower than a diploma (47.4 %), diploma (3.5%) and bachelor 's degree (3.2%).

1.1.2 Health care provider groups (46.1%) have average age of 34 years old. The position were practitioners (35.1 %) and managers (11%). Educational status was bachelor 's degree (27.5 %), diploma (10.5 %), lower than a diploma (4.3 %) and a master 's degree (3.8%).

1.2 Inputs. Both overall and particular factors (such as man, planing, budget, place, equipment and accommodation) were considered as moderately appropriate.

1.3 Process. Both overall and particular factors (such as service system, the public relations and problem solving) were considered as moderately appropriate.

1.4 Knowledge. client groups, and health care provider groups have high level of knowledge in objective of universal coverage insurance, benefit and reimbursement.

1.5 Attitude of universal coverage insurance project. Client groups and health care provider groups have the positive attitude to this project in high level.

1.6 The success of universal coverage insurance in hospitals in Surin province were at highly successful level in health behavior and satisfaction aspects, especially in health prevention, health care, rehabilitation and moderately level in health promotion. The satisfaction of universal coverage insurance in hospitals in Surin province was high in result of treatment, service behavior, payment of treatment and quick and convenient service.

2. The relationship among the factors affecting success of universal coverage insurance in hospitals in Surin province was found as Follows:

2.1 Factors of socio - population character. Farmers, sellers, primary and secondary school students have positive relationship with the success of universal coverage insurance (0.01 statistically significant). Incontrast; civil servants, age, administrator, practitioner, bachelor's degree and a master 's degree graduated have statistically significant of negative relationship to the success.

2.2 Inputs. Both overall and particular factors (such as man, planing, budget, place, equipment and accommodation) have positive relationship to the success (0.01 statistically significant).

2.3 Process. Both overall and particular factors (such as service system, the public relations and problem solving) have positive relationship to the success (0.01 statistically significant).

2.4 Knowledge. Overall have positive relationship to the success (0.01 statistically significant).

2.5 Attitude of universal coverage insurance project. Overall have positive relationship to the success (0.01 statistically significant).

3. The result of the predictors study found 14 items (socio - population character of occupation side farmer, seller, student and employee, primary school education, secondary school education, diploma, the master 's degree, the manager, age, input, process, knowledge and attitude) affected success of universal coverage insurance statistically significant at 0.05. The level of affecting was 0.739 or 54.6 %. When classified into 23 items, only 19 items have the socio - population character of occupation side; They are farmers, sellers, students, employees, primary school education, secondary school education, diploma, the master 's degree, the manager, age, the input including man, planing, budget, the place, equipment and accommodation, the process including service systems, the public relations and problem solving, knowledge and attitude affecting success of universal coverage insurance statistically significant at 0.05. The level of prediction was 0.749 or 56.1 %.

4. The result study of the good predictors for predicting the success of universal coverage insurance in hospitals in Surin province was found as follows:

4.1 The result study of the good predictors for predicting the success of universal coverage insurance found that all 6 items (The socio-population character of occupation side farmer, civil service, input, process, knowledge and attitude) affecting the success of universal coverage insurance statistically significant at 0.05. The level of prediction was 0.737 or 54.3% .

The prediction equation in the form of standardize and unstandardize scores was as follows :

4.1.1 The standard in form prediction equation is :

$$\hat{Z}_2 = -0.065 Z_4 - 0.200Z_5 + 0.189Z_{22} + 0.330Z_{23} + 0.148Z_{24} + 0.231Z_{25}$$

4.1.2 The unstandard in form prediction equation is :

$$\hat{y}_2 = 1.244 - 0.096X_4 - 0.204X_5 + 0.151X_{22} + 0.257X_{23} + 0.106X_{24} + 0.204X_{25}$$

4.2 The result study of the good predictors for predicting the success of universal coverage insurance form 23 predictors was found that the good predictors were the socio - population character of occupation side employee, civil service, age, input side man, planing, process side the public relations, problem solving, knowledge and attitude have statistically significant at 0.05. The level of prediction was 0.745 or 55.5 %. The prediction equation in the form of standardize and unstandardize scores was as follows :

4.2.1 The standard in form prediction equation is :

$$\hat{Z}_4 = -0.061Z_4 - 0.191Z_5 - 0.055Z_{14} + 0.126Z_{15} + 0.118Z_{16} + 0.066Z_{20} + 0.153Z_{21} + 0.168Z_{22} + 0.330Z_{23}$$

4.2.2 The unstandard in form prediction equation is :

$$\hat{y}_4 = 1.349 - 0.090X_4 - 0.194X_5 - 0.025X_{14} + 0.090X_{15} + 0.073X_{16} + 0.043X_{20} + 0.118X_{21} + 0.135X_{22} + 0.256X_{23}$$

5. The result of client and health care providers suggestion on universal coverage insurance in hospitals in Surin province was found as follows:

5.1 Input

5.1.1 Man. Mostly the client groups and health care provider groups suggested that there should be the increase of the practitioners to meet the increasing workload. The knowledge staff training for comprehensiveness of universal coverage insurance process and for enhancing their capacity is necessary.

5.1.2 Planing. Mostly the client groups and health care provider groups suggested that there should be the system evaluation. Planing should be clear and practical. It should have continuous coordination with related organization. It should emphasize system and advance planing , activity and project.

5.1.3 Budget. Mostly the client groups and health care provider groups suggested that the government should allocate the budget especially for medical equipments and ease budgetary restrictions.

5.1.4 The place equipment and accommodation. Mostly the client groups and health care provider groups suggested that more area for serving the increased clients, the modern equipments and the bed for client groups should be more provided.

5.2 Process

5.2.1 The service system. Mostly the client groups and health care provider groups suggested that the quick service system should be developed. All standard service systems should be applied to every primary health care unit, secondary health care unit, tertiary care unit for the uniformity of care and referral systems.

5.2.2 The public relations. Mostly the client groups and health care provider groups suggested that there should be more intensive promotion in the privilege and usage of gold including the process to success the primary care unit to secondary care unit and tertiary care unit, the exception of gold a privilege. The public relations strategies should be improved. Communication between the administrator the practitioner about policy and service system should be explicit and obviously comprehensible.

5.2.3 The problem solving. Mostly the client groups and health care provider groups suggested that the coordination between the related organizations. The manager should perform supervised tasks continuously and evaluated the outcome of project. A chance should be open for the clients to complain against the service and others directly.

5.3 Satisfaction

5.3.1 The result of treatment. Mostly the client groups and health care provider groups suggested that patient should be treated with maximum capacity regardless of the therapy cost. Patient information should be provided appropriately and more focused on disease state.

5.3.2 The service behavior. Mostly the client groups and health care provider groups suggested that the physical examination in ambulatory department should be as punctual as possible.

5.3.3 The payment for therapy. Mostly the client groups and health care provider groups suggested that patient should be responsible for certain amount of the cost of therapy varied according to their economic status and intentional abortion should be excluded from the universal coverage.

5.3.4 The quickness and convenience of service. Mostly the client groups and health care provider groups suggested that the service system to lessen the service time should be improved. The service system in primary care unit should be developed to meet the standard and efficiency and to minimize the client groups in tertiary care unit.