

## References

- Aday, L.A. and Anderson, R. (1974). A Framework for Study of Access to Medical Care. Health Services Research 9: 208-220.
- Ahmad, H.U. (1994). The Impact of Underutilization and Overutilization of hospital services in Bangladesh. Center for Health Economics. Master Thesis, Faculty of Economics, Chulalongkorn University.
- Anderson, O.W., and Anderson, R.M. (1972). Pattern of Use of Health Services. Handbook of Medical Sociology, Englewood Cliffs, JN: Prentice-Hall.
- Barer, M.L., et. al. (1989). Trend in the Use of Medical Services by the Elderly in British Columbia. Canadian Medical Association Journal 141: 39-45.
- Caldwell, J.C. (1993). Health Transition: The Cultural, Social, and Behavioural Determinants of Health in the Third World. Social Science and Medicine 36(2): 125-135.
- Chang, S.W. (2000). Measurement of Service Productivity and Customer Satisfaction. Asian Productivity Organization, Tokyo. (The paper was presented at the symposium on the Customer Satisfaction in the Service Sector).
- Chaipayom, Orapin. (1999). Clients Satisfaction towards Health Care Services at the Outpatient Department, Siriraj Hospital. Master Thesis, Faculty of Public Health, Mahidol University.
- Connelly, J.E. et. al. (1989). Health Perceptions of Primary Care Patients and the Influence on Health Care Utilization. Medical Care 27(3): 99-109.
- Doorslaer, E.V., Wagstaff, A., and Rutten, F. (1993). Equity in the Finance and Delivery of Health Care: An International Perspective. New York: Oxford University Press Inc.
- Hibbard, J.H. and Pope, C.R. (1983). Gender Roles, Illness Orientation and Use of Medical Services. Social Science and Medicine 17(3): 129-137.
- Hill, Nigel. (1997). Handbook of Customer Satisfaction Measurement. Hampshire: Gower Publishing Limited.
- Hoare, Geoff and Mills, Anne. (1986). Paying For the Health. London School of Hygiene and Tropical Medicine, London.
- Hulka, B.S. (1985). Patterns of utilization: Patient's Perspectives. Medical Care 23(5): 438-459.



- Jongudomsuk, Pongpisut. (2003). Thai Health Insurance System: Achievements and Challenges. Bureau of Health Policy and Planning, Ministry of Public Health. (The lecture paper presented at College of Public Health, Chulalongkorn University).
- Kasterler, J., et.al. (1976). Issues Understanding Prevalence of Doctor Shopping Behaviour. Journal of Health and Social Behaviour 17: 328-339.
- Kovindha, Orasa. (1997). Social Security Health Insurance Model in Pattini, Thailand: Health status and pattern of utilization. Doctoral Dissertation presented to University of Calgary.
- Lee, H.D. (2000). The New Paradigm of Customer Satisfaction. Asian Productivity Organization, Tokyo. (The paper was presented at the symposium on the Customer Satisfaction in the Service Sector).
- Lemeshow, S., et al. (1990). Adequacy of Sample Size in Health Studies. Chichester: John Wilson and Sons.
- McGuire, Alistair, et al (1997). The Economics of Health Care: Utilization of Health Care. New York: Routledge.
- Ministry of Public Health. (2001). Health Insurance System in Thailand, Health Systems Research Institute.
- Ministry of Public Health. (2002). Health Care Reforms and Health Development Plans in Thailand, Bureau of Health Policy and Planning.
- Ministry of Labour and Social Welfare. (2000). Social Health Insurance Scheme in Thailand, Social Security Office.
- Ministry of Labour and Social Welfare. (2001). Social Health Insurance Scheme in Thailand: Under Social Security Act, Social Security Office.
- Ministry of Public Health. (2002). Summary Booklet - Plan 9<sup>th</sup> of Ministry of Public Health, Bureau of Policy and Strategic Planning.
- Ministry of Public Health. (2001). The Universal Coverage Policy of Thailand: An Introduction (this paper was prepared for the Asia-Pacific Health Economics Network).
- Nanthanson, Beker M.H. (1973). Work satisfaction and work performance of physicians in outpatients clinics. Health Services Research: 17-26.
- Normand, Charles and Weber, Axel. (1994). Social Health insurance: A Guidebook for Planning, World Health Organization and International Labour Office publications.

- Nitayarumphong, Sanguan. (2001). Health Insurance System: Scheme, Law, Payment - Designing of Universal Coverage System for health care in Thailand. Ministry of Public Health.
- Planning Commission. (2000). Bhutan Vision 2020.
- Phoolchareon, Wiput. (2001). Thailand's Health System Reform: Key Demands to Reform. Nonthaburi: Health Systems Research Institute (MoPH).
- Rosenstock, I. M. (1960). What Research in Motivation suggests for Public Health. American Journal of Public Health 50: 259-302.
- Rosentock, I.M. (1966). Why People Use Health Services. Health Services Research 44: 94-127.
- Sakunphanit, Thaworn. (2001). Current Movements towards Universal Coverage for Health Care in Thailand. Health Insurance Office.
- Shapiro, M.F. et. al. (1986). Effects of Cost-sharing on Seeking Care for Serious and Minor Symptoms. Annals of Internal Medicine 104: 146-251.
- Saskatchewan Health. (1987). Study into the Growth in use of Health services. Saskatchewan Health.
- Suchman, E.A. (1965). Social Pattern of illness and Medical Care. Journal of Health and Human Behaviour 6: 2-16.
- Valdivia, Martin. (2002). Public Health Infrastructure and Equity in the utilization of outpatient health care services in Peru. Health Policy and Planning: A Journal on Health in Development 17: 12-19.
- Wasi, Prawase. (2001). Triangle that Moves the Mountain and Health Systems Reform Movement in Thailand. Ministry of Public Health.
- World Bank. (1994). Better Health in Africa: Experiences and lessons learned. Washington, D.C.

# **APPENDICES**

## Appendix A

### Research Budget

Sl.no	Item	Unit	Price (B)	Unit Number	Total Budget
1	Pre-testing: - Hiring nurses (2) - Photocopy	Person Page	500 1	2 600	1000 715
2	Data collection - Photocopying	Page	1	2600	2600
3	Record review - 1nurse	Day	500	6	3000
4	Data collector training	Person	600	1	600
5	Translation - 1 translator for questionnaire - 1 translator of documents/articles	Person Person	500 1500	1 1	500 1500
1	Data collection  - 1 nurse hired for registered patients - 1 nurse hired for non-registered patients	Day  Day	500  500	10  10	5000  5000
1.	Photocopy (thesis exam)	paper	1	2000	2000
2.	Typing (thesis)	page	50	60	3000
3.	Editing (thesis)	page	30	100	3000
4	Binding (thesis)	copy	10	200	2000
<b>Grand Total</b>					<b>29,915</b>

### Appendix B

SI.No.	ACTIVITIES	NOVEMBER				DECEMBER				JANUARY				FEBRUARY				MARCH				APRIL					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Start proposal writing	█	█	█	█																						
2	Drafting and revision				█	█	█	█																			
3	Finalization					█	█	█	█																		
4	Field preparation						█	█	█	█	█	█															
5	Research Proposal exam								█	█																	
	Pretesting of questions							█	█																		
6	Data collection									█	█	█	█	█	█												
7	Data management												█	█	█	█											
8	Data analysis													█	█	█	█	█									
9	Thesis writing																█	█	█	█	█	█	█	█			
10	Submit for thesis exam																				█	█					
11	Thesis examination																					█	█	█	█		
12	Revision																						█	█	█	█	
13	Submit the final thesis																							█	█	█	█

<b>Appendix C</b>
-------------------

## QUESTIONNAIRE

*30-Baht Scheme: Utilization of the Gold Card and satisfaction with services at Chulalongkorn hospital.*

**Instruction:** Questions are for the 30 Baht patients both registered and non-registered in the Chulalongkorn hospital. It is self-administered questionnaire.

### **I. Demography of patients**

1. Age: ..... Years

2. Sex:

Male       Female

3. Education:

<input type="checkbox"/> None	<input type="checkbox"/> Vocational school
<input type="checkbox"/> Primary school	<input type="checkbox"/> University
<input type="checkbox"/> High school	<input type="checkbox"/> Others(specify).....

4. Occupation:

<input type="checkbox"/> Government servant	<input type="checkbox"/> Commercial employees	<input type="checkbox"/> Farmers
<input type="checkbox"/> Student	<input type="checkbox"/> Transport operators	<input type="checkbox"/> Traders
<input type="checkbox"/> Self-employed	<input type="checkbox"/> Unemployed	
<input type="checkbox"/> Others (specify).....		

5. Monthly income:

<input type="checkbox"/> None	<input type="checkbox"/> 5,001 – 8000	<input type="checkbox"/> 14001 - 17000
<input type="checkbox"/> ≤ 2,000 Baht	<input type="checkbox"/> 8,001 – 11000	<input type="checkbox"/> ≥17001
<input type="checkbox"/> 2,001 - 5,000	<input type="checkbox"/> 11001 – 14000	

6. Which department did you visit today?

Medicine     Orthopedic     OB-GYN     Pediatric

ENT     Psychiatry     Dental     others (specify).....

### **II. 30-Baht Scheme Status**

1. Are you registered in this hospital under the 30 Baht scheme?

Yes       No

(Patients who said YES can go to question number 3 directly)

2. If no, 2.1) which payment method do you use to receive services?

Private insurance       Out-of-pocket

Others (specify).....

2.2) Which hospital are you originally registered in?  
 .....

2.3) Why did you choose to come to Chulalongkorn Hospital?

- Skilled Doctors    Standard equipment    Quality care  
 Better treatment    Others .....

2.4) What was not right with your hospital of registration?  
 .....

2.5) If given the opportunity, would you change your hospital to Chulalongkorn hospital?

- Yes                       No

3. From where did you know about the 30 Baht Scheme?

(You can choose more than one options)

- Government announcement    Employers    Friends  
 Newspaper/radio/TV    Hospitals    Others(specify).....

4. When did you get your gold card?

- Feb – Dec. 2001                       Jan – Dec. 2002                       Jan - 2003

5. When did you start using it?

- Since 2001                       In 2002                       Only in 2003

6. How many times have you been using the gold card since receiving it?

- 1-2 times                       3-4 times                       5-6 times                       More than 6 times

7. How many outpatient visits have you made to this hospital during past six months including today?

- 1-2 visits                       3-4 visits                       5-6 visits                       More than 6 visits

8. Did you use Chulalongkorn hospital before the 30-Baht scheme?

- Yes                       No

8.1) If yes, how would you rate the services before and after the 30-Baht scheme in this hospital?

- The past was better                       The 30-Baht is better                       No change

9. Have you visited other hospitals besides Chulalongkorn hospital for the past 6 months?

- Yes                       No

**III. The following refers to attitudes of patients with regard to the use of Gold Card in accessing health care services.**

Statements	Attitude			
	Strongly Agree	Agree	Disagree	Strongly Disagree
1. I feel privileged to use the gold card.				
2. I found difficulty in getting medical services with gold card.				
3. Under the 30 Baht scheme, I get quality health services.				
4. I get more than basic health care services under this scheme.				



5. Doctors do not provide good treatment to the 30-Baht patients.				
6. All eligible services are available for 30-Baht patients				
7. I think that other health insurance schemes get better care services than the 30-Baht scheme.				
8. I heard that the 30-baht patients are not accepted by some hospitals				
9. The 30-Baht scheme should not be continued				
10. I recommend everyone to use gold card.				

**IV. The following statements refer to your satisfaction towards services at Chulalongkorn hospital.**

Statements	Satisfaction Levels			
	Very Satisfied	Satisfied	Dissatisfied	Very Dissatisfied
11. Appropriateness of the location of hospital				
12. Promptness of services at OPD				
13. Availability of information regarding hospital services				
14. Friendliness and readiness of the registration staff to help				
15. Convenience of the health center hours				
16. Reasonable waiting time in the health center.				
17. Your convenience of the appointment time				
18. Courtesy of doctor towards you				
19. Comfortability and easiness to talk to your doctor.				
20. Clearness of doctor's response to your inquires				
21. Your confidence in the care provided by doctor				
22. Completeness of information regarding your health and treatment				
23. Your overall understanding on the tests/examinations				
24. Respect, consideration, dignity from staff toward you				

25. Opportunities for asking questions to the staff				
26. Willingness of staff to listen to you.				
27. Your understanding of information from pharmacist				
28. Provision of appropriate privacy and confidentiality				
29. Attentiveness of nurses towards you				
30. Your confidence in the care provided by nurses.				
31. Coordination between registration, diagnosis, and pharmacy				
32. Your fulfillment of expectation With the care hospital provided				
33. Your overall assessment of the hospital services				

**Thank you for your participation.**

Name of the interviewer: Mr./Ms .....

<b>Appendix D</b>
-------------------

### แบบสอบถาม

โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค: การใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้บัตรทอง

สิทธิ                      ลงกรณ์

**คำแนะนำในการตอบ** คำถามนี้ใช้สำหรับผู้ป่วยที่ใช้สิทธิโครงการ 30 บาท และไม่ใช้สิทธิโครงการ 30 บาท ขอความกรุณาให้ท่านตอบคำถามทุกข้อ และอ่านคำแนะนำในการตอบให้ละเอียดก่อนตอบ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น

**ก. ข้อมูลส่วนบุคคล**

1. อายุของท่าน ..... ปี
2. เพศ
  - ชาย       หญิง
3. ระดับการศึกษา
  - ไม่ได้เรียนหนังสือ       อาชีวศึกษา (ปวช./ปวส.)
  - ประถมศึกษา      ปริญญาตรี
  - มัธยมศึกษา       อื่นๆ (ระบุ) .....
4. อาชีพ
  - ข้าราชการ       ลูกจ้าง       ชวนา / ชาวไร่
  - นักศึกษา       พนักงานขับรถ       ค้าขาย
  - ธุรกิจส่วนตัว      ว่างงาน       อื่นๆ (ระบุ) .....
5. รายได้ต่อเดือน
  - ไม่มีรายได้       < 2,000 บาท       2,001 - 5,000 บาท
  - 5,001 – 8000 บาท       8,001 – 11,000 บาท       11,001 – 14,000 บาท
  - 14,001 – 17,000 บาท       ≥ 17,001 บาท
6. **วันนี้** ท่านมารับการบริการในแผนกใดของโรงพยาบาล
  - คลินิกอายุรกรรม       คลินิกออร์โธปิดิกส์
  - คลินิกสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา       คลินิกกุมารเวชศาสตร์
  - คลินิกหู-คอ-จมูก       คลินิกจิตเวช
  - คลินิกทันตกรรม       อื่นๆ (ระบุ).....

ข. ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ 30 บาท

1. คุณขึ้นทะเบียนในโครงการ 30 บาท ที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์หรือไม่  
 ใช่ (ถ้าตอบ ใช่ ให้ข้ามไปตอบในข้อ 3) ↓       ไม่ใช่
  
2. ถ้าไม่
  - 2.1 ท่านจ่ายเงินค่าใช้บริการของโรงพยาบาลอย่างไร  
 การประกันชีวิต       จ่ายโดยตัวเอง       อื่นๆ (ระบุ).....
  - 2.2 ท่านขึ้นทะเบียนในโครงการ 30 บาท ที่โรงพยาบาลใด (ระบุ)  
 .....
  - 2.3 ทำไมท่านจึงเลือกมาใช้บริการที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์  
 แพทย์มีความชำนาญ       เครื่องมือ / เครื่องใช้ได้มาตรฐาน  
 มีคุณภาพในการดูแลรักษา       การรักษาดีกว่าที่อื่น  
 อื่นๆ (ระบุ) .....
  - 2.4 ทำไมท่านจึงไม่ใช้บริการ ณ โรงพยาบาลที่ท่านขึ้นทะเบียนโครงการ 30 บาท ไว้  
 เดิม (ระบุ)  
 .....
  - 2.5 ถ้าท่านมีโอกาสเลือก ท่านอยากจะเปลี่ยนมาขึ้นทะเบียนที่โรงพยาบาลจุฬาลง  
 กรณ์หรือไม่  
 ใช่       ไม่ใช่
  
3. ท่านรู้จัก โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ครั้งแรกจากที่ไหน (ท่านสามารถเลือกตอบได้มาก  
 กว่า 1 ข้อ)  
 จากประกาศของรัฐบาล       นายจ้าง       เพื่อน  
 หนังสือพิมพ์ / วิทยุ / โทรทัศน์       โรงพยาบาล  
 อื่นๆ (ระบุ).....
  
4. ท่านได้รับบัตรทองเมื่อใด  
 เดือนกุมภาพันธ์ - ธันวาคม 2544       เดือนมกราคม - ธันวาคม 2545  
 เดือนมกราคม 2546
  
5. ท่านเริ่มใช้บัตรทองเมื่อใด  
 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544       ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545       ในปี พ.ศ. 2546
  
6. นับตั้งแต่ท่านได้รับบัตรทอง ท่านใช้บัตรนี้บ่อยเพียงใด  
 1-2 ครั้ง       3-4 ครั้ง       5-6 ครั้ง       มากกว่า 6 ครั้ง
  
7. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านได้มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์  
 บ่อยเพียงใด (นับรวมครั้งนี้)

- 1-2 ครั้ง     3-4 ครั้ง     5-6 ครั้ง     มากกว่า 6 ครั้ง

8. ก่อนที่จะมีโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ท่านเคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์หรือไม่

- เคย     ไม่เคย

8.1 ถ้าเคย ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับ การบริการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ก่อนและหลังที่จะมีโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค

- การให้บริการในอดีตดีกว่าปัจจุบัน     โครงการ 30 บาท ดีกว่า  
 ไม่มีความเปลี่ยนแปลง

9. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านเคยไปใช้บริการที่โรงพยาบาลอื่นนอกเหนือจากโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์หรือไม่

- ไม่เคย     เคย

ค. คำถามต่อไปนี้ เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บัตรทอง

รายละเอียด	ทัศนคติ			
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับการประโยชน์จากการใช้บัตรทอง				
2. ท่านรู้สึกว่าคุณมีความยุ่งยากในการรับบริการทางการแพทย์ โดยใช้บัตรทอง				
3. ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับการบริการที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรทอง				
4. จากการให้บริการด้วยบัตรทอง ท่านได้รับการบริการที่มากกว่าการบริการขั้นพื้นฐาน				
5. แพทย์ไม่ให้การรักษาที่ดีแก่ผู้ป่วยที่ใช้บัตรทอง				
6. โดยรวมแล้ว การให้บริการทุกอย่างมีความครบถ้วน เมื่อใช้บัตรทอง				

7. ท่านคิดว่า การใช้บัตรประกันสุขภาพประเภทอื่นๆ ดีกว่า โครงการ 30 บาท				
8. ท่านได้ยินมาว่าผู้ป่วยที่ใช้บัตรทองไม่ได้รับการยอมรับจากโรงพยาบาลบางแห่ง				
9. ท่านมีความเห็นว่า ควรจะยกเลิก โครงการ 30 บาท นี้				
10. ท่านจะแนะนำให้ทุกคนใช้บัตรทอง				

ง. คำถามข้อต่อไปนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการ ณ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ			
	พึงพอใจอย่างยิ่ง	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
11. โรงพยาบาลแห่งนี้ มีที่ตั้งที่เหมาะสม				
12. แผนกผู้ป่วยนอกให้บริการรวดเร็ว				
13. มีข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับการบริการอย่างเพียงพอ				
14. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรมีท่าทีเป็นมิตรและพร้อมที่จะให้บริการ				
15. เวลาในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกสะดวกสำหรับท่านจะมารับบริการ				
16. ระยะเวลาการคอยเพื่อรับการตรวจรักษาเหมาะสม				
17. เวลารอคอยของท่านสะดวกสำหรับท่าน				
18. แพทย์มีความสุภาพต่อท่าน				
19. ท่านรู้สึกสบายใจที่จะพูดคุยกับแพทย์ผู้ตรวจรักษาท่าน				
20. แพทย์ตอบสนองความต้องการของท่าน				
21. ท่านรู้สึกมั่นใจในการดูแลของแพทย์				

22. ข้อมูลด้านสุขภาพและการตรวจรักษามีความชัดเจนและสมบูรณ์				
23. ท่านมีความเข้าใจในการตรวจชั้นสูตร / การตรวจร่างกายทุกอย่าง				
24. เจ้าหน้าที่ให้ความเคารพต่อท่าน				
25. ท่านมีโอกาสถามคำถามกับเจ้าหน้าที่				
26. เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการรับฟังข้อมูลของท่าน				
27. ท่านเข้าใจในรายละเอียดการใช้จ่ายจากเภสัชกร				
28. ท่านได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมและไม่มี การนำข้อมูลของท่านออกมาเปิดเผย				
29. พยาบาลให้ความสนใจท่านดีพอ				
30. ท่านรู้สึกมั่นใจในการบริการของพยาบาล				
31. ทุกฝ่ายในแผนกผู้ป่วยนอก (เช่น ฝ่ายทะเบียน , อายุรกรรม และฝ่ายเภสัชกรรม) มีความร่วมมือกันในการให้บริการอย่างดี				
32. โรงพยาบาลนี้ มีการบริการตามที่ท่านคาดหวังไว้				
33. โดยรวม ท่านประเมินการให้บริการของโรงพยาบาลนี้ อย่างไร				

**ขอบคุณที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม**

ชื่อผู้สัมภาษณ์

.....

**Appendix E****Biography**

The author of this research is a 28-year Bhutanese man. His name is Sonam Rinchen. He completed his secondary education from Punakha High School, Bhutan. It took him another five years before he graduated with the Bachelor's degree in Science from Sherubtse College (Bhutan), affiliated to Delhi University (India).

After getting through the National Civil Service Examination in 1999, Mr. Rinchen was placed in the Ministry of Public Health (Bhutan) by the Royal Government in 2000. Prior to his placement, he was given a six month long Management Course at the Royal Management Institute, Bhutan. Then he started his career as a Health Planner under the Policy and Planning Bureau. At the time of his initial posting, the Ministry of Public Health was in the midst of activities for the Ninth Five-Year Plan for the Health Sector. He had an opportunity to involve in it till the last stage of the health sector planning process. This is his third year working for the Ministry of Public Health, Bhutan.

The author is going to pursue his career in the same organization after he graduates with MPH from the College of Public Health, Chulalongkorn University, Thailand.

