

การทบทวนและสังเคราะห์วรรณกรรม
ที่เกี่ยวข้องกับแบบประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพ
จากมุมมองผู้รับบริการ
ที่พบในประเทศไทยและต่างประเทศ

(A Literature Review and Synthesis of
The Measurement tools of Health System performance from
Customer perspectives: Thailand and International Countries)

ดร.ดรุณี ภูขาว
อินทิรา ยมาภัย
จอมขวัญ โยธาสมุทร

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก
สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข
ปี พ.ศ. ๒๕๕๑

ลิขสิทธิ์สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

คำนำ

การประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการเป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาระบบสุขภาพให้มีคุณลักษณะตามที่ประชาชน สังคมและประเทศชาติมุ่งหวัง ซึ่งการพัฒนาไปสู่เป้าหมายดังกล่าวได้ จำเป็นจะต้องทราบถึงสถานะองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างองค์ความรู้ที่พบทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ

ด้วยเหตุดังกล่าว การศึกษานี้จึงได้รับการจัดทำขึ้น เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารอบแนวคิด ตัวชี้วัด และ เครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการให้มุ่งสู่มาตรฐานคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล

คณะนักวิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยให้การทบทวนองค์ความรู้ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ และเป็นเอกสารที่มีคุณค่าต่อการพัฒนารอบแนวคิด ตัวชี้วัด และ เครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ

คณะผู้จัดทำ

ดร.ณิชา ภูขาว

อินทิรา ยมาภัย

จอมขวัญ โยธาสุมุท

มิถุนายน 2551

Abstract

Background: Several countries and international organizations have recently developed conceptual framework and measurement tools for monitoring, measuring and managing the performance of health system. There is a lack of study identifying similarity and differences between above issue found in Thailand and other countries.

Methods: We reviewed the current literature to identify the conceptual bases, indicators and instruments for measuring health system performance from customer perspective. We also reviewed available generic happiness and satisfaction concepts, theories and instruments for appropriateness in measuring change in health system performance from customer perspectives.

Results: Most researchers have developed indicators and instruments measuring customer perspectives, particularly, satisfaction toward health care quality, equity, responsive governance etc. or have identified the satisfaction items available from existing data sources relevant to measuring performance of health care services, which is only one component of health system. No study employs generic happiness questionnaires to measuring health system performance from customer perspectives.

Discussion: Analysis of (i) such existing satisfaction tools found in Western and Thai and (ii) the generic happiness tools reveals that one focuses only 4 dimensions of customer needs while the other covers more dimensions of customer's comprehensive needs. In addition, these instruments do not include many of the domains identified as being important in capturing components of health system, such as health outcome, stewardship, research, health information etc.

Conclusions: There is insufficient resource to comprehensively explore all components of health system performance from customer perspective. Recommendation for valuing customer happiness based health system performance is proposed. Longer-term research should be conducted and might ensure the proper components of health system where, alongside comprehensive dimensions of customer needs relevant to all components and levels of happiness and 4 types of health care needs (staying healthy, getting better, living with illness or disability and end of life) become the core of health system performance from customer perspective.

Keywords: Health System performance, customer perspective, satisfaction and happiness

บทคัดย่อ

ความเป็นมา: พบว่าในหลากหลายประเทศและในองค์กรระดับนานาชาติที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับระบบสุขภาพได้มีการริเริ่มในการพัฒนารอบแนวคิดการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพตลอดจนการพัฒนาตัวชี้วัด/เครื่องมือ/แบบประเมินสมรรถนะที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดดังกล่าว เพื่อนำมาใช้ในการกำกับ ประเมิน และจัดการสมรรถนะระบบสุขภาพ อย่างไรก็ตามยังไม่พบการศึกษาวิจัยที่ได้รับการจัดทำขึ้นเพื่อทบทวนสถานะ องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับแบบประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองผู้รับบริการ โดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ความเหมือนและความแตกต่างของแบบประเมินที่พบทั้งในและต่างประเทศ

วิธีการศึกษา: ใช้วิธีการทบทวนองค์ความรู้ (Literature Review) ที่เกี่ยวข้องกับ กรอบแนวคิดตัวชี้วัด และเครื่องมือ ที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองผู้รับบริการนอกจากนั้น ยังทบทวนเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี และเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการประเมินระดับความพึงพอใจ และระดับความสุข ซึ่งอาจนำมาสู่การพัฒนาเครื่องมือที่สามารถใช้ในการประเมินความเปลี่ยนแปลงของสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ

ผลการศึกษา: พบว่านักวิจัยส่วนใหญ่พัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจ หรือเลือกใช้ข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมาใช้ในวัตถุประสงค์ของการประเมินสมรรถนะการดูแลด้านสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งพบว่าการดูแลด้านสุขภาพนั้นเป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งในบรรดาหลายองค์ประกอบของระบบสุขภาพ และพบว่าข้อคำถามต่างๆเหล่านั้นปรากฏในฐานข้อมูลหรือแบบสอบถามต่างๆ ยังไม่ปรากฏว่ามีการใช้แบบประเมินระดับความสุขในการนำมาใช้ประกอบการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ

อภิปราย: ผลจากการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตลอดจนแบบประเมินความพึงพอใจที่ได้จากการทบทวนองค์ความรู้ที่ปรากฏในประเทศไทยและต่างประเทศ และ แบบประเมินความสุขที่ใช้ในบริบททั่วไป พบว่าในขณะที่แบบประเมินความพึงพอใจนั้นได้รับการออกแบบมาเพื่อประเมินความต้องการของผู้รับบริการเพียง 4 มิติ แต่พบว่าแบบประเมินระดับความสุขนั้นได้รับการออกแบบมาเพื่อประเมินความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นองค์รวม นอกจากนี้ ยังพบว่าตัวชี้วัดตลอดจนแบบประเมินความพึงพอใจดังกล่าวมิได้รับการออกแบบเพื่อประเมินองค์ประกอบต่างๆของระบบสุขภาพอย่างครอบคลุมซึ่งนอกเหนือ จากองค์ประกอบด้านการดูแลสุขภาพ เช่นองค์ประกอบในด้านผลลัพธ์ทางด้านสุขภาพ การนำในพื้นที่ การวิจัย และสารสนเทศทางสุขภาพ เป็นต้น

สรุป: พบว่าแบบประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการที่พบนั้นมิได้รับการออกแบบเพื่อครอบคลุมการประเมินประเภทของความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นองค์รวมและไม่สามารถประเมินองค์ประกอบของสมรรถนะระบบสุขภาพได้อย่างครอบคลุม ดังนั้นจึงควรที่จะพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ โดยเฉพาะระดับความสุข โดยที่ควรจะมีการศึกษาวิจัยระยะยาวในการพัฒนาแบบประเมินดังกล่าวเพื่อสามารถมั่นใจได้ว่าองค์ประกอบของสมรรถนะระบบสุขภาพทุกองค์ประกอบ และครอบคลุมมุมมองในเรื่องความต้องการหรือเหตุผลที่มารับบริการ 4 หมวดหมู่ (คงไว้ซึ่งสุขภาพอัน หายจากความเจ็บป่วย การอยู่กับโรคหรือความพิการ และการดูแลในช่วงสุดท้ายของชีวิต) ได้รับการนำมาใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบ่งชี้ระดับสมรรถนะของระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ

คำสำคัญ: สมรรถนะระบบสุขภาพ มุมมองผู้รับบริการ ความพึงพอใจ ความสุข

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	I-VIII
บทนำ.....	1
ขั้นตอนการดำเนินงาน.....	2
ผลการสำรวจเอกสาร (ต่างประเทศ).....	2-3
ผลการสำรวจเอกสาร (ในต่างประเทศ).....	3-4
บทที่ 1 ความหมาย แนวคิด หลักการทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับคำว่า ความพึงพอใจ ความสุข ในบริบทของสมรรถนะของระบบบริการสุขภาพ.....	5-39
บทวิเคราะห์.....	7-37
สรุปและข้อเสนอแนะ.....	38-39
บทที่ 2 แบบประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพ.....	40-102
ผลการศึกษาต่างประเทศ.....	40-41
การศึกษาในประเทศ.....	41-42
บทวิเคราะห์.....	43-48
สรุปและข้อเสนอแนะ.....	48-49
เอกสารอ้างอิง.....	103-107

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 : ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ กรอบแนวคิด วิธีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจที่พบในต่างประเทศ.....	17-19
ตารางที่ 2 : ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ กรอบแนวคิด วิธีการศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ ที่ได้จากการทบทวนเอกสารในไทย.....	20-22
ตารางที่ 3 : ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ กรอบแนวคิด วิธีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ความสุข ที่พบในประเทศไทย.....	23-25
ตารางที่ 4 : ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ กรอบแนวคิด วิธีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ความสุขที่พบในต่างประเทศ.....	26-29
ตารางที่ 5 : เปรียบเทียบความหมาย ปัจจัย องค์ประกอบของความสุข จากการศึกษาที่พบในต่างประเทศและในประเทศไทย.....	30-36
ตารางที่ 6 : เปรียบเทียบความหมาย ปัจจัย องค์ประกอบของความพึงพอใจ จากการศึกษาที่พบในต่างประเทศและในประเทศไทย.....	37
ตารางที่ 7 : เครื่องมือ/แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะ ระบบสุขภาพที่พบจากการทบทวนเอกสารในต่างประเทศ (1).....	54-59
ตารางที่ 8 : เครื่องมือ/แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะ ระบบสุขภาพที่พบจากการทบทวนเอกสารในต่างประเทศ (2).....	60-65
ตารางที่ 9 : กรอบแนวคิดสมรรถนะระบบสุขภาพ (ที่ไม่ปรากฏเครื่องมือ/แบบสอบถาม) พบจากการทบทวนเอกสารในต่างประเทศ.....	66
ตารางที่ 10 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่พบจากการทบทวน การศึกษาวิจัยในต่างประเทศ.....	67
ตารางที่ 11 : แบบสอบถามความสุขที่พบจากการทบทวนการศึกษาวิจัยในต่างประเทศ.....	68-69
ตารางที่ 12 : รายละเอียดแผนการประเมิน ตัวบ่งชี้ ข้อคำถาม ฐานข้อมูล ของแบบประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ.....	70-76
ตารางที่ 13 : เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดความสุข.....	77-83
ตารางที่ 14 : เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดคุณภาพการดำเนินงาน	84-90

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 15 : เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย	
หมวดของการวัดทัศนคติ.....	91-94
ตารางที่ 16 : แสดงประเภทต่างๆของกรอบแนวคิด (Conceptual Framework).....	95
ตารางที่ 17 : มิติและองค์ประกอบของระบบสุขภาพ (Health System) ที่ปรากฏใน	
กรอบแนวคิดการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพ	
(Health System Performance).....	96-102

สารบัญรูปภาพ

แผนภาพที่ 1 : กรอบแนวคิดสมรรถนะระบบสุขภาพซึ่งปรากฏ อยู่ในกรอบแนวคิดดัชนีชี้วัดด้านสุขภาพของประเทศแคนาดา (Canada's health indicators framework).....	50
แผนภาพที่ 2 : กรอบแนวคิดโครงการพัฒนาตัวชี้วัดด้านคุณภาพขององค์กร การพัฒนาและความร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจ [Conceptual framework for Organization for Economic Cooperation and Development Health Quality Indicator (HCQI) Project].....	51
แผนภาพที่ 3 : แสดงกรอบแนวคิดสมรรถนะระบบสุขภาพแห่งชาติอเมริกา.....	52
แผนภาพที่ 4 : ปัจจัยและกลไกที่ส่งผลต่อระดับความสุข.....	53

ภาคผนวก

ผนวก ก

แบบสืบค้น

- แบบสืบค้นเครื่องมือประเมินสมรรถนะของระบบสุขภาพจากมุมมอง
ของประชาชน
- แบบสืบค้นความหมาย ความเป็นมา แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ
ความพึงพอใจ ความสุข และ ความมั่นใจของประชาชนต่อระบบ
สุขภาพ

ภาคผนวก (ต่อ)

ผนวก ข แบบสอบถามต่าง ๆ ที่พบในเอกสารวิชาการต่างประเทศ

1. EMOTIONS QUESTIONNAIRE
2. General Happiness Scale
3. PANAS Questionnaire
4. Optimism Test
5. Transgression Motivations Questionnaire
6. Authentic Happiness Inventory
7. VIA Signature Strengths
8. Brief Strengths Test
9. VIA Strength Survey for children.
10. The Gratitude Survey
11. The Grit Survey
12. CAHPS Health Plan Survey 3.0 : Child Medicaid managed care Questionnaire
13. CAHPS Health Plan Survey 3.0 : Child Medicaid Fee for Service questionnaire
14. CAHPS Health Plan Survey 3.0 : Child Commerical questionnaire
15. CAHPS Health Plan Survey 4.0 : Adult Commerical questionnaire
16. CAHPS Clinician/Group Surveys: Adult Primary Care Questionnaire
17. CAHPS Clinician/Group Surveys: Child Primary Care Questionnaire
18. Experience of care and Health Outcomes (ECHO 3.O) Adult Managed Care Organization
19. Experience of care and Health Outcomes (ECHO 3.O) Adult Managed Behavioural HealthCare Organization
20. Experience of care and Health Outcomes(ECHO 3.O) Child Managed Behavioural HealthCare Organization
21. Experience of care and Health Outcomes (ECHO 3.O) Child Managed Care Organization
22. CAHPS Hospital Survey
23. Survey on Disparities in Quality of health care
24. Your health and health opinions

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

องค์การอนามัยโลกได้ระบุว่าระบบสุขภาพที่ดีจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ การตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ (Responsiveness to the expectations of the population) ความเท่าเทียมในการกระจายงบประมาณ (Fairness of financial contribution) และผู้รับบริการมีสุขภาพกายแข็งแรงและจิตใจอยู่เย็นเป็นสุข (Mental Well being) อย่างไรก็ตาม ยังไม่พบชัดเจนว่ามีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการประมวลองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะของระบบสุขภาพ จากมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งครอบคลุมถึง สุขภาพ และ ความพึงพอใจ” โดยทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของแนวคิดทฤษฎี และแบบประเมินต่างๆ ที่พบใช้ในประเทศไทยและในต่างประเทศ ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการทบทวนองค์ความรู้ครั้งนี้จึงมุ่งเน้นการสังเคราะห์หาข้อสรุปที่เกี่ยวข้องกับสถานะการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความหมาย ความเป็นมา โครงสร้างและองค์ประกอบ และหลักการ/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง “แบบประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งครอบคลุม สุขภาพ และ ความสุข”

ผลจากการสืบค้นเทคโนโลยี พบเอกสาร บทความภาษาไทยเป็นเอกสารฉบับเต็ม (Full-Text) ได้ 15 ฉบับ และเอกสารบทความภาษาอังกฤษเป็นฉบับเต็ม 37 ฉบับ ซึ่งนำมาสู่องค์ความรู้ที่สามารถจำแนกได้เป็น 7 ประเภท คือ 1. ความหมายแนวคิด หลักการ ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการว่า สุขภาพ สุขใจ สุข 2. กรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพ (Health System Performance Framework) ของประเทศแคนาดา อังกฤษ องค์การอนามัยโลก และองค์การการพัฒนาและความร่วมมือทางด้านการเศรษฐกิจ (The Organization for Economic Co-Operation and Development /OECD) ส่วนในประเทศไทยพบจำนวน 5 กรอบแนวคิด ได้แก่ ก. กรอบความคิดและเครื่องชี้วัดระดับการบรรลุเป้าประสงค์ในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ข. ดัชนีชี้วัดสมรรถนะระบบบริการสุขภาพ โดย สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ (HISO) ค. กรอบแนวคิดการวัดสมรรถนะระบบสุขภาพของไทย โดยวีระศักดิ์ พุทธาศรี ง. ตัวชี้วัดการดำเนินการของระบบสุขภาพ โดยปรีดา ทศนประดิษฐ์ และคณะ และ จ. ชุดเครื่องมือวัดความเป็นธรรมเพื่อประเมินผลการปฏิรูประบบสุขภาพไทย 3. กรอบแนวคิดการประเมินสมรรถนะการดูแลสุขภาพ (Health Care Performance Framework) จำนวน 2 กรอบแนวคิดได้แก่ กรอบแนวคิดที่ปรากฏในโครงการประเมินระบบสุขภาพและผู้ให้บริการทางสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ (Consumer Assessment of health care providers and system/ CAHPS) และโครงการ รายงานคุณภาพระบบการดูแลสุขภาพแห่งชาติ อเมริกา (the National Health Care Quality report /NHQR) และ โครงการรายงานคุณภาพระบบการดูแลสุขภาพแห่งชาติสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีความเสี่ยงอาจเป็นผู้ด้อยโอกาส (National Healthcare Disparities

Report/NHDR) ประเทศอเมริกา 4. ชุดตัวชี้วัดสมรรถนะระบบสุขภาพเฉพาะองค์ประกอบด้านการดูแล/ บริการสุขภาพ ในมิติการตอบสนองการตอบสนอง/ยึดความต้องการผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางโดยรวม (Patient-Centeredness or patient focus responsiveness) 5. แบบประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพที่ปรากฏในเอกสารวิชาการที่พบในประเทศไทย จำนวน 1 แบบสอบถาม และ ที่ปรากฏในเอกสารวิชาการที่พบในต่างประเทศ นั้นพบว่ามีทั้งหมด 4 ชุดแบบสอบถาม ใหญ่ๆ ได้แก่ ก.ชุดแบบประเมินระบบสุขภาพและผู้ให้บริการทางสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ

(Consumer Assessment of health care providers and system/ CAHPS)/ ข. ชุดประเมินพาธ (PATH) โดยองค์การอนามัยโลก ค. ชุดแบบสอบถามจากโครงการรายงานคุณภาพระบบการดูแลสุขภาพแห่งชาติ (The National Health Care Quality report /NHQR ง. ชุดแบบสอบถามจากโครงการ รายงานคุณภาพระบบการดูแลสุขภาพแห่งชาติสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีความเสี่ยงว่าอาจเป็นผู้ด้อยโอกาส (National Healthcare Disparities Report/NHDR) นอกจากนั้นพบว่ามีแบบสอบถามย่อยๆอีกจำนวน 13 แบบสอบถาม ซึ่งปรากฏในชุดแบบสอบถามที่ปรากฏใน 3 โครงการดังที่ได้กล่าวได้แก่ ก. โครงการประเมินระบบสุขภาพและผู้ให้บริการทางสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ (Consumer Assessment of health care providers and system/ CAHPS) ข. โครงการรายงานคุณภาพระบบการดูแลสุขภาพแห่งชาติ อเมริกา (the National Health Care Quality report /NHQR) และ ค. โครงการรายงานคุณภาพระบบการดูแลสุขภาพแห่งชาติสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีความเสี่ยงว่าอาจเป็นผู้ด้อยโอกาส (National Healthcare Disparities Report/NHDR) 6. แบบประเมินหมวดทัศนคติ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ในบริบทสมรรถนะระบบสุขภาพซึ่งปรากฏในเอกสารวิชาการที่พบในประเทศไทยจำนวน 4 แบบสอบถาม และใน ต่างประเทศ จำนวน 2 แบบสอบถาม 7. แบบประเมินระดับความสุขซึ่งปรากฏในเอกสารวิชาการที่พบในประเทศไทย จำนวน 4 แบบสอบถาม และ ต่างประเทศ จำนวน 12 แบบสอบถาม ซึ่งผลจากการวิเคราะห์องค์ความรู้ทั้ง 7 ประเภtdังกล่าว นำมาสู่ข้อค้นพบ 4 ประการดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจ และความสุข มิใช่คำที่มีความหมายเดียวกัน ความหมายของ "ความสุข" ที่ได้จากผลการศึกษาวิจัยทั้งในและต่างประเทศมีความหมายที่สอดคล้องกันคือ ความหมายของ "ความสุข" จะครอบคลุมทั้ง 7 มิติ ซึ่งรวมทั้งการตอบสนองด้านร่างกาย จิตใจ ความคิด พฤติกรรม บริบทของบุคคล อาชีพ และจิตวิญญาณ และพบว่าใน 7 มิตินั้นประกอบด้วย มิตีย่อยทั้งหมดรวม 101มิตีย่อย ในขณะที่ ความหมายและส่วนประกอบของความพึงพอใจนั้น ครอบคลุมเพียง 4 มิติ ซึ่งได้แก่ ความคิด จิตใจ พฤติกรรม บริบทของบุคคล และปรากฏว่าใน 4 มิติดังกล่าวประกอบด้วย 23 มิตีย่อย นอกจากนั้นยังมีความชัดเจนว่าสมรรถนะของระบบสุขภาพ

มีความสัมพันธ์กับความสุขของบุคคล แต่ยังไม่สามารถสรุปได้ชัดเจนว่าสมรรถนะของระบบสุขภาพส่งผล

ต่อระดับความสุขของบุคคลในแง่ของความสัมพันธ์เชิงกลไก ถึงแม้ว่าจะมีการศึกษาความสัมพันธ์และทิศทางของความสัมพันธ์ หรือกลไก ระหว่างความพึงพอใจกับองค์ประกอบบางประการของสมรรถนะของระบบสุขภาพ โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านการดูแลสุขภาพ (Health care services) แต่ยังไม่พบว่ามีการจัดทำการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจต่อองค์ประกอบทั้งหมดของระบบสุขภาพ (Health System) โดยรวม พบว่าจุดเด่นของวงการศึกษไทยในประเด็นความพึงพอใจ และความสุข มีอยู่ด้วยกันสองประการ คือข้อสรุปที่เกี่ยวข้องกับความหมายของความพึงพอใจ ที่ไม่ปรากฏว่าพบในการศึกษาวิจัยที่ได้รับการจัดทำในต่างประเทศ คือการที่ระดับความพึงพอใจของบุคคลจะสัมพันธ์กับการที่บุคคลได้มีการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งกายและใจ ซึ่งความหมายดังกล่าว เกินขอบเขตของความพึงพอใจที่เกิดจากการ “ได้รับ” แต่เป็นความพึงพอใจจากการ “ให้ ได้กระทำ” ซึ่งข้อสรุปดังกล่าวสอดคล้องกับองค์ประกอบหนึ่งของความสุขที่ได้จากศาสตร์จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) นอกจากนั้นยังพบข้อสรุปที่ได้เกี่ยวกับความหมายของความสุข ที่ไม่พบในการศึกษาวิจัยที่ได้รับการจัดทำในประเทศแถบตะวันตก ที่กล่าวว่าความสุขครอบคลุมถึงความรู้สึกปรมสุข คือภาวะแห่งการปลดปล่อย (stage of liberation) ซึ่งแตกต่างจากความรู้สึกในเชิงหฤหรรษ์ (pleasure) ที่ได้จากการได้รับจากสิ่งภายนอก ซึ่งในความหมายดังกล่าวอาจใกล้เคียงกับความหมายคำสอนในพุทธศาสนาที่กล่าวถึงอนัตตา นิพพาน

2. พบว่าองค์ประกอบของระบบสุขภาพ (Health System) ที่พบทั้งในและต่างประเทศสามารถจำแนกได้เป็น 10 องค์ประกอบได้แก่ 2.1. สถานะทางสุขภาพ (Health state) 2.2 ผลลัพธ์ทางสุขภาพ (Health Outcome) 2.3 การดูแลสุขภาพ (Health care/services) 2.4 การคลังทางสุขภาพ (Health care Finances) 2.5 การนำในระดับพื้นที่ (Stewardship) 2.6 การวิจัย (Research) 2.7 การผลิตและพัฒนาบุคลากร (Human Resources) 2.8 สารสนเทศทางสุขภาพ (Health Information) 2.9 สังคมมีส่วนร่วมและตรวจสอบได้ 2.10 การเสริมพลังให้แก่ประชาชน และพบว่าองค์ประกอบของระบบสุขภาพทั้ง 10 องค์ประกอบสามารถเทียบเคียงได้กับความสุขสองระดับ คือ ระดับอัตวิสัย และระดับกลุ่ม แต่ไม่พบว่าครอบคลุมระดับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการที่บุคคลผู้นั้นมีลักษณะทางบวก (Positive individual trait) และได้ใช้ลักษณะเด่นของตนเองในการทำประโยชน์ให้กับสังคม สิ่งแวดล้อม นอกจากนั้นพบว่าองค์ประกอบของระบบสุขภาพทั้ง 10 องค์ประกอบสามารถเทียบเคียงได้กับ 6 มิติของความสุข (ความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ ความคิด พฤติกรรม บริบทของบุคคล อาชีพ) แต่ไม่พบว่าครอบคลุมมิติจิตวิญญาณ

3. สถานะการศึกษาประเด็นการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพที่พบในประเทศไทย อยู่ในช่วงของความสนใจในการพัฒนารอบแนวคิด ตัวบ่งชี้ พบการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพในจำนวนที่น้อยมาก นอกจากนั้นยังพบว่าแบบประเมินที่ออกแบบมาเพื่อประเมินในมุมมองของผู้รับบริการนั้นจำกัดเพียงการประเมินความพึงพอใจ ความคาดหวัง ไม่พบการประเมินในมุมมองของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับความสุข อย่างไรก็ตามพบว่าวงการศึกษาวิจัยความสุขที่พบในประเทศไทยนั้นได้รับการศึกษาวิจัยอย่างเป็นระบบตามระเบียบวิธีการวิจัย และผลจากการศึกษายังสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยในต่างประเทศแต่ยังไม่พบความเชื่อมโยงในการนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยดังกล่าวมาใช้ประกอบการออกแบบเพื่อประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพ

ส่วนสถานะการศึกษาแบบประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพของผู้รับบริการที่พบในต่างประเทศนั้นมีความก้าวหน้าจากการที่มุ่งเน้นเฉพาะมุมมองของผู้รับบริการในเรื่องคุณภาพการบริการ (Health care quality) (เช่น ความสามารถ / เทคนิคของผู้ให้บริการ (Competence) มาเป็นครอบคลุมอีก 3 ประเด็นคือ ก. มิติของการประเมินด้านความเสมอภาค/ความเท่าเทียม (Equity)/ ความยุติธรรม (Fairness)/ การกระจาย (ความเป็นธรรม) ข. มิติของการประเมินด้านธรรมาภิบาล (Responsive Governance)] และ ค. มุมมองในเรื่องความต้องการหรือเหตุผลที่มาใช้บริการ (Consumer perspectives on health care needs) ในประเด็นที่แตกต่างกัน 4 ประเด็น [คงไว้ซึ่งสุขภาพอันดี (Staying healthy) หลีกเลี่ยงความเจ็บป่วย (Getting better) การอยู่กับโรคหรือความพิการ (Living with illness or disability) และ การดูแลในช่วงสุดท้ายของชีวิต (End of life care)]

ซึ่งมุมมองในเรื่องคุณภาพการบริการ (Health care quality) จะมุ่งเน้นในเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการในประเด็นที่มีได้เกี่ยวข้องสุขภาพกายโดยตรง ซึ่งรวมถึง การยึดความต้องการของผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางในขณะที่ให้บริการ ซึ่งพบว่ามักจะประเมินโดยประสบการณ์ของการได้รับการบริการทางการแพทย์ โดยเฉพาะเรื่อง การได้รับการดูแล (Caring) หรือประสบการณ์การได้รับการดูแลของผู้รับบริการ (Patient/care experience) ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความน่าเชื่อถือ (Reliability) สิทธิในการเลือก ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เป็นต้น อย่างไรก็ตามพบข้อจำกัดในเรื่องความหลากหลายของมิติย่อยที่ใช้เป็นเป้าหมายในการประเมินจากมุมมองของผู้รับบริการ

พบว่าแบบประเมินที่ใช้ในการประเมินองค์ประกอบต่างๆ ของสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการสามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเภท คือ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ประสบการณ์ที่ได้รับ ความรู้ ความคิดเห็น พบว่าที่ใช้บ่อยครั้งที่สุดคือ ความพึงพอใจ ส่วนลักษณะข้อคำถามเพื่อใช้ในการวัดตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยที่ปรากฏในกรอบแนวคิดการ

ตอบสนอง/ยึดความต้องการผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางโดยรวม (Patient-Centeredness or patient focus responsiveness) จะเป็นการถาม 4 ประการคือ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความมั่นใจ (Assurance) และ การรับรู้ ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่ของข้อคำถามที่พบจะเป็นข้อคำถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ

ความก้าวหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งของวงการศึกษาวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพคือความพยายามในการประเมินความสัมพันธ์ของระดับความสุขของบุคคลและระดับสมรรถนะระบบสุขภาพของประเทศ ซึ่งไม่ปรากฏว่ามีการศึกษาดังกล่าวในประเทศไทย อย่างไรก็ตามพบว่าแบบประเมินระดับความสุขที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยที่พบในต่างประเทศดังกล่าวอิงกับแบบประเมินความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งกรอบแนวคิดที่นำมาใช้ไม่ได้ ครอบคลุมทั้ง 7 มิติ ตามองค์ประกอบที่ปรากฏในกรอบแนวคิดของ “ความสุข” และไม่ได้อิงกับความหมาย องค์ประกอบความสุขที่ได้จากการศึกษาวิจัยที่จัดทำขึ้นในศาสตร์จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology)

พบข้อจำกัด 2 ประการที่สอดคล้องทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการออกแบบตัวบ่งชี้สมรรถนะระบบสุขภาพ ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ก. ไม่พบการประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดความพึงพอใจ ความสุขที่อิงจากผลการศึกษาวิจัยที่ได้รับการออกแบบมาอย่างเป็นระบบ ในการนำมาบูรณาการกับกรอบแนวคิดองค์ประกอบระบบสุขภาพ

ข. องค์ประกอบระบบสุขภาพที่ได้รับการประเมินจากมุมมองของผู้รับบริการที่พบจากการทบทวนเอกสารวิชาการต่างประเทศในครั้งนี้มีเพียง 3 องค์ประกอบ (องค์ประกอบการดูแลด้านสุขภาพ โดยเฉพาะมิติการตอบสนอง/ ยึดความต้องการของผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง องค์ประกอบการผลิตและพัฒนาบุคลากร และ องค์ประกอบการสร้างพลัง) จากทั้งหมด 10 องค์ประกอบ และพบว่ามีองค์ประกอบเดียว (องค์ประกอบการดูแลด้านสุขภาพ) ในการศึกษาที่พบในประเทศไทยที่ได้รับการประเมินจากมุมมองของผู้รับบริการ

ซึ่งข้อค้นพบครั้งนี้นำมาสู่ข้อเสนอสองประเด็นหลักที่ควรนำมาประกอบการพิจารณาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาเครื่องมือวัดสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการโดยอิงจากผลการศึกษาวิจัย เพื่อนำมาสู่การลดช่องว่างของแบบประเมินสมรรถนะและความต้องการที่จะได้มาซึ่งแบบประเมินที่สามารถวัดได้ในระยะยาว (Longitudinal) ครอบคลุมทุกมิติ (Comprehensive) ใช้ประชาชนเป็นฐาน (Population based) ครอบคลุมความต้องการของบุคคลอย่างเป็นองค์รวมและยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ (Patient-Centeredness) ซึ่งข้อเสนอสองประเด็นหลักได้แก่ กรอบแนวคิดความสุขในบริบทของสมรรถนะระบบสุขภาพ และตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการวัดระดับความสุขของประชาชนไทยในบริบทของสมรรถนะระบบสุขภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การพัฒนากรอบแนวคิดการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองผู้รับบริการ ประเด็นความรู้นั้นควรครอบคลุมกรอบแนวคิดที่ได้จากการบูรณาการระหว่างผลการศึกษา 4 แขนง คือ จิตวิทยาเชิงบวก สมรรถนะระบบสุขภาพ ความพึงพอใจ และกรอบแนวคิดความสุขที่ได้จากการศึกษาที่จัดทำขึ้นในประเทศไทย ซึ่งจะต้องครอบคลุม 4 แนวคิดย่อย ดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบความสุขที่ครอบคลุม 7 มิติ (กาย จิตใจ ความคิด พฤติกรรม/ศักยภาพ/ความสามารถ บริบทของบุคคล จิตวิญญาณ และอาชีพ) และในมิตีย่อยของความพึงพอใจที่ปรากฏในมิติหลักความคิดให้ครอบคลุมมิตีย่อยของความพึงพอใจที่ได้จากการศึกษาวิจัยทั้งในและต่างประเทศ โดยที่องค์ประกอบความสุขที่ครอบคลุม 7 มิติ นั้นให้เลือกเอามิตีย่อยที่พบว่ามีในรอบแนวคิดที่ปรากฏในเอกสารวิชาการไทยจำนวน 56 ประการ มิตีย่อยที่พบว่ามีทั้งในรอบแนวคิดความสุขทั้งในและต่างประเทศ จำนวน 16 ประการ มาประยุกต์ใช้ได้เลย ส่วนในมิตีย่อยที่ปรากฏว่ามีในต่างประเทศแต่ไม่ปรากฏว่ามีในรอบแนวคิดที่ปรากฏในเอกสารวิชาการไทย จำนวน 29 ประการ (1. ยืน 2. กลไกการทำงานของสมอง 3. ความเจ็บปวด และความเรื้อรังของความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น 4. การถูกทำร้ายทางกาย 5. การถูกทำร้ายทางจิตใจ การไม่ได้รับการเอาใจใส่ 6. ลักษณะบุคลิกภาพ ในลักษณะที่เป็นคนสบายๆ (Easy going) ซึ่งมีลักษณะในการเผชิญความเครียดได้ดี มีความกังวลและซึมเศร้าต่ำ 7. ลักษณะการใช้กลไกทางจิต 8. และการเกิดความรู้สึกจดจ่อ เพลิดเพลิน (Flow) กับสิ่งที่กำลังกระทำ 9. กลไกการทำงานของจิตใจ (Psychological Mechanisms) 10. การมีความหวัง 11. การมองโลกในแง่ดี 12. ลักษณะการมองตนเองที่มีได้อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง 13. ระดับการศึกษา 14. พฤติกรรมการใช้สารเสพติด 15. ความสามารถในการหาความเพลิดเพลินในชีวิต โดยการทำกิจกรรมต่างๆ และผลจากการทำกิจกรรมเหล่านั้นส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดอารมณ์ทางบวก 16. มีลักษณะทางบวก (Positive individual trait) ซึ่งประกอบด้วย 16.1 ความสามารถในการรัก 16.2 ความกล้าหาญ 16.3 มีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 16.4 ความสามารถในการให้อภัย (Forgiveness) 16.5 สุนทรียศาสตร์ (Aesthetic sensibility) 16.6 ความมานะบากบั่น (Perseverance) 16.7 การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (Originality) 16.8 การเป็นผู้มองการณ์ไกล (Future mindness) 16.9 มีความสามารถสูง (High talent) 16.10 ความฉลาด (Wisdom) 17. การได้ใช้ลักษณะเด่นของตนเองในการทำประโยชน์ให้กับสังคม สิ่งแวดล้อม 18. ความสามารถในการค้นหาความหมายในชีวิต 19. ความสามารถในการใช้ทักษะทางสังคม (Social skills) 20. ความใกล้ชิดระหว่างบุคคล (Close Interpersonal Ties) 21. เหตุการณ์ต่างๆ ที่บุคคลต้องเผชิญ (ทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตในปัจจุบัน และเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นก่อนหน้าที่จะเกิดเหตุการณ์ในปัจจุบัน) 22. พ่อแม่ผู้เลี้ยงดู [ยืนของพ่อแม่ พฤติกรรมของพ่อแม่/ผู้เลี้ยงดู (Parent's behaviour)] 23. สมรรถนะระบบสุขภาพของประเทศอยู่ในระดับสูง 24. ประสิทธิภาพของระบบ

สุขภาพทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน 25. ความสามารถของบุคคลในการจ่ายค่าบริการ 26. สิ่งแวดล้อมทั้งในวัยเด็ก และในวัยปัจจุบัน 27. นายจ้าง 28. การยึดมั่นในศาสนา 29. ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของพลังอันยิ่งใหญ่) โดยให้พิจารณาว่าเขามีความดีอย่างไรดังกล่าวนำมาทำการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์กับระดับความสุขในบริบทประชาชนไทย หรืออาจจะจัดเวทีวิพากษ์จากผู้เชี่ยวชาญประชาชน เพื่อศึกษาความเหมาะสมว่ามีความดีอย่างไร ดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความสุขของคนไทยหรือไม่

2. องค์ประกอบระบบสุขภาพจำนวน 10 องค์ประกอบ [(2.1 สถานะทางสุขภาพ (Health state) 2.2 ผลลัพธ์ทางสุขภาพ (Health Outcome) 2.3 การดูแลทางสุขภาพ (Health care/services) 2.4 การคลังทางสุขภาพ (Health care Finances) 2.5 การนำในระดับพื้นที่ (Stewardship) 2.6 การวิจัย (Research) 2.7 การผลิตและพัฒนาบุคลากร (Human Resources) 2.8 สารสนเทศทางสุขภาพ (Health Information) 2.9 สังคมมีส่วนร่วมและตรวจสอบได้ 2.10 การเสริมพลังให้แก่ประชาชน]

3. มิติของการประเมิน 3 ประเภทคือ 3.1 คุณภาพ (Quality) 3.2 ความเสมอภาค/ความเท่าเทียม (Equity)/ ความยุติธรรม (Fairness)/ การกระจาย (ความเป็นธรรม) และ 3.3 ธรรมาภิบาล (Responsive Governance)

4. การตอบสนองต่อความต้องการด้านสุขภาพ (Health care needs) ในประเด็นที่แตกต่างกัน 4 ประเด็น [คงไว้ซึ่งสุขภาพอันดี (Staying healthy) หลีกเลี่ยงความเจ็บป่วย (Getting better) การอยู่กับโรคหรือความพิการ (Living with illness or disability) การดูแลในช่วงสุดท้ายของชีวิต (End of life care)]

ส่วนตัวบ่งชี้ที่จะนำมาใช้วัดระดับความสุขในบริบทของสมรรถนะระบบสุขภาพนั้น จะต้องได้รับการออกแบบเพื่อใช้ในบุคคล 4 กลุ่ม ในการประเมินการตอบสนองต่อความต้องการด้านสุขภาพ (Health care needs) ในประเด็นที่แตกต่างกัน 4 ประเด็น ดังกล่าวข้างต้น

โดยที่แต่ละประเด็นจะประกอบด้วยตัวบ่งชี้ระดับความสุขของประชากรไทยที่มีต่อสมรรถนะระบบบริการสุขภาพ 3 ชุด ประกอบด้วย

1. ตัวบ่งชี้ความสุขระดับอัตวิสัย ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ความพึงพอใจ (โดยครอบคลุมกาย จิตใจ ความคิด พฤติกรรม/ศักยภาพ/ความสามารถ บริบท จิตวิญญาณ และอาชีพ) ต่อองค์ประกอบระบบสุขภาพ 10 องค์ประกอบ ดังที่ได้กล่าวไป โดยประเมินครอบคลุมสามมิติของการประเมิน คือ คุณภาพ ความเสมอภาค และธรรมาภิบาล

1.2 การเกิดความรู้สึกจดจ่อ (Flow) กับสิ่งที่ตนเองกระทำอันเกี่ยวข้องกับระบบสุขภาพ

1.3 ความคาดหวังทางบวกต่อบริบทของสมรรถนะระบบสุขภาพ

2. ตัวบ่งชี้ความสุขระดับบุคคล ซึ่งประกอบด้วย การใช้ลักษณะเด่นในการร่วมกิจกรรมที่เป็นองค์ประกอบทั้ง 10 ของระบบสุขภาพ

3. ตัวบ่งชี้ความสุขระดับกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มคนในสังคมอาจจะเป็นสังคมโรงเรียน สังคมที่ทำงาน สังคมรัฐบาล มีความรับผิดชอบ (Responsibility) ต่อสังคม เอื้อเฟื้อต่อกัน และกัน (Nurturance) มีส่วนร่วมและสามารถตรวจสอบได้ (Social Accountability) ในกิจกรรมที่เป็นองค์ประกอบทั้ง 10 องค์ประกอบของระบบสุขภาพ

นอกจากนั้นผลที่ได้จากการทบทวนองค์ความรู้ครั้งนี้ยังนำมาสู่ข้อเสนอแนะอื่นๆ อีก 4 ประการด้วยกัน ได้แก่

1. เนื่องจากความแตกต่างกันระหว่าง ความหมายของ ความสุข และความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ที่กระทำการศึกษาคควรคำนึงถึงองค์ประกอบที่แตกต่างกัน และควรจัดทำการศึกษาเพื่อประเมินระดับความสุขโดยจำกัดเพียงประเมินความพึงพอใจเท่านั้น

2. เพื่อเพิ่มความชัดเจนให้กับข้อสรุปที่ว่าสมรรถนะของระบบบริการสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความสุขของบุคคล ผู้ที่กระทำการศึกษาวินิจฉัยต่อไปควร

ก. พิจารณาศึกษาข้อมูลปฐมภูมิมากกว่าทุติยภูมิ

ข. พิจารณานำเอาค่านิยมของตัวแปรความสุขที่ได้จากการศึกษาวิจัยอย่างเป็นระบบจากศาสตร์จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) มาใช้ในการศึกษาหาความสัมพันธ์กับสมรรถนะของระบบสุขภาพ

ค. กรณีจำเป็นที่จะต้องศึกษาประเด็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของระบบบริการสุขภาพกับความสุขของประชาชนไทย ควรนำเอาค่านิยม ปัจจัย องค์ประกอบความสุขที่ได้จากศาสตร์จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) มาทำการศึกษาความถูกต้องในบริบทของไทย เช่น อาจสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำประชาพิจารณ์ หรือทำการศึกษาวิจัยประเภทหาความสัมพันธ์ ตลอดจนทิศทางของความสัมพันธ์

3. ถ้ามีระยะเวลาที่จำกัดในการพัฒนา แต่จำเป็นต้องทราบข้อมูลระดับความสุขในบริบทของสมรรถนะระบบบริการสุขภาพอาจทำการประเมินจากฐานข้อมูล สองกลุ่ม ได้แก่ ฐานข้อมูลความสุข และ ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพโดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิที่มีอยู่จากฐานข้อมูลทั้งสอง

.....

บทนำ

พบว่าในนานาประเทศต่างมีความสนใจในการพัฒนากรอบแนวคิด ตัวชี้วัด และแบบประเมินสมรรถนะของระบบสุขภาพ เพื่อที่จะให้เกิดความมั่นใจได้ว่าระบบสุขภาพในประเทศของเขาเหล่านั้นมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุณภาพ และความเป็นธรรมมากน้อยเพียงใด¹ พบว่าประเด็นหัวข้อ ความสุขของประชาชนในชาติ ได้รับความสำคัญเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ นับตั้งแต่นักปรัชญาชาวอังกฤษชื่อ เจเรมี เบนแธม (Jeremy Bentham) ได้เสนอแนวคิด สังคมเปี่ยมสุข (The Greatest Happiness Principle) ซึ่งกล่าวถึงสังคมที่ดีที่สุด คือสังคมที่มีนโยบายสาธารณะที่ดีที่สุด และนโยบายสาธารณะที่ดีที่สุดนั้นประเมินได้จากความสุขของคนในชาติ² ในขณะที่ในสมัยก่อนความเจริญของประเทศจะจำกัดอยู่ที่ ภาวะเศรษฐกิจ เห็นได้จากการพัฒนาและประเมิน ดัชนีความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ (Gross Domestic Index/GDP) ของแต่ละประเทศ แต่ในปัจจุบันพบว่ามียากหลายประเทศที่เริ่มประเมินระดับความสุขของคนในชาติ โดยใช้ดัชนีวัดความสุข (Gross National Happiness Index) นอกจากนั้นยังพบว่า ความสุข ยังได้รับความสำคัญ จากวงการให้บริการทางด้านสุขภาพ องค์การอนามัยโลกได้ระบุว่าระบบสุขภาพที่ดีจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ การตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ (Responsiveness to the expectations of the population) ความเท่าเทียมในการกระจายงบประมาณ (Fairness of financial contribution) และผู้รับบริการมีสุขภาพกายแข็งแรงและจิตใจอยู่เย็นเป็นสุข (Mental Well being)³ อย่างไรก็ตามยังไม่พบชัดเจนว่ามีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการประมวลองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะของระบบสุขภาพ จากมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งครอบคลุมถึง ความสุข (Happiness) ความอยู่เย็นเป็นสุข (Well being) ความพึงพอใจ(Satisfaction) โดยทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของแนวคิด ทฤษฎี และ แบบประเมินต่างๆ ที่พบใช้ในประเทศไทยและในต่างประเทศ ดังนั้นการศึกษานี้จึงได้รับการจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ทบทวนคำจำกัดความของ ความสุข ความพึงพอใจ ในบริบทของระบบสุขภาพ
2. ทบทวนกรณีตัวอย่างจากต่างประเทศที่ดำเนินการในเรื่องการพัฒนาแบบ

ประเมินสมรรถนะของระบบสุขภาพ จากมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งครอบคลุมถึง ความสุข (Happiness) และประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสุข ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจ เป็นต้น กรณีตัวอย่างจากต่างประเทศที่ดำเนินการในเรื่องนี้ และชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จหรือไม่สำเร็จว่าเป็นอย่างไรบ้าง วิเคราะห์เปรียบเทียบกรณีตัวอย่างจากต่างประเทศและในประเทศไทยว่ามีความเหมาะสมและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในประเด็นใดได้บ้าง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. คณะทำงานได้ทำการสืบค้นข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ
2. อ่านบทคัดย่อเพื่อเลือกเอกสาร
3. กำหนดวิธีการที่ใช้ในการดึงข้อมูลโดยทำการพัฒนาแบบสืบค้น รายละเอียดแสดงไว้ในภาคผนวก ก.
4. อ่านรายละเอียดเรื่องที่คัดเลือกมาได้และเลือกเรื่องที่เกี่ยวข้องมากที่สุดอีกครั้ง รวมถึงทำการประเมินบทความดังกล่าวอย่างมีวิจารณ์ญาณ (Critical Appraisal) และทำการดึงข้อมูล
5. นำข้อมูลที่รวบรวมและวิเคราะห์ออกมาได้ทั้งหมดมาเรียบเรียงเชื่อมโยงประเด็นเข้าด้วยกันให้สัมพันธ์กับประเด็นปัญหาวิจัยที่ตั้งขึ้น (Data Collection) โดยเขียนผลการศึกษา ซึ่งแสดงผลต่างๆ ไว้ในตาราง
6. แปลความและสังเคราะห์ผลที่ได้จากการศึกษาเอกสารทั้งหมด (Data synthesis) ที่ได้จากการศึกษา ซึ่งครอบคลุมถึง ข้อค้นพบ อภิปรายความเกี่ยวข้องระหว่างผลที่ได้จากการศึกษานี้กับผลที่ได้จากการศึกษาอื่นๆ ที่ได้เคยจัดทำมาก่อน ทั้งในแง่ของความเหมือนและความแตกต่าง ในประเด็นข้อค้นพบ คุณภาพการจัดทำการศึกษา เป็นต้น อภิปรายจุดแข็ง จุดอ่อนของการจัดทำ การทบทวนองค์ความรู้ครั้งนี้ โดยการใช้วิธีการสังเคราะห์งานวิจัยเชิงคุณภาพโดยการปริทัศน์แบบพรรณนา (Narrative Review) คือ จะทำการประมวลสาระสรุปโดยใช้วิธีบรรยาย

ผลการสำรวจเอกสาร (ต่างประเทศ)

วิธีการสืบค้นข้อมูลในครั้งนี้กระทำโดย 4 วิธีด้วยกันคือ

1. โดยมี (ก. วารสารวิชาการต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ชื่อเรื่อง ได้แก่ Health and Quality of Life Outcomes (health related)/ Journal of Happiness Studies (interdisciplinary) /Quality of Life Research (health related) ข. จากการสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมจากส่วนของเอกสารอ้างอิงในรายงานการศึกษาที่จัดอยู่ในประเภทการทบทวนองค์ความรู้ และคอมพิวเตอร์โดยใช้ฐานข้อมูลต่างๆ ซึ่งรวมถึง บทความ ผลงานวิจัยในต่างประเทศ จากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยคอมพิวเตอร์โดยใช้ฐานข้อมูลเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง วารสารวิชาการต่างประเทศ
2. ผลจากการสืบค้นจากฐานข้อมูล จำนวน 5 ฐานข้อมูล ได้แก่ ก. World Database of Happiness ข. QOLID Quality of Life Instruments Database ค. ฝัปเมด (Pub Med) ในช่วง 5 ปีย้อนหลัง ภายในขอบเขตของกลุ่มคำดังต่อไปนี้ Happiness, health system performance, client's satisfaction, confidence, indicator of the quality of health care system

3. จากเว็บไซต์ของสถาบัน องค์การ และมหาวิทยาลัยที่มีหลักสูตรการสอน จิตวิทยาเชิงบวก ที่มีชื่อเสียง จำนวน 3 เว็บไซต์ ได้แก่

ก. <http://www.authentichappiness.sas.upenn.edu/default.aspx>

ข. www.apa.org/science/positivepsy.html

ค. www.positivepsychology.org

4. จากเว็บไซต์การประชุม ความสุข ระดับนานาชาติจำนวน 1 การประชุม ได้แก่ International Conference on Happiness and Public Policy; 2007 July 18-19; Bangkok: Thailand; 2007.

จากคำสำคัญ (Key words) Happiness, health system performance, client's satisfaction, confidence, indicator of the quality of health care system ในช่วงปี พ.ศ. 2538-2548 ซึ่งให้ผลลัพธ์ซึ่งสามารถเข้าถึงฉบับเต็มได้รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 36 ฉบับ¹⁻³⁶ รายละเอียดดังต่อไปนี้

บทความที่เกี่ยวข้องกับ ความสุข ความพึงพอใจ จำนวน 9 บทความ และ แบบประเมินที่จัดอยู่ในหมวดหมู่การประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพ จำนวน 5 ชุด (CAHPS HCQI PATH NHQR NHDR) (โดยที่พบแบบประเมินย่อยใน CHAPS 10 แบบสอบถาม ใน NHQR จำนวน 1 แบบสอบถาม NHDR จำนวน 2 แบบสอบถาม) แบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 2 แบบสอบถาม และแบบสอบถามความสุข จำนวน 12 แบบสอบถาม

ผลการสำรวจเอกสาร (ในประเทศไทย)

ผลจากการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยจากคำสำคัญ (Key words) “ความสุข ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ระบบสุขภาพ การประเมินระบบสุขภาพ สมรรถนะระบบสุขภาพ ประสิทธิภาพ” ซึ่งใช้วิธีการสืบค้นข้อมูล 3 วิธีด้วยกันคือ

1. จากฐานข้อมูลหลัก 3 ประเภท ได้แก่ 1) www.google.com 2) www.car.chula.ac.th 3) www.thairesearch.in.th

2. เว็บไซต์ของหน่วยงานที่มีการศึกษาถึงคำสำคัญข้างต้น ได้แก่ สถาบันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ระหว่างประเทศ (IHPP)

3. สืบค้นที่ห้องสมุด จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ 1) สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข 2) ห้องสมุดสถาบันวิจัยสาธารณสุข ปรากฏรายชื่อเอกสารที่เกี่ยวข้องจำนวน 34 ฉบับ ซึ่งพบข้อจำกัดของการสืบค้นในฐานข้อมูล ELIB WEB GATEWAY (ที่ปรากฏอยู่ในห้องสมุดของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์) ซึ่งผลการสืบค้นพบว่ามีการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อส่วนหนึ่งของระบบสุขภาพจำนวน 11 รายการ แต่เนื่องจากห้องสมุดของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์

กำลังอยู่ในช่วงปรับปรุงทำให้หนังสือในรายการดังเหล่านี้อาจหาต้นฉบับได้ ดังนั้น จึงได้
เอกสารฉบับเต็มทั้งหมดจำนวน 15 ฉบับ³⁷⁻⁵¹ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

พบว่ามีการศึกษาที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือเป็นเรื่องของการประเมินระดับของความ
พึงพอใจ และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อระบบสุขภาพไทย โดยปรากฏในรูปแบบบทความ
วิชาการที่นิยามความหมาย องค์ประกอบ ปัจจัยของความสุข ความพึงพอใจ และความคาดหวังที่
มีต่อระบบสุขภาพไทย รวมทั้งทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ค้นพบทั้งหมด 10 เรื่อง โดยมีรายละเอียด
ดังต่อไปนี้ [ความสุข (เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับระบบสุขภาพและตัวชี้วัด) จำนวน 4 เรื่อง ความคาดหวัง
และการตอบสนองต่อความคาดหวังของระบบสุขภาพ จำนวน 2 เรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ
การสุขภาพจำนวน 2 เรื่อง ระบบสุขภาพที่คนไทยต้องการจำนวน 2 เรื่อง] และพบการศึกษาที่
เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวัดจำนวน 13 ฉบับ โดยเป็นรายงานการประชุม 2 เรื่อง และรายงานการ
ศึกษาวิจัย 11 เรื่อง โดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ของการวัดความสุข การวัดผลการดำเนินงาน และ การ
วัดทัศนคติ

โดยสรุปผลจากการสำรวจเอกสารรายงานทั้งหมดสามารถจำแนกประเภทของเนื้อหาได้
เป็น 2 ประเภท คือ ก. ความเป็นมา ความหมาย องค์ประกอบ ปัจจัย กลไก ที่เกี่ยวข้องกับความสุข
ความพึงพอใจ และหลักการ/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (ซึ่งจะมีรายละเอียดอยู่ในบทที่ 1 ของรายงานฉบับ
นี้) ข. เครื่องมือประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ (ซึ่งจะมีรายละเอียดอยู่
ในบทที่ 3 ของรายงานฉบับนี้)

.....

บทที่ 1

ความหมาย แนวคิด หลักการทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับคำว่า ความพึงพอใจ ความสุข ในบริบทของสมรรถนะของระบบบริการสุขภาพ

ความพึงพอใจ

พบว่ามีนิยามแนวคิดของคำว่า ความพึงพอใจ รวมทั้งการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการศึกษาประเด็นความพึงพอใจในบริบทของสมรรถนะของระบบบริการสุขภาพจากนักวิชาการต่างประเทศ จำนวน 7 กลุ่ม⁴⁻¹⁰ รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 1 โดยสรุปพบว่าระยะเวลาการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การพัฒนารอบแนวคิด องค์ประกอบ ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นนี้มีมากกว่า 40 ปี โดยที่มีวิวัฒนาการจากการใช้เฉพาะทฤษฎีทางด้านสุขภาพในการเป็นฐานเพื่อทำความเข้าใจ ปัจจัย และกลไกต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ มาเป็นการบูรณาการทฤษฎีต่างๆ จากศาสตร์แขนง การตลาด (Marketing research) และ จิตวิทยา (psychology) นอกจากนี้ยังพบว่าการแปลความหมายของคำว่า ความพึงพอใจนั้นมีวิวัฒนาการจากการตอบสนองเฉพาะบางมิติของความต้องการของบุคคล มาเป็น การตอบสนองในลักษณะผสมผสานระหว่างหลากหลายมิติ รวมทั้ง มิติความต้องการด้านความเหมาะสมทางวัฒนธรรม

ส่วนผลที่ได้จากการทบทวนประเด็นความพึงพอใจในบริบทของสมรรถนะของระบบบริการสุขภาพที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทยนั้นพบว่ามีนักวิชาการในประเทศไทยจำนวน 3 กลุ่ม^{49,50,52} ซึ่งแบ่งเป็นความพึงพอใจต่อโครงสร้างของระบบประกันสุขภาพและความพึงพอใจต่อศูนย์บริการสุขภาพ ซึ่งทั้งสองต่างก็เป็นองค์ประกอบสำคัญในระบบสุขภาพ อย่างไรก็ตามจากการสืบค้นฐานข้อมูล พบว่ามีหลายการศึกษาที่ให้ความสนใจประเด็นระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสถานพยาบาลทุกระดับ แต่มีน้อยมากที่เป็นการศึกษาที่ระบุความหมายของความพึงพอใจอย่างชัดเจน รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 2

ความสุข

จากการทบทวนเอกสารในประเทศไทยนั้นไม่พบว่ามีนิยามแนวคิดของคำว่า ความสุข รวมทั้งการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการศึกษาประเด็นความสุขในบริบทของสมรรถนะของระบบบริการสุขภาพ ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้พบว่าค่านิยมและการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการศึกษาประเด็นความสุขนั้นจำกัดเพียงความสุขในบริบทปัจเจกบุคคล ซึ่งได้จากข้อสรุปของกลุ่มนักวิชาการไทยจำนวน 3 กลุ่ม³⁸⁻⁴⁰ จากหน่วยงาน 3 แห่งที่พัฒนาด้านนี้ไว้ว่าความสุขในระดับประเทศได้แก่ ก. สภาพพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ข. สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งหน่วยงานทั้ง 3 ได้ให้

ความหมาย องค์ประกอบ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขที่เลือกมาใช้ในการพัฒนาดัชนีชี้วัดความสุข รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 3

ส่วนผลที่ได้จากการทบทวนเอกสารที่พบในต่างประเทศนั้นสามารถจำแนกได้เป็นสองกลุ่มคือ กลุ่มที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในบริบทปัจเจกบุคคล จากนักวิชาการจำนวน 7 กลุ่ม^{11-13,19-22} และกลุ่มที่พยายามเชื่อมโยงความหมายของความสุขในบริบทของสมรรถนะระบบสุขภาพ จำนวน 3 กลุ่ม¹⁴⁻¹⁷ (ลำดับที่ 3, 4 และ 5 รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 4)

พบว่ามีนักศึกษาวิจัยจำนวนหนึ่งได้พยายามบูรณาการศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ และจิตวิทยาองค์การที่เกี่ยวข้องกับความสุข โดยทำการศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อระดับความสุขทั้งในระดับบุคคล และในระดับโดยรวมของคนในชาติ วินโฮเวน¹⁸ ได้ทำการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบระบบประกันสังคม (Social security system) และระดับความสุขของคนในชาติ ซึ่งผลการศึกษาวิจัยดังกล่าวพบว่าประเทศที่มีค่าใช้จ่ายในเรื่องสวัสดิการ (welfare) ต่างๆ อย่างมหาศาล มีความสุขเท่าๆ กับคนในชาติที่สูญเสียค่าใช้จ่ายในเรื่องสวัสดิการต่างๆ ในจำนวนที่น้อย ซึ่งผลการศึกษานี้ได้สะท้อนให้เห็นว่าการดูแลสุขภาพ (Health care) มีความสัมพันธ์กับระดับความสุขของคนในชาติค่อนข้างน้อย ซึ่งเมื่อพิจารณาพบว่าไม่น่าเป็นความจริง ดังนั้นเคิร์กคาร์ลดี เฟอรันแฮม และวินโฮเวน¹⁶ จึงได้จัดทำการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง สุขภาพ และ สมรรถนะของระบบสุขภาพ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทฤษฎีที่มีอยู่จากฐานข้อมูลระดับชาติและระดับโลก จำนวน 6 ฐานข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับ สุขภาพ (จากฐานข้อมูล World database of happiness) อาการทางประสาท (จากฐานข้อมูล Eysenck's trait neuroticism) อัตราการฆ่าตัวตาย (จากฐานข้อมูลระดับชาติที่ได้รับการจำแนกโดยระบบ ICD E950-E959) ตัวชี้วัดด้านสุขภาพ (Health Indicators) [จากฐานข้อมูลขององค์การอนามัยโลก ซึ่งรวมถึง DALE/ ความยุติธรรม/ การบรรลุเป้าหมายโดยภาพรวม (Overall goal) / ค่าใช้จ่ายที่สูญเสียในระบบสุขภาพ/ ระดับภาวะสุขภาพ (Health Level) / สุขภาพโดยรวม (Overall health)] ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ (จากฐานข้อมูลในเอกสาร The Economist (1995) ที่เกี่ยวข้องกับ การรายงาน GDP/Gross domestic product HDI/Human development index) ซึ่งผลจากการศึกษานี้พบว่าบุคคลที่อาศัยอยู่ในประเทศที่มีสมรรถนะระบบสุขภาพที่สูงรายงานผลว่าตนมีความสุขในระดับที่สูงกว่าบุคคลที่อาศัยอยู่ในประเทศที่มีสมรรถนะระบบสุขภาพที่ต่ำกว่า อย่างไรก็ตามการศึกษานี้มีข้อจำกัดอยู่ที่ความน่าเชื่อถือและคุณภาพของข้อมูลเนื่องจากเป็นข้อมูลทฤษฎี และแบบสอบถามระดับความสุขที่ใช้ เนื่องจากบางแบบสอบถามอิงกับข้อคำถามเพียงข้อเดียว หรือบางข้อคำถามมีเนื้อหาที่คล้ายคลึงกัน

ถึงแม้ว่าการศึกษาของเคิร์กคาร์ลดี เฟอร์นแฮม และวินโฮเวน¹⁶ จะมีข้อจำกัด อย่างไรก็ตาม ผลที่ได้จากการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับข้อสรุปจากการศึกษาที่จัดทำโดยอาร์ไจล์ และไมเออร์¹⁴⁻¹⁵ ซึ่งพยายามหาความสัมพันธ์ของความทุกข์และสุขภาพ และพบว่าปัจจัยทั้งสองมีความสัมพันธ์กันมาก และเป็นไปอย่างซับซ้อน ซึ่งตามความหมายดังกล่าวความสุขจะขึ้นอยู่กับ (ก) ประสิทธิภาพของระบบสุขภาพทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน (ข) ความสามารถของบุคคลในการจ่ายค่าบริการ (ค) ความเจ็บป่วยและความเรื้อรังของ ความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม มีนักวิจัยบางท่านได้โต้แย้งว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์สูงกับความสุขคือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยเฉพาะบุคลิกภาพแบบรับรู้ว่าคุณสามารถควบคุมชะตาชีวิตของตนเองได้ กล่าวแสดงออก ซึ่งพบว่าปัจจัยดังกล่าวเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านชีววิทยาของแต่ละบุคคล ซึ่งถ้ามองในมุมนี้จะพบว่าระบบการดูแลสุขภาพของชาติไม่น่าจะส่งผลต่อระดับความสุขของประชาชน

บทวิเคราะห์

ผลจากการวิเคราะห์ความรู้ ได้ชี้ให้เห็นถึงสถานะองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความหมายแนวคิด หลักการทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับคำว่า ความพึงพอใจ ความสุข ในบริบทของสมรรถนะของระบบบริการสุขภาพใน 7 ด้าน ด้วยกัน ประกอบด้วย

ประการที่ 1

พบว่าความหมายของความสุขที่พบทั้งในและต่างประเทศ ประกอบด้วย 7 มิติหลัก (กาย จิตใจ ความคิด พฤติกรรม/ศักยภาพ/ความสามารถ บริบท จิตวิญญาณ และอาชีพ) และ 101 มิติย่อยๆ ซึ่งปรากฏใน 7 มิติหลักดังกล่าว รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5 นอกจากนี้ยังพบความสอดคล้องในมิติย่อยต่างๆ ที่พบทั้งในกรอบแนวคิดความสุขทั้งในเอกสารวิชาการไทยและต่างประเทศ ได้แก่ มิติย่อย 3 ประการที่จัดอยู่ในหมวดหมู่กาย (1. โรคหรือความผิดปกติทางกาย 2. มีสุขภาพที่ดี 3. อายุขัย) มิติย่อยที่จัดอยู่ในหมวดหมู่จิตใจ 4 ประการ ได้แก่ 1. ภาวะสุขภาพจิต 2. อารมณ์ ความรู้สึก 3. อารมณ์ทางบวกโดยเฉพาะอยู่เย็นเป็นสุข (Wellbeing) 4. โรคหรือความผิดปกติทางจิตใจ มิติย่อยที่จัดอยู่ในหมวดหมู่ความคิด 2 ประการ ได้แก่ คุณภาพชีวิต และความพึงพอใจ มิติย่อยที่จัดอยู่ในหมวดหมู่บริบทของบุคคล 7 ประการ ซึ่งประกอบด้วย 1. แหล่งสนับสนุนทางสังคม (Social supports) 2. ชีวิตสมรส ครอบครัวอบอุ่น 3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล 4. กลุ่มคนในสังคมอาจจะเป็นสังคมโรงเรียน สังคมที่ทำงาน สังคมรัฐบาล มีความรับผิดชอบ (Responsibility) เชื้อเพื่อต่อกันและกัน (Nurturance) 5. ระบบสุขภาพ 6. มีเศรษฐกิจดี 7. วัฒนธรรม ประเพณี

อย่างไรก็ตามพบว่าในต่างประเทศมีการระบุมิตีย่อยๆ ที่ปรากฏอยู่ในมิตหลักทั้ง 7 ที่ไม่ปรากฏว่ามีในการศึกษาที่จัดทำขึ้นในประเทศไทย ซึ่งมีจำนวน 29 มิตีย่อย ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

มิตีย่อยๆ 3 ประการที่จัดอยู่ในมิตหลักทางกาย ได้แก่

1. ยืน
2. กลไกการทำงานของสมอง
3. ความเฉียบพลัน และความเร็วของ ความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น

มิตีย่อยทางจิตใจ 6 ประการ ได้แก่

1. การถูกทำร้ายทางกาย
2. การถูกทำร้ายทางจิตใจ การไม่ได้รับการเอาใจใส่
3. ลักษณะบุคลิกภาพ ในลักษณะที่เป็นคนสบายๆ (Easy going) ซึ่งมีลักษณะในการเผชิญความเครียดได้ดี มีความกังวลและซึมเศร้าต่ำ
4. ลักษณะการใช้กลไกทางจิต
5. การเกิดความรู้สึกจดจ่อ เพลิดเพลิน (Flow) กับสิ่งที่กำลังกระทำ
6. กลไกการทำงานของจิตใจ (Psychological Mechanisms)

มิตีย่อยด้านความคิด 4 ประการ ได้แก่

1. การมีความหวัง
2. การมองโลกในแง่ดี
3. ลักษณะการมองตนเองที่มีได้อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง
4. ระดับการศึกษา

มิตีย่อยด้านพฤติกรรม ศักยภาพ ความสามารถ 5 ประการ ได้แก่

1. พฤติกรรมการใช้สารเสพติด
2. ความสามารถในการหาความเพลิดเพลินในชีวิต โดยการทำกิจกรรมต่างๆ และผลจากการทำกิจกรรมเหล่านั้นส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดอารมณ์ทางบวก
3. มีลักษณะทางบวก (Positive individual trait) ซึ่งประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการรัก
 - 3.2 ความกล้าหาญ
 - 3.3 มีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 3.4 ความสามารถในการให้อภัย (Forgiveness)
 - 3.5 สุนทรียศาสตร์ (Aesthetic sensibility)
 - 3.6 ความมานะบากบั่น (Perseverance)

- 3.7 การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (Originality)
- 3.8 การเป็นผู้มองการณ์ไกล (Future mindedness)
- 3.9 มีความสามารถสูง (High talent)
- 3.10 ความฉลาด (Wisdom)
- 4. การได้ใช้ลักษณะเด่นของตนเองในการทำประโยชน์ให้กับสังคม สิ่งแวดล้อม
- 5. ความสามารถในการค้นหาความหมายในชีวิต

มิตีย่อยด้านบริบทของบุคคล 8 ประการ ได้แก่

- 1. ความสามารถในการใช้ทักษะทางสังคม (Social skills)
- 2. ความใกล้ชิดระหว่างบุคคล (Close Interpersonal Ties)
- 3. เหตุการณ์ต่างๆ ที่บุคคลต้องเผชิญ (ทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตในปัจจุบัน และเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้ที่จะเกิดเหตุการณ์ในปัจจุบันผู้เลี้ยงดู)
- 4. พ่อแม่ผู้เลี้ยงดู [ยืนของพ่อแม่ พฤติกรรมของพ่อแม่/ผู้เลี้ยงดู (Parent'sbehaviour)]
- 5. สมรรถนะระบบสุขภาพของประเทศอยู่ในระดับสูง
- 6. ประสิทธิภาพของระบบสุขภาพทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน
- 7. ความสามารถของบุคคลในการจ่ายค่าบริการ
- 8. สิ่งแวดล้อมทั้ง ในวัยเด็ก และในวัยปัจจุบัน

มิตีย่อยด้านอาชีพของบุคคล ได้แก่ นายจ้าง

มิตีย่อยด้านจิตวิญญาณ ได้แก่

- 1. การยึดมั่นในศาสนา
- 2. ความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งของพลังอันยิ่งใหญ่

อย่างไรก็ตามพบว่าผลสรุปที่ได้เกี่ยวกับความหมายของความสุข ที่ไม่พบในประเทศแถบตะวันตก แต่พบในการศึกษาที่จัดทำขึ้นในประเทศไทย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

มิตีย่อย ๒ ประการที่จัดอยู่ในมิติหลักทางกาย ได้แก่

- 1. ภาพลักษณ์ และรูปร่าง
- 2. ไม่มีโรคประจำตัว

มิตีย่อยทางจิตใจ 2 ประการ ได้แก่

- 1. รับรู้ภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วยทางจิต
- 2. อารมณ์ทางลบ

มิตีย่อยด้านความคิด 14 ประการ ได้แก่

- 1. คิดว่าตนประสบความสำเร็จ

2. มีข้อมูล ความรู้ที่พอเพียง
3. ความมั่นใจในการเผชิญปัญหา
4. เสรีภาพในการเลือก
5. ความสมดุลระหว่างความหวัง ความต้องการและการตระหนักในตนเอง
(Self actualization)
6. ความพึงพอใจในชีวิต
7. อิศรภาพ
8. ปรัชญาชีวิต ประเด็น หลักการใช้ชีวิตพอเพียง
9. ใฝ่เรียนรู้
10. เมตตากรุณา
11. นับถือตนเอง
12. ความคิดสร้างสรรค์ และกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต
13. ความเสียสละ
14. มีความภาคภูมิใจ

มิตีย่อยด้านพฤติกรรม ศักยภาพ ความสามารถ 6 ประการได้แก่

1. ความสามารถในการเรียนรู้ และคุณภาพการเรียนรู้
2. ความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง
3. การควบคุมจิตใจไม่มีประสิทธิภาพ
4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต
5. ลักษณะการดำเนินชีวิตประจำวัน
6. การมีเวลาว่าง

มิตีย่อยด้านบริบทของบุคคล 24 ประการได้แก่

1. แหล่งสนับสนุนจากครอบครัว
2. ระบบบริการสุขภาพและคุณภาพการบริการสุขภาพ
3. เหตุการณ์ชีวิตที่มีค่าต่อจิตใจ
4. ความสัมพันธ์ในครอบครัว
5. บรรยากาศของคนในชุมชนที่พักอาศัย
6. ชุมชนเข้มแข็ง (พึ่งตนเอง)
7. มีส่วนร่วมในสังคม
8. มียาสมุนไพรไว้รักษาเวลาเจ็บป่วย
9. มีความปลอดภัย ความมั่นคงในชีวิต

10. ปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต
11. สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยและโครงสร้างพื้นฐานของระบบสาธารณูปโภค
12. ระบบนิเวศสมดุล
13. เศรษฐกิจ
14. มีรายได้ดี
15. มีหลักประกันในชีวิต
16. ความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจ
17. ระบบเศรษฐกิจแบบการค้าเสรีและทุนนิยม
18. การบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐ
19. การจัดสรรทรัพยากรธรรมชาติ
20. กระบวนการยุติธรรมและความเป็นธรรมในสังคม
21. ภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ
22. ประชาธิปไตยภายใต้สังคมธรรมาภิบาล
23. สังคมยึดหลักธรรมาภิบาล
24. ความสมานฉันท์ในสังคม

มิตีย่อยด้านอาชีพของบุคคล 2 ประการ ได้แก่ ชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจ

ในการทำงาน

มิตีย่อยด้านจิตวิญญาณ ได้แก่ การเข้าถึงธรรมะว่าด้วยการอยู่ร่วมกัน และภาวะแห่งการปลดปล่อย (stage of liberation) ซึ่งอภิลิขิต อารงวรังกูร และ ทานทิพย์ อารงวรังกูร⁴¹ ได้สรุปข้อคิดเห็นขององค์ดาไล ลามะ ที่กล่าวว่าความรู้สึกบรมสุข คือภาวะแห่งการปลดปล่อย (stage of liberation) ที่ปราศจากความรู้สึกทุกข์ทรมาน (suffering) ซึ่งแตกต่างจากความรู้สึกในเชิงทรมาน (pleasure) ที่ได้จากการได้รับจากสิ่งภายนอก ซึ่งในความหมายดังกล่าวอาจใกล้เคียงกับความหมายคำสอนในพุทธศาสนาที่กล่าวถึง ความเป็นอนัตตา การหลุดพ้น หรือ นิพพาน อย่างไรก็ตามพบว่าความหมายดังกล่าวมีข้อจำกัดในแง่ที่ยังไม่สามารถมีเครื่องมือที่นำมาสู่การวัดประเมินภาวะดังกล่าวได้ ไม่พบการศึกษาวิจัยประเภทหาความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงไม่สามารถบอกได้ชัดเจนว่า

ปัจจัยที่จะนำมาสู่ภาวะแห่งการปลดปล่อย (stage of liberation) นั้นมีปัจจัยใด และองค์ประกอบอะไรบ้าง

ประการที่ 2

การแตกต่างในเรื่องระยะเวลา พบว่า การศึกษาเรื่อง ความสุขที่พบในต่างประเทศนั้น ปรากฏอยู่ในวงการศึกษาวิจัยจำนวน 2 แขนงด้วยกันคือ ก. จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) และ ข. จิตวิทยาองค์กร (Organizational Health Psychology) ซึ่งพบว่าความสุขเป็นประเด็นหลักที่ได้รับการศึกษาวิจัยจากวงการศึกษาวิจัยจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) มาเป็นเวลากว่า 40 ปี ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเอกสารวิชาการที่ปรากฏในประเทศไทย พบว่าการศึกษาความสุขอย่างเป็นระบบด้วยวิธีการศึกษาวิจัยเริ่มต้นเมื่อ 8 ปี ที่ผ่านมา

ประการที่ 3

พบว่าความพึงพอใจ และความสุข มิใช่คำที่มีความหมายเดียวกัน ผลจากการวิเคราะห์ที่ปรากฏในตารางที่ 5 และ 6 พบว่าคำ “ความสุข” ครอบคลุมทั้ง 7 มิติ (กาย จิตใจ ความคิด พฤติกรรม บริบท จิตวิญญาณ และอาชีพ) ในขณะที่ ความพึงพอใจครอบคลุมเฉพาะ ความคิด จิตใจ การกระทำ บริบทด้านสถานบริการ ผู้ให้บริการ ระบบบริการ แต่มิได้ครอบคลุม มิติทางกาย จิตวิญญาณ และ อาชีพ ซึ่งข้อสรุปดังกล่าวสอดคล้องกับศาสตร์จิตวิทยาเชิงบวกที่ระบุว่าความพึงพอใจเป็นความสุขในระดับอัตวิสัยในมิติอดีต ซึ่งมีได้ครอบคลุมอีก สองมิติ คือปัจจุบัน และอนาคต และมิได้ครอบคลุมองค์ประกอบบางประการที่เกี่ยวข้องกับความสุขระดับบุคคล และระดับกลุ่ม

ประการที่ 4

พบว่าวงการศึกษาวิจัยต่างประเทศในประเด็นความพึงพอใจ มีความก้าวหน้ากว่าในประเทศไทย เนื่องด้วยเหตุผล ที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลายในการใช้วิธีการศึกษาในการนำมาสู่ข้อค้นพบเกี่ยวกับความหมาย ปัจจัยและองค์ประกอบของความพึงพอใจ ในขณะที่พบว่าในต่างประเทศนั้นใช้ทั้งวิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ การศึกษาวิจัยประเภทหาความสัมพันธ์ พัฒนารอบแนวคิด โมเดลจากการสังเคราะห์ผลจากการศึกษาวิจัยประเภทหาความสัมพันธ์ ตรวจสอบความถูกต้องของโมเดล กับประชากรต่างวัฒนธรรม เช่น ประชากรในประเทศแถบตะวันตก และประชากรเอเชีย ซึ่งพบว่าในไทยจำกัดเพียงการทบทวนองค์ความรู้จากการศึกษาวิจัยในต่างประเทศ ดังนั้นจุดอ่อนคือ ข้อจำกัดของความหมาย ปัจจัย ที่ได้จึงไม่สามารถตอบสนองต่อมิติทางด้านวัฒนธรรมของประชาชนไทย

อย่างไรก็ตามจุดเด่นประการหนึ่งของผลสรุปที่ได้เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจที่ไม่พบในต่างประเทศ คือความพึงพอใจจะเกิดก็ต่อเมื่อบุคคลได้มีการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งกายและใจ ซึ่งความหมายดังกล่าว เกินขอบเขตของความพึงพอใจที่ได้จาก “การได้รับ” แต่เป็นความ

พึงพอใจจาก “การให้ ได้กระทำ” ซึ่งข้อสรุปดังกล่าวสอดคล้องกับองค์ประกอบหนึ่งของความสุขที่ได้จากศาสตร์จิตวิทยาเชิงบวก ซึ่งได้แก่ การได้ใช้ลักษณะเด่นของตนเองในการทำประโยชน์ให้กับสังคม สิ่งแวดล้อม

ประการที่ 5

พบว่าวงการศึกษาวิจัยต่างประเทศในประเด็นความพึงพอใจ มีความก้าวหน้ามากกว่าวงการศึกษาวิจัย ประเด็น ความสุข เนื่องด้วยเหตุผล 2 ประการ ดังต่อไปนี้

ก. เมื่อเปรียบเทียบวิธีการที่ใช้ในการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งความหมาย ปัจจัย และกลไกของความสุขและความพึงพอใจ พบว่า วิธีการที่ใช้ในการศึกษาประเด็นความพึงพอใจมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง เนื่องมาจากการศึกษาวิจัยอย่างเป็นระบบทั้งการศึกษาวิจัยประเภทหาความสัมพันธ์ และเชิงกลไก ในขณะที่พบการศึกษาวิจัยประเภทหาความสัมพันธ์เชิงกลไกในแขนงความสุขเพียงหนึ่งการศึกษา²⁰ เท่านั้น

ข. ความหลากหลายในการใช้ทฤษฎีมาเป็นฐานในการศึกษา ในขณะที่พบว่าทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษาความหมาย ปัจจัย และองค์ประกอบของความพึงพอใจ ประกอบด้วย ทฤษฎีทางธุรกิจ และทฤษฎีทางสุขภาพ การตลาด (Marketing research) และจิตวิทยา (Psychology) ซึ่งรวมถึง 11 ทฤษฎีย่อยดังต่อไปนี้ 1. พฤติกรรมสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ให้บริการ 2. การดูแลอย่างต่อเนื่อง 3. กรอบแนวคิดการมีส่วนร่วมทางสุขภาพเอ็นเจนเดอร์ (Engender Health's participatory framework) 4. การวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation analysis) 5. กรอบแนวคิดบรูซเจน (The Bruce-Jain Framework) 6. เซิร์ฟคิวล (SERVQUAL stream) 7. โมเดลลินดาเปกซ์ (Linda-Peix Model) 8. ทฤษฎีความผันแปร (Discrepancies theory) 9. ทฤษฎีความสำเร็จ (Fulfillment theory) 10. โมเดลทางเลือกชดเชย (Compensatory choice model) 11. แนวคิดความคาดหวัง (Expectancy approach/contrast model, assimilation model, assimilation-contrast model) ในขณะที่พบว่าทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษาความหมาย ปัจจัย และ องค์ประกอบของความสุขมาจากศาสตร์สาขาจิตวิทยา และสาขาย่อยของจิตวิทยาได้แก่ จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) และ จิตวิทยาองค์กร (Organizational Psychology)

อย่างไรก็ตามจุดเด่นที่สำคัญของวงการศึกษาคือผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความหมาย องค์ประกอบของความสุขที่ครอบคลุม 7 มิติของความต้องการของบุคคล ซึ่งจัดว่าครอบคลุมอย่างเป็นองค์รวม ในขณะที่ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความหมาย องค์ประกอบของความพึงพอใจครอบคลุมเพียง 4 มิติของความต้องการของบุคคล

ประการที่ 6

มีความชัดเจนว่าสมรรถนะของระบบบริการสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความสุขของบุคคล แต่ยังไม่สามารถสรุปได้ชัดเจนว่าสมรรถนะของระบบบริการสุขภาพส่งผลต่อระดับความสุขของบุคคลในแง่ของความสัมพันธ์เชิงกลไก เนื่องด้วยสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์เป็นสถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัยประเภทหาความสัมพันธ์ (Correlational) ดังนั้นจึงมีข้อจำกัดในเรื่องของการอธิบายในแง่ของทิศทางของความสัมพันธ์ หรือกลไก

นอกจากนั้นสถานะของข้อสรุปดังกล่าวยังอยู่บนพื้นฐานของข้อจำกัด สองประการ

ก. ในเรื่องระดับของข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ใช้ เนื่องจากข้อสรุปดังกล่าวได้มาจากการวิเคราะห์จากข้อมูลทุติยภูมิ

ข. ในเรื่องการใช้คำนิยามของตัวแปรความสุขที่ได้จากการศึกษาวิจัยอย่างเป็นระบบ เมื่อพิจารณาการศึกษาที่พบในต่างประเทศสองการศึกษาดังกล่าวข้างต้น¹⁵⁻¹⁶ นั้นไม่พบความเชื่อมโยงระหว่าง คำนิยามของตัวแปรความสุขที่ได้จากการศึกษาวิจัยแขนงจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) ตัวแปรความสุขที่พบมีความหมายจำกัดเพียงความพึงพอใจในชีวิตเท่านั้น ซึ่งเมื่อพิจารณาความหมาย ปัจจัย และองค์ประกอบของความสุขจากวงการศึกษาวิจัยจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) พบว่าความพึงพอใจในชีวิตเป็นเพียงส่วนหนึ่งของมิติความคิด ซึ่งมีมิติความคิดเป็นเพียง หนึ่งในทั้งหมด 7 มิติ (กายจิตใจ ความคิด พฤติกรรม บริบท จิตวิญญาณ และอาชีพ) ที่พบว่าเป็นองค์ประกอบของความสุข รายละเอียดขององค์ประกอบความสุขที่จำแนกโดยมิติต่างๆ ทั้ง 7 ปรากฏในตารางที่ 5

ถึงแม้ว่าจะมีผลการศึกษา สองการศึกษาที่ระบุว่าการดูแลสุขภาพ (Health care) มีความสัมพันธ์กับระดับความสุขของคนในชาติค่อนข้างน้อย และความคิดเห็นที่ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์สูงกับความสุข คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยเฉพาะบุคลิกภาพแบบรับรู้ว่าคุณสามารถควบคุมชะตาชีวิตของตนเองได้ กล่าวแสดงออก ซึ่งพบว่าปัจจัยดังกล่าวเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านชีววิทยาของแต่ละบุคคล อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาวิธีการที่ใช้ในการศึกษาทั้งสองดังกล่าวเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุป ปรากฏว่ามีความน่าเชื่อถือน้อย เนื่องจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะระบบสุขภาพที่นำมาศึกษาซึ่งจัดทำโดยวินโฮเวน¹⁸ มีเพียงประการเดียวคือค่าใช้จ่ายในเรื่องสวัสดิการการดูแลสุขภาพ และไม่ปรากฏชัดเจนว่ามีการศึกษาที่ชัดเจนในการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่าง (ก) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยเฉพาะบุคลิกภาพแบบรับรู้ว่าคุณสามารถควบคุมชะตาชีวิตของตนเองได้ กล่าวแสดงออก ซึ่งพบว่าปัจจัยดังกล่าวเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านชีววิทยาของแต่ละบุคคล (ข) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะระบบสุขภาพที่ครอบคลุมทุกองค์ประกอบของระบบสุขภาพ และ (ค) ระดับความสุข

ดังนั้นข้อสรุปที่ว่าสมรรถนะระบบสุขภาพ และระบบการดูแลสุขภาพของชาติไม่น่าจะส่งผลต่อระดับความสุขของประชาชนจึงมีความน่าเชื่อถือในระดับต่ำ

ประการที่ 7

มีความชัดเจนว่ามีการศึกษาความสัมพันธ์และทิศทางของความสัมพันธ์หรือกลไก ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยบางประการของสมรรถนะของระบบสุขภาพ อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยบางประการของสมรรถนะของระบบสุขภาพที่พบจากการศึกษาวิจัยที่ได้จากการทบทวนองค์ความรู้ในครั้งนี้นี้กับองค์ประกอบของระบบสุขภาพตามผลการศึกษาที่จัดทำโดย ปรีดา ทัศนประดิษฐ์ และคณะ⁴⁶ ที่สรุปว่าองค์ประกอบของระบบสุขภาพที่จะต้องพิจารณาทำการประเมิน มีทั้งหมด 8 ประการด้วยกันคือ สถานะทางสุขภาพ (Health state) ผลลัพธ์ทางสุขภาพ (Health Outcome) การดูแลสุขภาพ (Health care/services) การคลังทางสุขภาพ (Health care Finances) การนำในระดับพื้นที่ (Stewardship) การวิจัย (Research) การผลิตและพัฒนา บุคลากร (Human Resources) สารสนเทศทางสุขภาพ (Health Information) พบว่าปัจจัยบางประการของสมรรถนะของระบบสุขภาพที่พบจากการศึกษาวิจัยที่ได้จากการทบทวนองค์ความรู้ในครั้ง นี้ (เช่น คุณภาพการดูแลสุขภาพ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ คุณภาพการบริการ ระบบการให้บริการ เป็นต้น) จัดอยู่ในองค์ประกอบด้านการดูแลสุขภาพ (Health care/services) และยังไม่พบการศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสุขภาพโดยรวม ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 8 ประการดังกล่าวข้างต้น

จากข้อค้นพบ 7 ประการที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น นักวิจัยขอเสนอกรอบแนวคิดการประเมินสมรรถนะจากมุมมองของผู้รับบริการ เพื่อนำมาสู่การลดช่องว่างของแบบประเมินสมรรถนะและความต้องการที่จะได้มาซึ่งแบบประเมินที่สามารถวัดได้ในระยะยาว (longitudinal) ครอบคลุมทุกมิติ (Comprehensive) ใช้ประชาชนเป็นฐาน (Population based) และยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ (Patient-Centeredness) ดังนั้นข้อเสนอเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากรอบแนวคิดการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองผู้รับบริการ ประเด็นความสุข จะต้องครอบคลุมองค์ประกอบความสุขที่ครอบคลุม 7 มิติ และในมิติย่อยของความพึงพอใจที่ปรากฏในมิติหลักความคิดให้ครอบคลุมมิติย่อยของความพึงพอใจที่ได้จากการศึกษาวิจัยทั้งในต่างประเทศ และ ระดับความสุขทั้งสามระดับ ซึ่งครอบคลุม อัตวิสัย (ทั้งสามมิติ กาลเวลา อดีต ปัจจุบัน อนาคต) บุคคล และชุมชน โดยที่องค์ประกอบความสุขที่ครอบคลุม 7 มิติ นั้นให้เลือกเอามิติย่อยที่พบว่ามีในกรอบแนวคิดที่ปรากฏในเอกสารวิชาการไทยจำนวน 56 ประการ มิติย่อยที่พบว่ามีทั้งในกรอบแนวคิดความสุขทั้งในและต่างประเทศ จำนวน 16 ประการ

มาประยุกต์ใช้ได้เลย ส่วนในมิตีย่อยที่ปรากฏว่ามีในต่างประเทศแต่ไม่ปรากฏว่ามีในกรอบแนวคิดที่ปรากฏในเอกสารวิชาการไทย จำนวน 29 ประการ ให้พิจารณานำเอามิตีย่อยดังกล่าวมาทำการศึกษาหาความสัมพันธ์ ตลอดจนถึงทิศทางของความสัมพันธ์กับระดับความสุขในบริบทประชาชน หรืออาจจะจัดเวทีวิพากษ์จากผู้เชี่ยวชาญ ประชาชน เพื่อศึกษาความเหมาะสมว่ามิตีย่อยๆ ดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความสุขของคนไทยหรือไม่

ตารางที่ 1 ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ กรอบแนวคิด วิธีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจที่พบในต่างประเทศ

แนวคิด	ผู้พัฒนา/ ปีที่พัฒนา/ ที่มา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ความหมาย	วิธีการพัฒนารอบแนวคิด โมเดล
1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการดูแลสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับโรคระบบอวัยวะสืบพันธุ์	Alden, Hoa, Bhawuk, 2004 1. มักจะเชื่อว่าความพึงพอใจมีความหมายเดียวกับคุณภาพบริการ 2. ยังไม่พบว่ามีมีการประยุกต์นำเอาทฤษฎีความพึงพอใจจากศาสตร์ วงการศึกษาธุรกิจ มาใช้ทั้งๆ ที่บางทฤษฎีของวงการศึกษาธุรกิจคล้ายคลึงกับวงการศึกษาวิจัยด้านสุขภาพ 3. มีการศึกษาวิจัยประเด็นนี้น้อยในกลุ่มประชากรในประเทศกำลังพัฒนา	ใช้การบูรณาการจาก 2 แนวคิดทฤษฎี ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎีทางธุรกิจ และทฤษฎีทางสุขภาพ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 6 กรอบแนวคิดดังต่อไปนี้ 1. พฤติกรรมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของผู้ให้บริการ 2. การดูแลอย่างต่อเนื่อง 3. กรอบแนวคิดการมีส่วนร่วมทางสุขภาพเอ็นเจนเดอร์ (Engender Health's participatory framework) 4. การวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation analysis) 5. กรอบแนวคิด บรูซ เจน (The Bruce-Jain Framework) 6. เซิร์ฟควอล (SERVQUAL stream) ประเมินคุณภาพการบริการจาก 5 มิติ - ความเห็นอกเห็นใจ (empathy) การตอบสนอง (responsiveness) ความเชื่อมั่น (Reliability) การสัมผัสได้ (Physical cues/tangible) ความมั่นใจ (assurance)	<u>ปัจจัยนำของความพึงพอใจ</u> 1. ความคาดหวังที่เกิดขึ้นช่วงก่อนที่จะมาพบผู้ให้บริการ (pre visit attribute expectation) 2. การรับรู้ต่อสมรรถนะทางคลินิก (คุณภาพการบริการ) 3. สมรรถนะที่เหนือกว่าความคาดหวัง (Post visit attribute performance evaluation) <u>ผล</u> 1. ความพึงพอใจโดยภาพรวม (Client's level of service related experience)	1. พัฒนารอบแนวคิดโมเดล 2. ตรวจสอบความถูกต้องของโมเดล กับประชากรตะวันตก และประชากรเอเชีย (ประเทศเวียดนาม) โดยการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ Cross sectional study สถิติ Structural equation model
2. ความพึงพอใจ	Aldana, Piechulek and Alsabir (2001) ประเทศบังคลาเทศ	มิได้ระบุ	1. การรับรู้ต่อพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (สุภาพและเคารพ) มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจ 2. เวลาที่รอรับบริการ และการรับรู้ความสามารถเชิงเทคนิคของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์น้อยกว่าความพึงพอใจ	

ตารางที่ 1 ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ กรอบแนวคิด วิธีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ ที่พบในต่างประเทศ (ต่อ)

แนวคิด	ผู้พัฒนา/ ปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ	วิธีการพัฒนารอบแนวคิด โมเดล
3. ความพึงพอใจ	Newman et al, 1998 ประเทศโมแซมบิก	มิได้ระบุ	ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ 1. ระดับการฝึกอบรมของผู้ให้บริการ 2. ความมั่นใจในตัวของผู้ให้บริการ 3. เวลาที่รอ	มิได้ระบุ
4. ความพึงพอใจต่อ คุณภาพการดูแล สุขภาพที่เกี่ยวข้อง กับโรคระบบอวัยวะ สืบพันธุ์	Gilson, Alilio and Heggenhougen, 1994 ประเทศแทนซาเนีย	มิได้ระบุ	ความพึงพอใจประกอบด้วย 4 มิติ 1. ทางเลือกต่างๆ ที่ได้รับ (Choice of methods) 2. ข้อมูลที่ผู้ป่วยได้รับ 3. ความสามารถทางเทคนิค 4. กลไกที่กระตุ้นให้เกิดความต่อเนื่องและความเหมาะสมของ หมดหมู่การบริการ	การสัมภาษณ์เชิงคุณภาพเพื่อ ค้นหาทักษะระหว่างบุคคลที่ สัมพันธ์กับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการเฉพาะเรื่องความพึง พอใจต่อคุณภาพการดูแลสุขภาพ ที่เกี่ยวข้องกับโรคระบบอวัยวะสืบ พันธุ์
5. ความพึงพอใจ	Linda-Peiz model, 1982	มิได้ระบุ	คือทัศนคติทางบวก และทัศนคติคืออารมณ์ (affective)	มิได้ระบุ
6. ความพึงพอใจ	Ware, 1978	มิได้ระบุ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมีทั้งหมด 8 ปัจจัย ได้แก่ ความสามารถในการหาได้ ง่าย (accessibility/convenience), ศิลปะในการดูแล (art of care), ความต่อเนื่อง (continuity), ประสิทธิภาพ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการได้รับการดูแล (Efficacy/outcome of care), การเงิน (finances), สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment), คุณภาพทางเทคนิคของการดูแลที่ได้รับ (technical quality of care)	การสัมภาษณ์ และวิเคราะห์เชิง เนื้อหา (Content analysis)

ตารางที่ 1 ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ กรอบแนวคิด วิธีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ ที่พบในต่างประเทศ (ต่อ)

แนวคิด	ผู้พัฒนา/ ปีที่พัฒนา/ ที่มา	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ	วิธีการพัฒนา กรอบแนวคิด โมเดล
7. ความพึงพอใจ ต่อระบบบริการ การดูแลสุขภาพ ระดับปฐมภูมิ (Primary care)	Pascoe, 1983/ พบว่าขนาด ความสัมพันธ์ (effect size) ระหว่าง ความพึงพอใจ และ คุณภาพการบริการมีค่าต่ำมาก ดังนั้น จึงต้องพิจารณากรอบ แนวคิดที่พัฒนาขึ้นมาว่ามี ข้อจำกัดอย่างไร ครอบคลุมทุก มิติของความพึงพอใจหรือไม่	ไม่ได้ใช้	สรุปข้อแนะนำการพัฒนาโมเดลที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจความหมายของ ความพึงพอใจ 1. ควรศึกษาปัจจัยทางด้านจิตวิทยาของแต่ละบุคคลที่ส่งผลถึง ก. มิติที่เป็นองค์ประกอบของ micro ข. มิติที่เป็นองค์ประกอบของ macro ซึ่งเป็นการผสมผสานความรู้และอุดช่องว่าง จากการศึกษาวิจัย 3 แขนง ซึ่งได้แก่ สาธารณสุข (Public health) การตลาด (Marketing research) และจิตวิทยา (Psychology) สรุปสถานะกรอบแนวคิดทฤษฎีที่นำมาใช้ในการพัฒนาโมเดลความพึงพอใจซึ่ง ประกอบด้วย 1. โมเดลจากวงการศึกษาด้านการประเมินระบบสุขภาพ (ก. Linda-Peix Model ข. Discrepancies theory ค. Fulfillment theory) 2. โมเดลจากวงการศึกษาด้านผู้รับบริการ การตลาด (Marketing research) (ก. Compensatory choice model ข. Expectancy approach (contrast model, assimilation model, assimilation-contrast model)	จากการทบทวน วิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสาร (Literature review)

ตารางที่ 2 ความหมาย บั๊จยั กลโก องค์กรประกอบ กรอบแนวคิด วิธีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ ที่ได้จากการทบทวนเอกสารในไทย

แนวคิด	ผู้พัฒนา/ ปีที่พัฒนา/ ที่มา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ความหมาย	วิธีการพัฒนา กรอบแนวคิด โมเดล
1. ความพึงพอใจ	อังษณา ยศปัญญา, ปาณิสรา อุ ทังบุญ, ฉวีวรรณ สิมะลี (2545) ความรู้ ความคิดเห็นและความ พึงพอใจของประชาชนและ ผู้ใช้บริการต่อโครงการสร้าง หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าปี 2545 จังหวัดเลย, สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดเลย	Maslow (1968) – มนุษย์ทุกคน ล้วนมีความต้องการให้กับตนเอง ทั้งสิ้น และความต้องการนั้นมีมาก น้อยต่างกัน และได้จัดลำดับความ ต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำสุดไป หาขั้นสูงสุดได้แก่ (1) ความต้องการ ด้านร่างกาย (physiological need) (2) ความต้องการความปลอดภัย หรือความมั่นคง (security or safety needs) (3) ความต้องการ ด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของ สังคม (love and belongness needs) (4) ความต้องการมี ความภูมิใจของตนเอง (self esteem need) และ (5) ความต้องการที่จะ เข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (self- actualization or self realization)	ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้ Cormick (1947) - ความพึงพอใจหมายถึงสภาพความต้องการต่างๆ ที่ ได้รับการตอบสนอง Good (1973) - สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่ More (1958) - สภาพจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติ ของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทาง กลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความ ไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น โดยสรุป ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคล ที่ มีต่อสิ่งต่างๆ และจะแสดงออกมาทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้ว อยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ	จากการทบทวน วิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสาร (Literature review)

ตารางที่ 2 ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ กรอบแนวคิด วิธีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ ที่ได้จากการทบทวนเอกสารในไทย (ต่อ)

แนวคิด	ผู้พัฒนา/ ปีที่พัฒนา/ ที่มา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ความหมาย	วิธีการพัฒนา กรอบแนวคิด โมเดล
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อังษณา ยศปัญญา, ปาณิสรา อุทังบุญ, ฉวีวรรณ สิมมะลี (2545) ความรู้ ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและผู้ให้บริการต่อโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าปี 2545 จังหวัดเลย, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเลย	มิได้ระบุ	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ มณีวรรณ ต้นไทย ได้กล่าวถึงความพึงพอใจหลังจากประชาชนได้รับการบริการด้านต่างๆดังนี้ (1) ความสะดวกที่ได้รับบริการ (2) ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) คุณภาพของบริการที่ได้รับ (4) ระยะเวลาในการดำเนินการ (5) ข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินการ Millet ได้เสนอว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้ (1) การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเสมอภาค (equity service) (2) การให้บริการรวดเร็วทันเวลา (timely service) (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) (5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) Fitzgerald & Durant – การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของแต่ละหน่วยงานโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perception) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (judgement) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผลสามารถแบ่งเป็น 2 ด้านคือ (1) อัตวิสัย (subjective) ซึ่งได้จากการรับรู้ถึงการมอบบริการ และ (2) วัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ	มิได้ระบุ

ตารางที่ 2 ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ กรอบแนวคิด วิธีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ ที่ได้จากการทบทวนเอกสารในไทย (ต่อ)

แนวคิด	ผู้พัฒนา/ ปีที่พัฒนา/ ที่มา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ความหมาย	วิธีการพัฒนารอบแนวคิด โมเดล
3. ความพึงพอใจ	อรพินท์ บุญนาค, อัจฉรา เอ็นซ์ (2538) สรุปผลวิจัยเบื้องต้น โครงการศึกษาความพึงพอใจและ ความต้องการของประชาชนต่อ ศูนย์บริการสาธารณสุขและ โรงพยาบาลชุมชนในสังกัด กรุงเทพมหานคร . สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย		ความพึงพอใจในการศึกษานี้หมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีของผู้ที่มา รับบริการต่อสถานบริการนั้นๆ ส่วนวิธีวัดความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (1) ความพึงพอใจโดยทั่วไป ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจต่อบุคลากรและระบบ การให้บริการทางการแพทย์ และ (2) ความพึงพอใจเฉพาะด้าน ซึ่งได้แก่ ความ พึงพอใจประสบการณ์ในด้านต่างๆ ที่ผู้ป่วยไปใช้เป็นประจำ Aday และ Anderson (1975) ได้ค้นพบปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ที่มารับบริการในสถานพยาบาลคือ ความสะดวกจากการบริการ การมี ประสบการณ์ที่ดี การที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยและความเป็นกันเอง ข้อมูลข่าวสาร ที่ได้รับ คุณภาพของการบริการตลอดจนค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวกับความเจ็บป่วย เป็นต้น Ware และคณะ (1978) ได้ทำการศึกษาและรวบรวมคำนิยามความพึงพอใจของ ผู้ป่วยไว้ดังต่อไปนี้คือ (1) ศิลปะในการรักษาพยาบาล (2) คุณภาพการรักษาพยาบาล (3) การเข้าถึง บริการ และความสะดวกสบาย (4) ค่าใช้จ่ายต่างๆ (5) สภาพแวดล้อมทาง กายภาพ (6) ความพร้อมในการให้บริการ (7) ความต่อเนื่องในการ รักษาพยาบาล และ (8) ประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล นอกจากนั้นปัจจัยต่างๆ ทางประชากร สังคม และเศรษฐกิจนั้นมีผลกระทบ โดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อสถานพยาบาลอีกด้วย	จากการทบทวน วิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสาร (Literature review)

ตารางที่ 3 ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ กรอบแนวคิด วิธีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ความสุข ที่พบในประเทศไทย

แนวคิด	ผู้พัฒนา/ ปีที่พัฒนา/ ที่มา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ	วิธีการพัฒนารอบแนวคิด โมเดล ข้อสรุป
1. ความสุข	เสกิตดาว วัฒนลี/ 2549/ แขนง การศึกษาเศรษฐศาสตร์	ไม่พบ	องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลมีความสุขได้แก่ รายได้ การทำงาน ชีวิตส่วนตัว ชุมชน สุขภาพ อีสุภาพ และปรัชญาชีวิต	สังเคราะห์เชิงพรรณนา
2. ความสุข	กรมสุขภาพจิต (2545) ดัชนีชี้วัดความสุขคนไทย Thai Happiness Indicators (THI-15), กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข	ไม่พบ	แนวคิด คำจำกัดความของความสุข คือ สภาพชีวิตที่เป็นสุข อันเป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งทำขึ้นเพื่อประเมินภาวะความสุขของคนไทยในประชาชนทั่วไป ซึ่งจะเป็นแนวทางในการดูแล สุขภาพจิตตนเอง	การทบทวนเอกสาร
3. ความสุข	นพดล กรรณิกา (มปป.) การพัฒนาดัชนีชี้ประเมินความสุขมวลรวมของประชาชนภายในประเทศ. สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ที่มา : กระแสทางเลือกของการพัฒนาประเทศที่ไม่มุ่งเน้นการพัฒนาอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจแบบทุนนิยมเพียงอย่างเดียวและกำลังเป็นที่สนใจศึกษาในหมู่นักวิชาการและผู้กำหนดนโยบายสาธารณะของนานาประเทศทั่วโลก	แนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเกี่ยวกับหลักเศรษฐกิจพอเพียง	“ความสุข” ประกอบไปด้วย การอยู่เย็นเป็นสุข (well-being) ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) คุณภาพชีวิต (quality of life) และการพบกันระหว่างความคาดหวังความต้องการกับความเป็นจริงในชีวิต (self actualization) 1. ความสุขของมนุษย์มีสองลักษณะบนความเปลี่ยนแปลงคือ การเปลี่ยนแปลงขึ้นลงอย่างรวดเร็ว และเปลี่ยนแปลงขึ้นลงอย่างค่อยเป็นค่อยไป 2. การประเมินความสุขในการศึกษาวิจัยโครงการนี้มุ่งเน้นเป้าหมายอยู่ที่การประเมินความสุขมวลรวมของคนภายในประเทศ (Gross Domestic Happiness, GDH) ไม่ใช่มุ่งประเมินความสุขของปัจเจกบุคคล แต่ประเมินความสุขของคนไทยและต่างชาติระดับชุมชน อำเภอ จังหวัด ภูมิภาค และระดับประเทศ	การทบทวนเอกสาร

ตารางที่ 3 ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ กรอบแนวคิด วิธีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ความสุข ไทย (ต่อ)

แนวคิด	ผู้พัฒนา/ ปีที่พัฒนา/ ที่มา	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ	วิธีการพัฒนา กรอบแนวคิด โมเดล ข้อสรุป
4. ความสุข	สภาพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ (2550) ร่างการ พัฒนาดัชนีชี้วัดความอยู่เย็น เป็นสุขร่วมกันในสังคมไทย	- กรอบแนวคิด “ ความอยู่ดี มีสุข ” พัฒนามาจาก แนวคิดของศาสตราจารย์ อมตยา เช่น (พ.ศ. 2528) - แนวคิดการพัฒนา ประเทศใน แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 และแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 ที่มุ่งเสริมสร้าง ความอยู่ดีมีสุขของ คนไทย กำหนดให้ การพัฒนาเศรษฐกิจ เป็นเครื่องมือ ประการหนึ่ง	ความอยู่ดีมีสุขคือ “ผลกระทบขั้นสุดท้ายของการพัฒนาก็คือ การทำให้ปัจเจกบุคคล สามารถบรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่ต้องการ และ ปัจเจกบุคคลที่มีสิทธิเสรีภาพในการเลือก วิธีการไปสู่ความสำเร็จด้วยตัวของเขาเอง ส่วนการมีรายได้จะเป็นเพียงเครื่องมือหรือ ทางผ่านไปสู่ความสำเร็จเท่านั้น” “ความอยู่ดีมีสุข หมายถึง การมีสุขภาพอนามัย ที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้ มุ่งงาน ทำที่ทั่วถึง มีรายได้พอเพียงต่อการดำรงชีพ มีครอบครัวที่อบอุ่นมั่นคง อยู่ในสภาพแวดล้อม ที่ดีและอยู่ภายใต้ระบบบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐ” องค์ประกอบมี 7 ด้าน คือ ด้านสุขภาพอนามัย, ความรู้, ชีวิตการทำงาน, รายได้และการ กระจายรายได้, ชีวิตครอบครัว, สภาพแวดล้อม และการบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐ	มีได้ระบุ

ตารางที่ 3 ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ กรอบแนวคิด วิธีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ความสุข ไทย (ต่อ)

แนวคิด	ผู้พัฒนา/ ปีที่พัฒนา/ ที่มา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ	วิธีการพัฒนารอบแนวคิด โมเดล ข้อสรุป
5. ความสุข	อภิสิทธิ์ อารงวรารากร, ทานทิพย์ อารงวรารากร (2543) รายงานวิจัย ฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัย “กระบวนการพัฒนาตัวชี้วัดความสุขของประชาชนชาวไทย”	มิได้ระบุ	องค์ดำไล ลามะ ได้ให้ข้อคิดเห็นและชี้ให้เห็นความแตกต่างของความสุขในเชิง happiness ไว้ว่า ความสุขสัมพันธ์กับความรู้สึกทางจิต (mind) และใจ (heart) มีลักษณะสงบและดำรงอยู่ที่ยาวนาน (lasting) และความรู้สึกกับความสุข คือภาวะแห่งการปลดปล่อย (stage of liberation) ที่ปราศจากความรู้สึกทุกข์ทรมาน (suffering) ซึ่งแตกต่างจากความรู้สึกในเชิงหฤหรรษ์ (pleasure) ที่มีอยู่ในรูปกายภาพ ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง ที่แปรเปลี่ยนอย่างรวดเร็วในทุกๆขณะ ความรู้สึกสลับส่นระหว่าง happiness และ pleasure ก่อให้เกิดปัญหาของมนุษย์อย่างมากในปัจจุบัน กรอบความคิดในการศึกษา 1. ความสุขของมนุษย์เป็นความรู้สึกของแต่ละปัจเจกเชิงอัตวิสัย (subjective and value laden) ซึ่งไม่มีมาตรฐานสากลแต่ขึ้นกับรากฐานด้านประสบการณ์และวัฒนธรรมของสังคมนั้น โครงการนี้จึงอาศัยชาวบ้านที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำทางภูมิปัญญาเป็นแหล่งให้ข้อมูลด้านความสุขของบุคคลและชุมชนต่างๆ 2. เนื่องจากการวัดความสุขเป็นการวัดเชิงอัตวิสัยเป็นหลัก (subjective measure) ดังกล่าว กระบวนการพัฒนาตัวชี้วัดความสุขของโครงการจึงกำหนดเฉพาะกับกลุ่มเกษตรกรซึ่งอาจพัฒนากระบวนการไปสู่กลุ่มต่างๆได้ อย่างไรก็ตามการเปรียบเทียบตัวชี้วัดความสุขระหว่างกลุ่มอาจใช้หลักการทางสถิติมาปรับใช้ภายหลัง ตัวชี้วัดในระดับบุคคลจะประกอบทั้งการวัดเชิงภาวะวิสัย (objective measures) โดยมีเกณฑ์การตัดสินใจที่ชัดเจน เช่น ความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิตของชุมชนอาวัดจากอัตราหรือจำนวนอาชญากรรม โดยมีเกณฑ์ตัดสินใจที่แน่นอนและการวัดเชิงอัตวิสัย (subjective measures) ซึ่งอาจเป็นการบอกเล่าความรู้สึก อารมณ์ อย่างไรก็ตามการเลือกตัวชี้วัดจะให้น้ำหนักด้วยการวัดเชิงภาวะวิสัยเพื่อความน่าเชื่อถือของการเปรียบเทียบภายใน (บุคคลเดียวกันแต่ต่างเวลา) และการเปรียบเทียบภายนอก (ต่างกลุ่ม)	มิได้ระบุ

ตารางที่ 4 ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ กรอบแนวคิด วิธีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ความสุขที่พบในต่างประเทศ

แนวคิด	ผู้พัฒนา/ ปีที่ พัฒนา/ ที่มา	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ	วิธีการพัฒนารอบ แนวคิด โมเดล ข้อสรุป
1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความสุข	Neese, 2004	โมเดลปัจจัยที่ ส่งผลต่อ ความสุข ปรากฏใน แผนภาพที่ 4	ความสุขเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกบุคคล ซึ่งสามารถสรุปได้เป็น 6 ประเภtd้วยกัน คือ ก) ปัจจัยทางด้านร่างกาย (ยีนของบุคคล) โรคหรือความผิดปกติทางกาย กลไกการทำงานของสมอง (Brain Mechanisms) ข) จิตใจ [การถูกทำร้ายทางกายหรือจิตใจ (Abuse) หรือไม่ได้รับการเอาใจใส่ ถูกทอดทิ้ง (Neglect) ลักษณะบุคลิกภาพ (personality) ลักษณะการใช้กลไกทางจิต (Defense) อารมณ์ (Emotion) โรคหรือความผิดปกติทางจิตใจ] กลไกการทำงานของจิตใจ (Psychological Mechanisms) ค) ความคิด (Cognition) ง) พฤติกรรม (พฤติกรรมการใช้สารเสพติด) จ) บริบทของบุคคล ซึ่งได้แก่ ผู้เลี้ยงดู [ยีนของพ่อแม่ พฤติกรรมของพ่อแม่/ผู้เลี้ยงดู (Parent's behaviour) สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Relationships) ชีวิตสมรส (Marriage) สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมทั้ง ในวัยเด็ก และในวัยปัจจุบัน แหล่งสนับสนุนทางสังคม เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตในปัจจุบัน เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นก่อนหน้าที่จะเกิดเหตุการณ์ในปัจจุบัน) ฉ) อาชีพหรืองาน	พัฒนาโมเดลจากผลที่ได้ จากการศึกษาวิจัยประเภท หาความสัมพันธ์
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความสุข	David Liken (1996) in Wallis 2005	มิได้ระบุ	ก. ยีน ที่ส่งผลต่อบุคลิกภาพ ในลักษณะที่เป็นคนสบายๆ (Easy going) ซึ่งมีลักษณะในการเผชิญความเครียดได้ดีมีความกังวลและซึมเศร้าต่ำ ข. ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล (รายได้ สภาวะสุขภาพจิต การยึดมั่นในศาสนา และระดับการศึกษา) ค. เหตุการณ์ต่างๆ ที่บุคคลต้องการเผชิญ	การศึกษาวิจัยประเภทหา ความสัมพันธ์

ตารางที่ 4 ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ กรอบแนวคิด วิธีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ความสุขที่พบในต่างประเทศ (ต่อ)

แนวคิด	ผู้พัฒนา/ ปีที่พัฒนา/ ที่มา	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ	วิธีการพัฒนารอบแนวคิด โมเดล ข้อสรุป
3. ความสุข	Seligman, Csikzentmihalyi. (2000)	ศาสตร์จากจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology)	ความสุขได้รับการนิยามไว้ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับอัตวิสัย (Subjective level) ระดับบุคคล (Individual level) และ ระดับกลุ่ม (group level) ความสุขในระดับอัตวิสัย (Subjective level) สามารถจำแนกย่อยตามมิติกาลเวลา คือ อดีต ปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งในอดีต จะหมายรวมถึง ความอยู่เย็นเป็นสุข (Subjective Well Being) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ส่วนในมิติปัจจุบัน ความสุขจะหมายถึง การที่บุคคลเกิดอารมณ์ความสุข และการเกิดความรู้สึกร่าเริง เพลิดเพลิน (Flow) กับสิ่งที่กำลังกระทำ ส่วนในมิติอนาคตนั้นความสุขจะหมายถึง การมีความหวัง และการมองโลกในแง่ดี ส่วนความสุขในระดับบุคคล (Individual level) นั้นจะหมายถึงการที่บุคคลผู้นั้นมีลักษณะทางบวก (Positive individual trait) ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถในการรัก ความกล้าหาญ มีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสามารถในการให้อภัย (Forgiveness) สุนทรียศาสตร์ (Aesthetic sensibility) ความมานะบากบั่น (Perseverance) การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (Originality) การเป็นผู้มองการณ์ไกล (Future mindness) มีความสามารถสูง (High talent) ความฉลาด (Wisdom) ความสุขในระดับกลุ่ม (Group level) จะหมายรวมถึงการที่กลุ่มคนในสังคมอาจจะเป็นสังคมโรงเรียน สังคมที่ทำงาน สังคมรัฐบาล มีความรับผิดชอบ (Responsibility) เอื้อเฟื้อต่อกันและกัน (Nurturance) มีจริยธรรมการทำงานที่ดี (Work Ethic) มีความอดทน (Tolerance) เป็นต้น	จากการสังเคราะห์เชิงพรรณนา
4. ความสุขและสุขภาพ	Arygle. (2001); Myers, (1993)	มิได้ระบุ	ความสุขจะขึ้นอยู่กับ (ก) ประสิทธิภาพของระบบสุขภาพทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน (ข) ความสามารถของบุคคลในการจ่ายค่าบริการ (ค) ความเจ็บป่วย และความเรื้อรังของ ความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น	มิได้ระบุ

ตารางที่ 4 ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ กรอบแนวคิด วิธีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ความสุขที่พบในต่างประเทศ (ต่อ)

แนวคิด	ผู้พัฒนา/ ปีที่พัฒนา/ ที่มา	กรอบ แนวคิด ทฤษฎี	ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ	วิธีการพัฒนารอบแนวคิด โมเดล ข้อสรุป
5. ความสุข และ สมรรถนะของ ระบบสุขภาพ	Kirkcaldy, B., Furnham, A. and Veenhoven, R. (2005)	ไม่พบ	พบว่าบุคคลที่อาศัยอยู่ในประเทศที่มีสมรรถนะระบบสุขภาพที่สูงรายงานผลว่าตนมี ความสุขในระดับที่สูงกว่าบุคคลที่อาศัยอยู่ในประเทศที่มีสมรรถนะระบบสุขภาพที่ต่ำกว่า	ไม่พบ
6. ความสุข/ ความพึงพอใจใน ชีวิต (Life satisfaction)/ ความอยู่เย็นเป็น สุข (Well being)	วีนโฮเวน (Veenhoven). 1990	ไม่พบ	ระดับคุณภาพชีวิตในองค์รวมตามการประเมินของแต่ละบุคคล ปัจจัยที่สำคัญ คือ อายุขัย ภาวะสุขภาพจิต สภาพความเป็นอยู่ของประชากร (มีเศรษฐกิจดี สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้)	ใช้ข้อมูลจาก 56 ประเทศ เพื่อนำมา ดำเนินการทดสอบเชิงสถิติ (Statistical testing)
7. ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับ ความสุข	เดียนเนอร์ & เซลิกแมน (Diener & Seligman, 2002)	ไม่พบ	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในแง่กลไก ได้แก่ คือ ทักษะทางสังคม (Social skills) ความใกล้ชิดระหว่างบุคคล (Close Interpersonal Ties) แหล่งสนับสนุนที่ได้รับจากสังคม (Social Support)	การตรวจสอบกลไกที่สร้างเสริม ความสุข โดยใช้สถิติวิเคราะห์ชนิด การหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (Mediation Analysis)

ตารางที่ 4 ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ กรอบแนวคิด วิธีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ความสุขที่พบในต่างประเทศ (ต่อ)

แนวคิด	ผู้พัฒนา/ ปีที่พัฒนา/ ที่มา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ความหมาย ปัจจัย กลไก องค์ประกอบ	วิธีการพัฒนารอบแนวคิดโมเดล ข้อสรุป
8. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความสุข	วิกเกอร์ (Vicker, 2007)	ไม่พบ	องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความสุขมี 4 ประการ ได้แก่ ก) ความสามารถในการหาความเพลิดเพลินในชีวิต (Pleasure) โดยการทำกิจกรรมต่างๆ และผลจากการทำกิจกรรมเหล่านั้นส่งผลให้บุคคลเกิดอารมณ์ทางบวก (Positive Emotion) ข) การเกิดความรู้สึกจดจ่อ เพลิดเพลิน (Flow) กับครอบครัว งาน คนรัก หรืองานอดิเรก ค) ความสามารถในการค้นหาความหมายในชีวิต และการได้ใช้ลักษณะเด่นของตนเองในการทำประโยชน์ให้กับสังคม สิ่งแวดล้อม ง) ความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งของพลังอันยิ่งใหญ่	สังเคราะห์เชิงพรรณนา
9. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความสุข	เซลิกแมน (Seligman, 2006)	ไม่พบ	องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความสุขมี 3 ประการ ได้แก่ ก) ความสามารถในการหาความเพลิดเพลินในชีวิต (Pleasure) โดยการทำกิจกรรมต่างๆ และผลจากการทำกิจกรรมเหล่านั้นส่งผลให้บุคคลเกิดอารมณ์ทางบวก (Positive Emotion) ข) การเกิดความรู้สึกจดจ่อ เพลิดเพลิน (Flow) กับครอบครัว งาน คนรัก หรืองานอดิเรก ค) ความสามารถในการค้นหาความหมายในชีวิต และการได้ใช้ลักษณะเด่นของตนเองในการทำประโยชน์ให้กับสังคม สิ่งแวดล้อม	สังเคราะห์เชิงพรรณนา
10. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุข	วอลลิส (Wallis, 2005)	ไม่พบ	ก) ลักษณะการมองตนเองที่มีได้อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง (Unrealistically positive self concept) ซึ่งมักพบว่าบุคคลกลุ่มนี้มีแนวโน้มลักษณะของบุคลิกภาพแบบหลงรักตนเอง (Narcissism) ซึ่งมีลักษณะเด่นคือการคิดว่าตนเป็นผู้ยิ่งใหญ่ ต้องการให้ผู้อื่นชื่นชม ข) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริบทของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย นายจ้าง แหล่งสนับสนุนทางสังคม (Social supports)	สังเคราะห์เชิงพรรณนา

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความหมาย ปัจจัย องค์ประกอบของความสุขจากการศึกษาที่พบในต่างประเทศและในประเทศไทย

องค์ประกอบ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านร่างกาย เช่น															
1.1 ยืน	✓	✓		✓		✓					✓	✓	✓	✓	✓
1.2 โรคหรือความผิดปกติทางกาย	✓	✓												✓	
1.3 กลไกการทำงานของสมอง											✓		✓	✓	✓
1.4 มีสุขภาพที่ดี				✓											✓
1.5 ความเจ็บปวด และความรู้สึกของความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น						✓						✓			✓
1.6 อายุขัย															✓
1.7 ภาวการณ์ และรูปร่าง															
1.8 ไม่มีโรคประจำตัว															
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านจิตใจ ซึ่งรวมถึง	✓	✓										✓	✓	✓	✓
2.1 การถูกทำร้ายทางกาย	✓	✓													
2.2 การถูกทำร้ายทางจิตใจ การไม่ได้รับการเอาใจใส่		✓													
2.3 ลักษณะบุคลิกภาพ															
2.3.1 บุคลิกภาพ ในลักษณะที่เป็นคนสบายๆ (Easy going) ซึ่งมีลักษณะในการเผชิญความเครียดได้ดี มีความกังวลและซึมเศร้าต่ำ	✓		✓			✓		✓	✓						
2.4 ลักษณะการใช้กลไกทางจิต	✓	✓											✓		
2.5 และการเกิดความรู้สึกจดจ่อ เพลิดเพลิน (Flow) กับสิ่งที่กำลังกระทำ	✓	✓										✓			✓
2.6 ภาวะสุขภาพจิต			✓									✓			
2.7 รับรู้ภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วยทางจิต														✓	
อารมณ์ ความรู้สึก															
2.7.1 ทางบวก															
2.7.1.1 อยู่เย็นเป็นสุข															
2.7.2 ทางลบ															
2.8 โรคหรือความผิดปกติทางจิตใจ															
2.9 กลไกการทำงานของจิตใจ (Psychological Mechanisms)															

หมายเหตุ : 1 = Neese (2004) 2 = David Liken (1996) in Wallis 2005 3. Seligman, Csikzentmihalyi, 2000 4 = Arygle, 2001; Myers, 1993) 5. Kirkcaldy, B., Furnham, A. and Veenhoven, R., 2005 6 = วีนโฮเวน (Veenhoven)/ 1990 7 = ดีเยนเนอร์ & เซลิกันแมน (Diener & Seligman, 2002) 8 = Vicker, 2007 9 = เซลิกันแมน (Seligman, 2006) 10 = Wallis, 2005 11. เสกิตดาว วัฒนลี (2549) 12. กรมสุขภาพจิต (2545) 13. นาดล กรรณิกา 14. สภาพัฒน์ฯ (2550) 15. อภิลิทธิ อ่างวรารกุล (2543) * องค์ประกอบเชิงปัจจัย ** องค์ประกอบเชิงกลไก

**ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความหมาย ปัจจัย องค์ประกอบของความสุขจากการศึกษาที่พบใน
ต่างประเทศและในประเทศไทย (ต่อ)**

องค์ประกอบ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านความคิด (Cognition)	✓	✓											✓	✓	✓
3.1 คิดว่าตนประสบความสำเร็จ												✓		✓	
3.2 มีข้อมูล ความรู้ที่พอเพียง													✓		
3.3 ความมั่นใจในการเผชิญปัญหา						✓							✓		
3.4 เสรีภาพในการเลือก			✓										✓		
3.5 ความสมดุลระหว่างความหวัง ความ ต้องการและการตระหนักในตนเอง (Self actualization)			✓	✓	✓					✓			✓		
3.6 คุณภาพชีวิต		✓										✓			✓
3.7 ความพึงพอใจ											✓		✓		
3.8 ความพึงพอใจในชีวิต														✓	
3.9 การมีความหวัง												✓	✓		
3.10 การมองโลกในแง่ดี												✓	✓		
3.11 ลักษณะการมองตนเองที่มีได้อยู่บน พื้นฐานของความเป็นจริง												✓			✓
3.12 ระดับการศึกษา															
3.13 อิศรภาพ															
3.14 ปรัชญาชีวิต															
3.14.1 หลักการใช้ชีวิตพอเพียง															
3.15 ใฝ่เรียนรู้															
3.16 เมตตากรุณา															
3.17 นับถือตนเอง															
3.18 ความคิดสร้างสรรค์ และ กระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต															
3.19 ความเสียสละ															
3.20 มีความภาคภูมิใจ															

หมายเหตุ : 1 = Neese (2004) 2 = David Liken (1996) in Wallis 2005 3. Seligman, Csikzentmihalyi, 2000 4= Arygle, 2001; Myers, 1993) 5. Kirkcaldy, B., Furnham, A. and Veenhoven, R., 2005 6 = วีนโฮเวน (Veenhoven)/ 1990 7 = เดียนเนอร์ & เซลิเกแมน (Diener & Seligman, 2002) 8 = Vicker, 2007 9 = เซลิเกแมน (Seligman, 2006) 10 = Wallis, 2005 11. เสกิตดาว วัฒนลี (2549) 12. กรมสุขภาพจิต (2545) 13. นกตล กรรณิกา 14. สภาพัฒนฯ (2550) 15. อภิลิทธิ์ อัมรวงรวงกุล (2543)

* องค์ประกอบเชิงปัจจัย ** องค์ประกอบเชิงกลไก

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความหมาย ปัจจัย องค์ประกอบของความสุขจากการศึกษาที่พบ
ในต่างประเทศและในประเทศไทย (ต่อ)

องค์ประกอบ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านพฤติกรรม	✓	✓											✓	✓	
ศักยภาพ ความสามารถ	✓														
4.1 พฤติกรรมการใช้สารเสพติด															
4.2 ศักยภาพที่จะพัฒนาตนเอง												✓			
4.3 ความสามารถในการหาความ เพลิดเพลินในชีวิต โดยการทำ กิจกรรมต่างๆ และผลจากการทำ กิจกรรมเหล่านั้นส่งผลให้บุคคลนั้น เกิดอารมณ์ทางบวก			✓					✓	✓						
4.4 มีลักษณะทางบวก (Positive individual trait) ซึ่งประกอบด้วย															
4.4.1 ความสามารถในการรัก			✓												
4.4.2 ความกล้าหาญ			✓												
4.4.3 มีทักษะในการสร้าง															
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล															
4.4.4 ความสามารถในการให้ อภัย (Forgiveness)			✓												
4.4.5 สุนทรีย์ศาสตร์ (Aesthetic sensibility)															
4.4.6 ความมานะบากบั่น (Perseverance)			✓												
4.4.7 การสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ๆ (Originality)															
4.4.8 การเป็นผู้มองการณ์ไกล (Future mindness)								✓	✓						
4.4.9 มีความสามารถสูง (High talent)			✓					✓	✓						
4.4.10 ความฉลาด (Wisdom)			✓												
4.5 การได้ใช้ลักษณะเด่นของ ตนเองในการทำประโยชน์ให้กับ สังคม สิ่งแวดล้อม			✓												
4.6 ความสามารถในการค้นหา ความหมายในชีวิต			✓												

หมายเหตุ : 1 = Neese (2004) 2 = David Liken (1996) in Wallis 2005 3. Seligman, Csikszentmihalyi, 2000 4 = Arygle, 2001;
Myers, 1993) 5. Kirkcaldy, B., Furnham, A. and Veenhoven, R., 2005 6 = วินโฮเวน (Veenhoven)/ 1990 7 = เดียนเนอร์ & เซลิเกแมน
(Diener & Seligman, 2002) 8 = Vicker, 2007 9 = เซลิเกแมน (Seligman, 2006) 10 = Wallis, 2005
11. กรมสุขภาพจิต (2545) 12. นกตล กรรณิกา 13. สภาพัฒน์ฯ (2550) 14. อภิลิทธิ์ อัครวรารกุล (2543)

* องค์ประกอบเชิงปัจจัย ** องค์ประกอบเชิงกลไก

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความหมาย ปัจจัย องค์ประกอบของความสุขจากการศึกษาที่พบ
ในต่างประเทศและในประเทศไทย (ต่อ)

ความหมาย ปัจจัย องค์ประกอบ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
4.7 ความสามารถในการเรียนรู้ และคุณภาพการเรียนรู้														✓	
4.8 ความสามารถที่จะบรรลุ ความสำเร็จตามความคาดหวัง												✓			
4.9 การควบคุมจิตใจไม่มี ประสิทธิภาพ												✓			
4.10 ความสามารถ ในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต												✓			
4.11 ลักษณะการดำเนิน ชีวิตประจำวัน												✓			
4.12 การมีเวลาว่าง															
5. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริบทของ บุคคล ซึ่งประกอบด้วย															
5.1 ความสามารถในการใช้ ทักษะทางสังคม (Social skills)**							✓								
5.2 ความใกล้ชิดระหว่างบุคคล (Close Interpersonal Ties)**							✓								
5.3 แหล่งสนับสนุนทางสังคม (Social supports)**	✓						✓			✓		✓			
5.4 แหล่งสนับสนุนจาก ครอบครัว	✓	✓										✓			
5.5 เหตุการณ์ต่างๆที่บุคคลต้อง เผชิญ (ทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตใน ปัจจุบัน และเหตุการณ์ต่างๆ ที่ เกิดขึ้นก่อนหน้าที่จะเกิดเหตุการณ์ ในปัจจุบันผู้เลี้ยงดู)												✓			
5.6 เหตุการณ์ชีวิตที่มีค่าต่อ จิตใจ	✓	✓													
5.7 พ่อแม่ผู้เลี้ยงดู [ยีนของพ่อ แม่ พฤติกรรมของพ่อแม่/ผู้เลี้ยงดู (Parent's behaviour)]														✓	✓
5.8 ชีวิตสมรส ครอบครัวอบอุ่น															

หมายเหตุ : 1 = Neese (2004) 2 = David Liken (1996) in Wallis 2005 3. Seligman, Csikszentmihalyi, 2000 4 = Arygle, 2001;
Myers, 1993) 5. Kirkcaldy, B., Furnham, A. and Veenhoven, R., 2005 6 = วินโฮเวน (Veenhoven)/ 1990 7= เดียนเนอร์ & เซลิเกแมน
(Diener & Seligman, 2002) 8 = Vicker, 2007 9 = เซลิเกแมน (Seligman, 2006) 10 = Wallis, 2005 11. กรมสุขภาพจิต (2545)
12. นกอด กรรณิกา 13. สภาพัฒนา (2550) 14. อภิสิทธิ์ ธำรงวางกุล (2543)

* องค์ประกอบเชิงปัจจัย ** องค์ประกอบเชิงกลไก

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความหมาย ปัจจัย องค์ประกอบของความสุขจากการศึกษาที่พบในต่างประเทศและในประเทศไทย (ต่อ)

ความหมาย ปัจจัย องค์ประกอบ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
5.9 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Relationships)	✓											✓			
5.9.1 ความสัมพันธ์ในครอบครัว															
5.9.2 สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการ													✓	✓	
ทางด้านสุขภาพ (5.9.2.1 ทักษะในการสัมพันธภาพ															
ระหว่างบุคคล การสื่อสาร (5.9.2.1.1 รับฟังอย่าง															
ตั้งใจ 5.9.2.1.2 อธิบายข้อมูลอย่างชัดเจน)															
5.10 สังคม	✓										✓				
5.10.1 บรรยากาศของคนในชุมชนที่พึง													✓		
อาศัย															
5.10.2 ชุมชนเข้มแข็ง (พึ่งตนเอง)															
5.10.3 กลุ่มคนในสังคมอาจจะเป็นสังคม				✓										✓	✓
โรงเรียน สังคมที่ทำงาน สังคมรัฐบาล มีความ														✓	
รับผิดชอบ (Responsibility) เอื้อเฟื้อต่อกันและกัน															
(Nurturance) มีจริยธรรมการทำงานที่ดี (Work															
Ethic) มีความอดทน (Tolerance)															
5.10.3 มีส่วนร่วมในสังคม						✓									
5.10.4 ความยากง่ายในการเข้าถึงความรู้														✓	
5.10.5 ระบบสุขภาพ				✓											
5.10.5.1 สมรรถนะระบบสุขภาพของ															
ประเทศอยู่ในระดับสูง		✓													
5.10.5.2 ประสิทธิภาพของระบบสุขภาพ												✓			
ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน															
5.10.5.3 ระบบบริการสุขภาพและ															
คุณภาพการบริการสุขภาพ															
5.10.4.3.1 สถานบริการสุขภาพ															
5.10.4.3.2 ความยากง่ายในการ															
เข้าถึง (บริการฉุกเฉิน ความสะดวกสบาย เวลาที่ร															
นัดหมาย เวลาที่นั่งรอเพื่อรับบริการในคลินิก)															
5.10.4.3.3 ราคาค่าบริการ กลไก															
การชำระ ประกันสุขภาพครอบคลุม															
5.10.4.3.4 สภาพแวดล้อมทาง															
กายภาพ															
5.10.4.3.5 อุปกรณ์ต่างๆที่พบใน															
คลินิก (Clinic Tangibles)															
5.10.4.3.6 คุณภาพทางเทคนิค															
ของผู้ให้บริการ															

หมายเหตุ : 1 = Neese (2004) 2 = David Liken (1996) in Wallis 2005 3. Seligman, Csikszentmihalyi, 2000 4 = Arygle, 2001; Myers, 1993) 5. Kirkcaldy, B., Furnham, A. and Veenhoven, R., 2005 6 = วีนโฮเวน (Veenhoven)/ 1990 7 = เดียนเนอร์ & เซลิกันแมน (Diener & Seligman, 2002) 8 = Vicker, 2007 9 = เซลิกันแมน (Seligman, 2006) 10 = Wallis, 2005 11. กรมสุขภาพจิต (2545) 12. นกตลกรรณิกา 13. สภาพัฒน์ฯ (2550) 14. อภิลิทธิ์ อำจรวางกุล (2543)

* องค์ประกอบเชิงปัจจัย ** องค์ประกอบเชิงกลไก

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความหมาย ปัจจัย องค์ประกอบของความสุขจากการศึกษาที่พบในต่างประเทศและในประเทศไทย (ต่อ)

ความหมาย ปัจจัย องค์ประกอบ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
5.10.4.3.7 ผู้ให้บริการให้เวลาอย่างพอเพียง															
5.10.4.3.8 การได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง															
5.10.4.3.9 การมีสถานพยาบาลตั้งอยู่ทั่วไป															
ในพื้นที่รวมทั้งจำนวนบุคลากรทางการแพทย์															
(Availability of resources)															
5.10.4.3.10 ได้รับการบริการที่เหมาะสมกับภูมิ															
หลัง วัฒนธรรม															
5.10.4.3.11 มีโอกาสในการได้รับการบริการ															
จากแหล่งใดแหล่งหนึ่งเป็นการประจำ															
5.10.5 มียาสมุนไพรไว้รักษาเวลาเจ็บป่วย															
5.10.6 สิ่งแวดล้อมทั้ง ในวัยเด็ก และในวัย	✓														✓
ปัจจุบัน															
5.10.7 สิ่งแวดล้อมในวัยปัจจุบัน															✓
5.10.7.1 มีความปลอดภัย ความมั่นคงใน												✓		✓	
ชีวิต												✓		✓	
5.10.7.2 ปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต														✓	
5.10.7.3 สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยและ													✓	✓	
โครงสร้างพื้นฐานของระบบสาธารณูปโภค														✓	
5.10.7.4 ระบบนิเวศสมดุล															
5.11 เศรษฐกิจ				✓									✓		
5.11.1 มีรายได้											✓		✓		
5.11.2 ความสามารถของบุคคลในการจ่าย													✓		
ค่าบริการ						✓									✓
5.11.3 มีเศรษฐกิจดี													✓		
5.11.4 มีหลักประกันในชีวิต													✓		
5.11.5 ความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจ													✓		
5.11.6 ระบบเศรษฐกิจแบบการค้าเสรีและทุน													✓		
นิยม													✓		
5.12 การบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐ													✓		
5.12.1 การจัดสรรทรัพยากรธรรมชาติ	✓												✓		
5.12.2 กระบวนการยุติธรรมและความเป็น														✓	
ธรรมในสังคม														✓	
5.13 วัฒนธรรม ประเพณี															
5.14 ภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ															
5.15 ประชาธิปไตยภายใต้สังคมธรรมาภิบาล															
5.16 สังคมยึดหลักธรรมาภิบาล															
5.17 ความสมานฉันท์ในสังคม															

หมายเหตุ : 1 = Neese (2004) 2 = David Liken (1996) in Wallis 2005 3. Seligman, Csikszentmihalyi, 2000 4= Arygle, 2001; Myers, 1993) 5. Kirkcaldy, B., Furnham, A. and Veenhoven, R., 2005 6 = วินโฮเวน (Veenhoven)/ 1990 7= เดียนเนอร์ & เซลิเกแมน (Diener & Seligman, 2002) 8 = Vicker, 2007 9 = เซลิเกแมน (Seligman, 2006) 10= Wallis, 2005 11. กรมสุขภาพจิต (2545) 12. นกตลกรรณิกา 13. สภาพัฒน์ฯ (2550) 14. อภิสัทธ์ อารังวรางกูล (2543)

* องค์ประกอบเชิงปัจจัย ** องค์ประกอบเชิงกลไก

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความหมาย ปัจจัย องค์ประกอบของความสุขาจากการศึกษาที่พบในต่างประเทศและในประเทศไทย (ต่อ)

ความหมาย ปัจจัย องค์ประกอบ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
6. ปัจจัยด้านอาชีพ	✓									✓	✓			✓	
6.1 นายจ้าง										✓				✓	
6.2 ชีวิตการทำงาน															
6.3 ความพึงพอใจในการทำงาน													✓		
7. ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ															
7.1 การยึดมั่นในศาสนา		✓													
7.2 ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของพลังอันยิ่งใหญ่								✓							
7.3 ภาวะแห่งการปลดปล่อย (Stage of liberation)															✓
7.4 การเข้าถึงธรรมะว่าด้วยการอยู่ร่วมกัน															✓

หมายเหตุ : 1 = Neese (2004) 2 = David Liken (1996) in Wallis 2005 3. Seligman, Csikzentmihalyi, 2000 4= Arygle, 2001; Myers, 1993)

5. Kirkcaldy, B., Furnham, A. and Veenhoven, R., 2005 6 = วินโฮเวน (Veenhoven)/ 1990 7 = เดียนเนอร์ & เซลิคแมน (Diener & Seligman, 2002)

8 = Vicker, 2007 9 = เซลิคแมน (Seligman, 2006) 10 = Wallis, 2005 11. กรมสุขภาพจิต (2545) 12. นกคด ภรรณิกา 13. สภาพัฒนฯ (2550) 14.

อภิสิทธิ์ อารงวรวงกุล (2543)

* องค์ประกอบเชิงปัจจัย ** องค์ประกอบเชิงกลไก

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความหมาย ปัจจัย องค์ประกอบของความพึงพอใจ จากการศึกษาที่พบ
ในต่างประเทศและในประเทศไทย

ความหมาย ปัจจัย องค์ประกอบของความพึงพอใจ	ต่างประเทศ							ไทย		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. ความคิด										
1.1 ความคาดหวังที่เกิดขึ้นล่วงหน้าก่อนจะมาพบผู้ให้บริการ (pre visit attribute expectation)	✓									
1.2 การรับรู้ต่อสมรรถนะทางคลินิก (คุณภาพการบริการ)	✓	✓								
1.3 สมรรถนะที่เหนือกว่าความคาดหวัง (Post visit attribute performance evaluation)	✓									
1.4 การรับรู้ต่อพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (สุภาพและเคารพ)		✓								
1.5 ความมั่นใจในตัวของผู้ให้บริการ			✓							
1.6 ทางเลือกต่างๆ ที่ได้รับ (Choice of methods)				✓						
1.7 ข้อมูลที่ผู้ป่วยได้รับ				✓					✓	✓
2. การกระทำ										
2.1 การเข้าร่วมกิจกรรมทั้งกายและใจ								✓		
2. ผู้ให้บริการ										✓
2.1 ระดับการฝึกอบรมของผู้ให้บริการ									✓	
2.2 ความสามารถทางเทคนิค			✓	✓						✓
2.3 อธิยาศัยดีและเป็นกันเอง										✓
3. ระบบบริการ										✓
3.1 เวลาที่รอรับบริการ		✓	✓							
4. สถานบริการสุขภาพ										✓
4.1 ความยากง่ายในการเข้าถึง						✓				✓
4.2 ความสะอาดสวยงาม						✓			✓	✓
4.3 การได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง						✓				✓
4.4 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ						✓				✓
4.5 ประสิทธิภาพ/ผลลัพธ์จากการดูแล						✓				✓
4.6 คุณภาพเชิงเทคนิคของการดูแล						✓				✓
4.7 ศิลปะการดูแล						✓				✓
4.8 คุณภาพการบริการที่ได้รับ									✓	✓
4.9 ระยะเวลาในการดำเนินการ									✓	
4.10 ค่าใช้จ่าย										✓
5. อารมณ์					✓			✓		✓

หมายเหตุ : 1 = Alden, Hoa, Bhawuk, 2004 2 = Aldana, Piechulek and Alsabir (2001) 3 = Newman et al, 1998

4 = Gilson, Alilio and Heggenhougen, 1994 5 = Linda-Peiz model, 1982 6 = Ware, 1978 7 = Pascoe, 1983

8. อังษณา ยศปัญญา และคณะ (2545) 9. มณีวรรณ ตันไทย 10. อรพินท์ บุญนาคและอัจฉรา เอ็นท์ (2538)

สรุปและข้อเสนอแนะ

พบว่าความพึงพอใจและความสุข มีใช้คำที่มีความหมายเดียวกันความหมายของ “ความสุข” ครอบคลุมทั้ง 7 มิติ (กาย จิตใจ ความคิด พฤติกรรม บริบท จิตวิญญาณ และอาชีพ) ในขณะที่ ความพึงพอใจครอบคลุมเฉพาะ ความคิด อารมณ์ การกระทำ บริบท แต่ไม่ได้ครอบคลุม มิติทางกาย จิตวิญญาณ และ อาชีพ นอกจากนั้นยังมีความชัดเจนว่าสมรรถนะของระบบบริการสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความสุขของบุคคล แต่ยังไม่สามารถสรุปได้ชัดเจนว่าสมรรถนะของระบบสุขภาพส่งผลต่อระดับความสุขของบุคคลในแง่ของความสัมพันธ์เชิงกลไก ถึงแม้ว่าจะมีการศึกษาความสัมพันธ์และทิศทางของความสัมพันธ์ หรือกลไก ระหว่างความพึงพอใจกับ องค์ประกอบบางประการของสมรรถนะของระบบสุขภาพ โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านการดูแลสุขภาพ (Health care services) แต่ยังไม่พบการศึกษาความพึงพอใจต่อองค์ประกอบทั้งหมดของระบบสุขภาพ (Health System) โดยรวม นอกจากนั้นผลจากการเปรียบเทียบสถานการณ์ศึกษาในเรื่องความพึงพอใจและความสุข พบว่าวงการศึกษาวิจัยต่างประเทศมีความก้าวหน้ากว่าในประเทศไทย เนื่องด้วยเหตุผล ที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลายในการใช้วิธีการศึกษา ความพยายามเชื่อมโยงความหมายของความสุข กับระบบสุขภาพ ส่วนในประเทศไทยยังไม่มี ความเชื่อมโยงของการศึกษาในประเด็นดังกล่าว พบจุดเด่นของวงการศึกษไทยในประเด็นดังกล่าวสอง ประการคือผลสรุปที่ได้เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจที่ไม่พบในต่างประเทศ คือความพึงพอใจจะเกิดก็ต่อเมื่อบุคคลได้มีการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งกายและใจ ซึ่งความหมายดังกล่าว เกินขอบเขตของความพึงพอใจที่ได้จากการได้ แต่เป็นความพึงพอใจจากการให้ ได้กระทำ ซึ่งข้อสรุปดังกล่าวสอดคล้องกับองค์ประกอบหนึ่งของความสุขที่ได้จากศาสตร์จิตวิทยาเชิงบวก นอกจากนั้นยังพบผลสรุปที่ได้เกี่ยวกับความหมายของความสุข ที่ไม่พบในประเทศแถบตะวันตก ที่กล่าวว่า ความรู้สึกลบความสุข คือภาวะแห่งการปลดปล่อย (stage of liberation) ซึ่งแตกต่างจากความรู้สึกละ เินงหรือความสุข (pleasure) ที่ได้จากการได้รับจากสิ่งภายนอก ซึ่งในความหมายดังกล่าวอาจใกล้เคียงกับความหมายคำสอนในพุทธศาสนาที่กล่าวถึง อนัตตา นิพพาน ซึ่งผลที่ได้จากข้อสรุปดังกล่าวนำมาสู่ข้อเสนอแนะ 3 ประการด้วยกัน ได้แก่

1. เนื่องจากความแตกต่างกันระหว่าง ความหมายของ ความสุข และความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ที่กระทำการศึกษาคควรคำนึงถึงองค์ประกอบที่แตกต่างกัน และสมควรจัดทำการศึกษาเพื่อประเมินระดับความสุขโดยจำกัดเพียงประเมินความพึงพอใจเท่านั้น
2. เพื่อเพิ่มความชัดเจนให้กับข้อสรุปที่ว่าสมรรถนะของระบบบริการสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความสุขของบุคคล ผู้ที่จะกระทำการศึกษาวิจัยต่อไปควร

ก. พิจารณาศึกษาข้อมูลปฐมภูมิมากกว่าทุติยภูมิ

ข. พิจารณานำเอาค่านิยมของตัวแปรความสุขที่ได้จากการศึกษาวิจัยอย่างเป็นระบบ จากศาสตร์จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) มาใช้ในการศึกษาหาความสัมพันธ์กับ สมรรถนะของระบบสุขภาพ

ค. กรณีจำเป็นที่จะต้องศึกษาประเด็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของ ระบบบริการสุขภาพกับความสุขของประชาชนไทย ควรนำเอาค่านิยม บัณฑิต องค์ประกอบความสุข ที่ได้จากศาสตร์จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) มาทำการศึกษาความถูกต้องในบริบท ของไทย เช่น อาจสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำประชาพิจารณ์ หรือทำการศึกษาวิจัยประเภทหา ความสัมพันธ์ ตลอดจนทิศทางของความสัมพันธ์

3. เนื่องจากจุดเด่นที่สำคัญของวงการศึกษาคือผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง กับความหมาย องค์ประกอบของความสุขที่ครอบคลุม 7 มิติของความต้องการของบุคคล ซึ่งจัดว่า ครอบคลุมอย่างเป็นองค์รวม ในขณะที่ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความหมาย องค์ประกอบของ ความพึงพอใจครอบคลุมเพียง 4 มิติของความต้องการของบุคคล และยังไม่พบว่ามีการศึกษา ระดับความสุขในบริบทขององค์ประกอบทั้งหมดของระบบสุขภาพ (Health System) โดยรวม ดังนั้นผู้กระทำการศึกษาวิจัยต่อไปควรพิจารณาพัฒนากรอบแนวคิดการประเมินสมรรถนะระบบ สุขภาพจากมุมมองผู้รับบริการเฉพาะประเด็น “ความสุข” และบูรณาการแนวคิดความสุขและ แนวคิดอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบระบบสุขภาพในการพัฒนารอบแนวคิดดังกล่าว

.....

บทที่ 2

แบบประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพ

(The Measurement of Health System Performance/ Health Performance)

พบว่าในนานาประเทศและในองค์กรระดับนานาชาติหลากหลายองค์กรได้ให้ความสนใจในเรื่องสมรรถนะของระบบสุขภาพว่าเป็นปัจจัยหลักสำคัญประการหนึ่งที่จะนำไปสู่การพัฒนา ระบบสุขภาพซึ่งจะนำไปสู่การมีสภาวะสุขภาพที่ดี ซึ่งความสนใจดังกล่าวนำไปสู่การพัฒนา ตัวชี้วัดสมรรถนะ (Performance indicators) เพื่อใช้ในการกำกับ ประเมิน และจัดการระบบ สุขภาพเพื่อให้บรรลุประสิทธิผล ความเท่าเทียม ประสิทธิภาพ และคุณภาพ เนื่องจากยังไม่พบว่ามี การ ทบทวนองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับแบบประเมินสมรรถนะของระบบสุขภาพจากมุมมองของ ผู้รับบริการซึ่งครอบคลุมถึง ความพึงพอใจ (Satisfaction) และความสุข (Happiness) โดยทำการ วิเคราะห์เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของแบบประเมินสมรรถนะดังกล่าวที่ปรากฏ ทั้งในเอกสารวิชาการไทยและต่างประเทศ ดังนั้นการศึกษานี้จึงได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ใน การมุ่งเน้นการสังเคราะห์หาข้อสรุปที่เกี่ยวข้องกับความเหมือนและความแตกต่างของแบบ ประเมินสมรรถนะของระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการที่ปรากฏทั้งในเอกสารวิชาการไทย และต่างประเทศ

ผลการศึกษาต่างประเทศ

ผลจากการทบทวนองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการการประเมินสมรรถนะของระบบสุขภาพ จากมุมมองของผู้รับบริการจำนวนทั้งหมด 3 ประเทศ (อังกฤษ แคนาดา อเมริกา) และ จาก 2 องค์กรระดับโลก [องค์การอนามัยโลก (WHO) และ องค์กรการพัฒนาและความร่วมมือทางด้าน เศรษฐกิจ (The Organization for Economic Co-Operation and Development /OECD)] พบ องค์ความรู้ที่สามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเภท คือ ก. กรอบแนวคิดการประเมินสมรรถนะระบบ สุขภาพ (Health System Performance Framework) ของประเทศแคนาดา (ปรากฏในแผนภาพที่ 1 และตารางที่ 9) องค์การอนามัยโลก (ปรากฏในตารางที่ 7 (1) ในแบบสอบถาม พาช) อังกฤษ (ปรากฏในตารางที่ 9) และองค์กรการพัฒนาและความร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจ (The Organization for Economic Co-Operation and Development /OECD (ปรากฏในแผนภาพที่ 2) ข. กรอบแนวคิดการประเมินสมรรถนะการดูแลสุขภาพ (Health Care Performance Framework) ของ CAHPS [ปรากฏในตารางที่ 7 (1)] โครงการรายงานคุณภาพระบบการดูแลสุขภาพแห่งชาติ อเมริกา (the National Health Care Quality report /NHQR) และโครงการ รายงานคุณภาพระบบการดูแลสุขภาพแห่งชาติสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีความเสี่ยงว่าอาจเป็น

ผู้ด้อยโอกาส (National Healthcare Disparities Report/NHDR) ประเทศอเมริกา (ปรากฏในแผนภาพที่ 3) ค. แบบประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพ [พบ 4 ชุด แบบสอบถาม ใหญ่ๆ (1.ชุดแบบประเมินระบบสุขภาพและผู้ให้บริการทางสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ (Consumer Assessment of health care providers and system/ CAHPS)/ 2. ชุดประเมินพาธ (PATH) 3. ชุดแบบสอบถามจากโครงการ รายงานคุณภาพระบบการดูแลสุขภาพแห่งชาติ (the National Health Care Quality report /NHQR) จากฐานข้อมูล Medical Expenditure Panel Survey) 4. ชุดแบบสอบถามจากโครงการรายงานคุณภาพระบบการดูแลสุขภาพแห่งชาติสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีความเสี่ยงว่าอาจเป็นผู้ด้อยโอกาส (National Healthcare Disparities Report/NHDR) และแบบสอบถามย่อยๆ ซึ่งปรากฏในชุดแบบสอบถาม CAHPS, NHQR และ NHDR จำนวนทั้งหมด 13 แบบสอบถาม ค. แบบประเมินความพึงพอใจที่ได้จากการทบทวนผลการศึกษาวิจัย จำนวน 2 แบบสอบถาม ซึ่งปรากฏในตารางที่ 11 ง. แบบประเมินความสุขที่พบในศาสตร์จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) จำนวน 12 แบบสอบถาม ซึ่งปรากฏในตารางที่ 11 และภาคผนวก ข. จ. ชุดตัวชี้วัดสมรรถนะระบบสุขภาพเฉพาะองค์ประกอบด้านการดูแล/บริการสุขภาพ ในมิติการตอบสนองการตอบสนอง/ยึดความต้องการผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางโดยรวม (Patient-Centeredness or patient focus responsiveness) รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 12

ผลการศึกษาในประเทศ

จากการทบทวนองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับแบบประเมินสมรรถนะของระบบสุขภาพ จากมุมมองของผู้รับบริการ ที่ครอบคลุมความพึงพอใจ ความสุข ความคาดหวัง ไม่พบแบบสอบถามความสุขในบริบทของสมรรถนะของระบบสุขภาพ ผู้ทำการศึกษาจึงขยายขอบเขตการสืบค้นให้รวมถึงแบบประเมินความสุขที่พบใช้ในประเทศไทย ซึ่งผลจากการทบทวนองค์ความรู้สามารถจำแนกองค์ความรู้ที่ได้เป็น สาม ประเภท คือ

ก. แบบสอบถามหมวดความสุข จำนวน 4 ชนิด [ก. เอกสารจากสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญนั้นได้จากการการสรุปการนำเสนอ ดังนั้นจึงมีข้อมูลเพียงการอธิบายถึงแนวคิดที่มา และขอบเขตการพัฒนาตัวชี้วัดความสุขมวลรวมของประชาชนในประเทศ โดยประเด็นด้านสุขภาพเป็นตัวชี้วัดอันหนึ่งที่สำคัญ โดยแบ่งเป็นสุขภาพกายและสุขภาพใจ แต่ไม่ทราบวิธีการวัดผลและแปลผลเนื่องจากเอกสารที่ได้นั้นเป็นเพียงการสรุปแนวคิด ไม่ได้อยู่ในรูปของรายงานวิจัย ข. รายงานวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นเครื่องมือในการวัดความอยู่เย็นเป็นสุขในสังคม โดยวัดระดับความอยู่เย็นเป็นสุขจากข้อมูลทุติยภูมิเช่นอัตราการเกิดโรคเครียด อัตราการเกิดอาชญากรรม ค. รายงานจากกรม

สุขภาพจิตเป็นการวัดความสุขระดับบุคคล โดยให้ประชาชนเป็นผู้ประเมินตนเอง และ ง. การวัดความสุขของ อภิสัทธิ อารงวรากล⁴¹ นั้นจะเป็นการพัฒนาตัวชี้วัดจากคนในชุมชน แล้วถ่วงน้ำหนักตัวชี้วัดเหล่านั้นจากทัศนคติของคนในชุมชนนั้น] รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 13

ข. กลุ่มตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงานด้านสุขภาพจำนวน 6 กลุ่ม (กรอบความคิดและเครื่องชี้วัดระดับการบรรลุเป้าประสงค์ในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ชุดตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติ ดัชนีชี้วัดสมรรถนะระบบบริการสุขภาพ กรอบแนวคิดการวัดสมรรถนะระบบสุขภาพของไทย ตัวชี้วัดการดำเนินการของระบบสุขภาพ และชุดเครื่องมือวัดความเป็นธรรมเพื่อประเมินผลการปฏิรูประบบสุขภาพไทย) โดยรายงานวิจัยทั้งหมดนี้จะมีเนื้อหาที่ใกล้เคียงกันในการวัดสถานะทางสุขภาพ และคุณภาพของระบบสุขภาพ และใช้วิธีการวัดโดยวิเคราะห์เปรียบเทียบจากข้อมูลทุติยภูมิ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 14

ค. แบบประเมินหมวดทัศนคติ ซึ่งครอบคลุม ความคาดหวัง ความพึงพอใจ จำนวน 4 แบบสอบถาม พบรายงานวิจัยที่ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อระบบสุขภาพ เช่น ความพึงพอใจต่อโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ความคิดเห็นที่มีต่อโครงการประกันสุขภาพ ความคาดหวังการใช้บริการด้านสุขภาพ สำหรับรายงานการตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนโดยระบบสุขภาพไทย เป็นการวัดในมุมมองของผู้ให้บริการ และใช้แบบวัดที่แปลจากต่างประเทศ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 15

บทวิเคราะห์

ผลจากการวิเคราะห์ความรู้ ได้ชี้ให้เห็นถึงสถานะองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะของระบบสุขภาพ จากมุมมองของผู้รับบริการ ใน 10 ด้าน ด้วยกัน ประกอบด้วย

ประการที่ 1

ประเภทของกรอบแนวคิดที่พบ จากการวิเคราะห์กรอบแนวคิดที่รวบรวมได้จากการทบทวนองค์ความรู้ครั้งนี้ พบว่าสามารถจำแนกได้เป็น 4 ประเภท คือ ก. กรอบแนวคิดสมรรถนะระบบสุขภาพ (Health System or Health Performance framework) ข. กรอบแนวคิดสมรรถนะระบบการดูแล/บริการสุขภาพ (Healthcare performance framework) ค. กรอบแนวคิดสุขภาพแห่งชาติ ง. ความคิดเห็น ความคาดหวัง ความพึงพอใจ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 16

ประการที่ 2

กรอบแนวคิดการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพ (Health System Performance Framework) จากการวิเคราะห์กรอบแนวคิดการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพ (Health System Performance Framework) ที่ปรากฏในตารางที่ 17 พบว่ากรอบแนวคิดประกอบด้วยข้อมูล 3 ด้าน คือ ก. องค์ประกอบของระบบสุขภาพจำนวน 10 ประเภท (1. สถานะทางสุขภาพ (Health State) 2. ผลลัพธ์ทางสุขภาพ (Health Outcome) 3. การดูแลบริการทางด้านสุขภาพ (Health care/services) 4. การคลังทางสุขภาพ (Health care finance) 5. การนำในระดับพื้นที่ (Stewardship) 6. การวิจัย (Research) 7. การผลิตและพัฒนาบุคลากร (Human Resources) 8. สารสนเทศทางสุขภาพ (Health Information) 9. สังคมเข้ามามีส่วนร่วมและสามารถตรวจสอบได้ (Social Accountability) 10. การเสริมพลังให้แก่ประชาชน) ข. มิติของการประเมิน 3 ระดับ [1. คุณภาพ (Quality) 2. ความเสมอภาค/ความเท่าเทียม (Equity)/ ความยุติธรรม (Fairness)/ การกระจาย (ความเป็นธรรม) 3. ธรรมาภิบาล (Responsive Governance)] ค. ความก้าวหน้าในการจัดแบ่งประเภทการตอบสนองต่อความต้องการด้านสุขภาพ (Health care needs) ในประเด็นที่แตกต่างกัน 4 ประเด็น [คงไว้ซึ่งสุขภาพอันดี (Staying healthy) หลีกเลี่ยงความเจ็บป่วย (Getting better) การอยู่กับโรคหรือความพิการ (Living with illness or disability) และการดูแลในช่วงสุดท้ายของชีวิต (End of life care)]

พบว่าองค์ประกอบที่ปรากฏในกรอบแนวคิดในจำนวนบ่อยครั้งที่สุด คือ องค์ประกอบด้านการบริการสุขภาพ ในมิติการเข้าถึง และมิติการตอบสนองหรือยึดความต้องการผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

ประการที่ 3

กรอบแนวคิดการประเมินสมรรถนะการดูแลสุขภาพ (Health Care Performance Framework) จากการวิเคราะห์กรอบแนวคิดการประเมินสมรรถนะการดูแลสุขภาพ (Health Care Performance Framework) ที่ปรากฏในตารางที่ 17 พบว่ากรอบแนวคิดประกอบด้วย 22 มิติ ได้แก่ 1. ความเพียงพอ (Availability) 2. ครอบคลุม (Coverage) 3. การเข้าถึง (Accessibility) 4. ความต่อเนื่อง (Continuity) 5. การตอบสนอง/ยืดความต้องการผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางโดยรวม (Patient-Centeredness or patient focus responsiveness) 6. ประสิทธิภาพ (Effective) 7.ปลอดภัย (Safe) 8. ความเท่าเทียม (Equitable) 9. เวลา (Timely) 10. ประสิทธิภาพ (Efficiency) 11. วิธีการเสนอบริการที่มีประสิทธิภาพ (Effective delivery of appropriate health care) 12. วิธีการเสนอบริการที่มีประสิทธิภาพ (Efficiently delivered) 13. การยอมรับ (Acceptability) 14. ความเหมาะสม (Appropriateness) 15. ราคาค่าบริการ 16. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Care Environment) 17. การสัมผัสได้ของอุปกรณ์ต่างๆ 18. ระบบบริหารจัดการ 19. ระบบจัดการทรัพยากร 20. ระบบการจัดการบริหาร 21. การกระจายการตอบสนอง/ยืดความต้องการผู้ป่วยทั่วประเทศ (The Distribution of responsiveness within the population) 22. ความยั่งยืน (Sustainability)

มิติที่ปรากฏในกรอบแนวคิดในจำนวนน้อยครั้งที่สุด สอง ลำดับแรก คือ ลำดับหนึ่ง มิติ การเข้าถึง และมิติการตอบสนองหรือยืดความต้องการผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ลำดับที่สอง คือ มิติ ประสิทธิภาพ

ประการที่ 4

ผลจากการเปรียบเทียบกรอบแนวคิดการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพกับกรอบแนวคิดความสุขจากศาสตร์จิตวิทยาเชิงบวก เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของระบบสุขภาพกับองค์ประกอบความสุข พบว่าองค์ประกอบของระบบสุขภาพสะท้อนได้ครอบคลุมความสุขสองระดับ คือระดับอัตวิสัย และระดับกลุ่ม แต่ไม่พบว่าครอบคลุมระดับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการที่บุคคลผู้นั้นมีลักษณะทางบวก (Positive individual trait) และได้ใช้ลักษณะเด่นของตนเองในการทำประโยชน์ให้กับสังคม สิ่งแวดล้อม และพบว่าองค์ประกอบของระบบสุขภาพครอบคลุม 6 มิติ ของความสุข (ความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ ความคิด พฤติกรรม บริบทของบุคคล อาชีพ) แต่ไม่พบว่าครอบคลุมมิติจิตวิญญาณ

โดยที่องค์ประกอบการตอบสนองความต้องการโดยเฉพาะตัวชี้วัดย่อยด้านความพึงพอใจ สามารถเทียบได้ใกล้เคียงกับความสุขในระดับอัตวิสัย (Subjective level) ในมิติอดีต คือเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสุขจากการได้ ส่วนองค์ประกอบการสร้างพลัง สามารถเทียบได้กับความสุขใน

ระดับอัตวิสัย ในมิติปัจจุบัน ซึ่งความสุขจะหมายถึง การที่บุคคลเกิดอารมณ์ ความสุข และการเกิดความรู้สึกจดจ่อ เพลิดเพลิน (Flow) กับสิ่งที่กำลังกระทำ ส่วนองค์ประกอบที่ประกอบตอบสนองความต้องการโดยเฉพาะตัวชี้วัดย่อยด้านความคาดหวัง สามารถเทียบได้ใกล้เคียงกับความสุขในระดับอัตวิสัย (Subjective level) ในมิติอนาคต ซึ่งความสุขจะหมายถึง การมีความหวัง และพบว่าองค์ประกอบความรับผิดชอบต่อสังคม เทียบได้กับความสุขระดับกลุ่ม ซึ่งหมายรวมถึงการที่กลุ่มคนในสังคมอาจจะเป็นสังคมโรงเรียน สังคมที่ทำงาน สังคมรัฐบาล มีความรับผิดชอบ (Responsibility) เชื้อเพื่อต่อกันและกัน (Nurturance)

อย่างไรก็ตาม ผลจากการเปรียบเทียบไม่พบองค์ประกอบที่ปรากฏในกรอบแนวคิดการประเมินสมรรถนะของระบบสุขภาพที่สามารถเทียบเคียงได้กับสององค์ประกอบที่ปรากฏในกรอบแนวคิดความสุข ซึ่งได้แก่ ก. องค์ประกอบที่สามารถเทียบเคียงได้กับการส่งผลให้บุคคลเกิดความสุขในระดับบุคคล (Individual level) ซึ่งหมายถึงการที่บุคคลผู้นั้นมีลักษณะทางบวก (Positive individual trait) และได้ใช้ลักษณะเด่นของตนเองในการทำประโยชน์ให้กับสังคมสิ่งแวดล้อม ข. องค์ประกอบที่สามารถเทียบเคียงได้กับองค์ประกอบทางด้านจิตวิญญาณของความสุขที่ครอบคลุมถึง การยึดมั่นในศาสนาและ ความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งของพลังอันยิ่งใหญ่ เป็นต้น

ประการที่ 5

แบบประเมินที่ใช้ในการประเมินองค์ประกอบต่างๆ ของสมรรถนะระบบสุขภาพ จากมุมมองของผู้รับบริการสามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเภท คือ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ประสบการณ์ที่ได้รับ ความรู้ ความคิดเห็น พบว่าที่ใช้ที่สุทธคือ ความพึงพอใจ

ส่วนลักษณะข้อคำถามเพื่อใช้ในการวัดตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยที่ปรากฏในกรอบแนวคิดการตอบสนอง/ยึดความต้องการผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางโดยรวม (Patient-Centeredness or patient focus responsiveness) จะเป็นการถาม 4 ประเภทคือ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความมั่นใจ (Assurance) และการรับรู้

ประการที่ 6

องค์ประกอบของระบบสุขภาพที่พบในกรอบการประเมินความพึงพอใจ พบการนำเอาแบบประเมินความพึงพอใจใช้ในการประเมินองค์ประกอบ จำนวน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบบริการดูแลบริบริการทางด้านสุขภาพ (Health care/services) และองค์ประกอบการผลิตและพัฒนาบุคลากร (Human Resources) ในมิติการกระจายของทรัพยากรบุคคล นอกจากนั้นเมื่อพิจารณาเป้าหมายของกรอบของการประเมินในตารางที่ 12 พบว่าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ใน

การประเมินองค์ประกอบบริการทางด้านสุขภาพ (Health care/services) ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับปรีดา ทัศนประดิษฐ์ และคณะ⁴⁴ ที่ระบุว่า มักพบการประเมินประเด็นความพึงพอใจ ความคาดหวังต่อการดูแลหรือการบริการ ในการประเมินมิติการตอบสนอง (Responsiveness) ที่จัดอยู่ในองค์ประกอบบริการทางด้านสุขภาพ (Health care/services)

ประการที่ 7

ผลจากการเปรียบเทียบองค์ประกอบย่อยที่ปรากฏในกรอบแนวคิดการตอบสนอง/ยึดความต้องการผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางโดยรวม (Patient-Centeredness or patient focus responsiveness) ซึ่งปรากฏในตารางที่ 17 และตัวชี้วัดหลักและตัวชี้วัดย่อยๆ ของกลุ่มตัวชี้วัดที่ประเมินจากมุมมองของผู้รับบริการที่พบในตารางที่ 12 พบว่าตัวชี้วัดที่มีได้ปรากฏในกรอบแนวคิดที่ปรากฏในตารางที่ 13 คือตัวชี้วัดย่อย 5 ประการของตัวชี้วัดหลักเรื่อง ประสบการณ์การได้รับการดูแลของผู้รับบริการ (Patient/care experience) ซึ่งประกอบด้วย 1. รับฟังอย่างตั้งใจ 2. ให้ข้อมูลอย่างชัดเจนตรงกับความต้องการ 3. แสดงความเคารพ 4. ใช้เวลาอย่างพอเพียง 5. ความเหมาะสมทางด้านวัฒนธรรม นอกจากนี้ยังพบว่าตัวชี้วัดดังกล่าวและ ตัวชี้วัดการเสริมพลังให้แก่ประชาชนนั้นได้รับการประเมินจากมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ในการวัดตัวชี้วัดการเสริมพลังจะรวมถึง 1. การขอข้อมูลย้อนกลับจากผู้ป่วย 2. การให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจมากขึ้น 3. การสำรวจความต้องการความพึงพอใจ และประสบการณ์ที่ได้รับ เป็นต้น

พบว่ามีความก้าวหน้าของการประเมินจากมุมมองของผู้รับบริการ จากการมุ่งเน้นเฉพาะมุมมองของผู้รับบริการในเรื่องคุณภาพการบริการ (Health care quality) (เช่น ความสามารถ / เทคนิคของผู้ให้บริการ (Competence) มาเป็นกรอบคลุมมุมมองในเรื่องความต้องการหรือเหตุผลที่มารับบริการ (Consumer perspectives on health care needs) ซึ่งมุมมองในเรื่องคุณภาพการบริการ (Health care quality) จะมุ่งเน้นในเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการในประเด็นที่มีได้เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ซึ่งรวมถึง การยึดความต้องการของผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางในขณะที่ให้บริการ ซึ่งพบว่ามักจะประเมินโดยประสบการณ์ของการได้รับการบริการทางการแพทย์ โดยเฉพาะเรื่อง การได้รับการดูแล (Caring) หรือประสบการณ์การได้รับการดูแลของผู้รับบริการ Patient/care experience ทักษะการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความน่าเชื่อถือ (Reliability) สิทธิในการเลือก และ ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เป็นต้น

ประการที่ 8

พบว่าแหล่งข้อมูลที่ใช้เพื่อการรวบรวมตัวชี้วัดกลุ่มย่อยมีที่มาจาก 2 แหล่งคือ พัฒนาแบบสอบถามเฉพาะ และจากข้อคำถามที่ปรากฏในแบบสอบถามอื่นๆ ที่ไม่ใช่แบบสอบถามที่ออกแบบมาเพื่อวัดตัวชี้วัดย่อยนั้นๆ ซึ่งได้มาจากการคัดเลือกตัวชี้วัดที่เสนอจากสถานบริการ และผ่านการยอมรับความถูกต้องในเรื่องคุณภาพ และการมีส่วนร่วมจากผู้รับบริการ

ประการที่ 9

ผลจากการเปรียบเทียบมิติต่างๆ ที่ได้รับการประเมินจากมุมมองของผู้รับบริการที่พบในกรอบแนวคิดสมรรถนะระบบสุขภาพกับมิติต่างๆ ที่พบในกรอบแนวคิดความพึงพอใจที่ปรากฏในบทที่ 1 พบว่ามิติที่ไม่พบว่ามีในกรอบแนวคิดสมรรถนะระบบสุขภาพ แต่มีในกรอบแนวคิดความพึงพอใจที่ปรากฏในบทที่ 1 ได้แก่ ความคาดหวังที่เกิดขึ้นช่วงก่อนที่จะมาพบผู้ให้บริการ และสมรรถนะที่เหนือกว่าความคาดหวัง

ส่วนมิติที่ไม่พบว่ามีในกรอบแนวคิดความพึงพอใจแต่มีในกรอบแนวคิดสมรรถนะระบบสุขภาพ ประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ ความเพียงพอ (Availability) การยอมรับ (Acceptability) การผลิตและพัฒนาบุคลากร (Human Resources) โดยเฉพาะการกระจายของทรัพยากรบุคคล และการเสริมพลังให้แก่ประชาชน

ประการที่ 10

พบแบบประเมินความพึงพอใจที่ออกแบบเฉพาะเพื่อใช้ในการประเมินระบบสุขภาพ แต่ไม่พบแบบประเมินความสุข ที่ออกแบบเฉพาะเพื่อใช้ในการประเมินระบบสุขภาพ แบบประเมินที่ใช้จะประเมินระดับความสุข หนึ่งชุด และประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพ หนึ่งชุด จากนั้นเอาผลที่ได้มาหาความสัมพันธ์กัน

จากข้อค้นพบ 10 ประการที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น นักวิจัยขอเสนอตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้วัดระดับความสุขในบริบทของสมรรถนะระบบสุขภาพนั้นควรจะต้องได้รับการออกแบบใช้ในบุคคล 4 กลุ่มที่มีความต้องการด้านสุขภาพ (Health care needs) ในประเด็นที่แตกต่างกัน 4 ประเด็น [คงไว้ซึ่งสุขภาพอันดี (Staying healthy) หลีกเลี่ยงความเจ็บป่วย (Getting better) การอยู่กับโรคหรือความพิการ (Living with illness or disability) การดูแลในช่วงสุดท้ายของชีวิต (End of life care)]

โดยที่แต่ละประเด็นจะประกอบด้วยตัวบ่งชี้ระดับความสุขของประชากรไทยที่มีต่อ
สมรรถนะระบบบริการสุขภาพ 3 ชุด ประกอบด้วย

1. ตัวบ่งชี้ความสุขระดับอัตวิสัย ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ความพึงพอใจ (โดยครอบคลุมกาย จิตใจ ความคิด พฤติกรรม/ศักยภาพ/
ความสามารถ บริบท จิตวิญญาณ และอาชีพ) ต่อองค์ประกอบระบบสุขภาพ 10 องค์ประกอบ
โดยประเมินครอบคลุม สามมิติของการประเมิน คือ คุณภาพ ความเสมอภาค และธรรมาภิบาล
ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ [(1.1.1 สถานะทางสุขภาพ (Health state) 1.1.2 ผลลัพธ์ทางสุขภาพ
(Health Outcome) 1.1.3 การดูแลทางสุขภาพ (Health care/services) 1.1.4 การคลังทาง
สุขภาพ (Health care Finances) 1.1.5 การนำในระดับพื้นที่ (Stewardship) 1.1.6 การวิจัย
(Research) 1.1.7 การผลิตและพัฒนาบุคลากร (Human Resources) 1.1.8 สารสนเทศทาง
สุขภาพ (Health Information) 1.1.9 สังคมมีส่วนร่วมและตรวจสอบได้ 1.1.10 การเสริมพลังให้แก่
ประชาชน]

1.2 การเกิดความรู้สึกรวดจ่อ (Flow) กับสิ่งที่ตนเองกระทำอันเกี่ยวข้องกับ
ระบบสุขภาพ

1.3 ความคาดหวังทางบวกต่อบริบทของสมรรถนะระบบสุขภาพ

2. ตัวบ่งชี้ความสุขระดับบุคคล ซึ่งประกอบด้วย การใช้ลักษณะเด่นในการร่วมกิจกรรมที่
เป็นองค์ประกอบทั้ง 11 ระบบสุขภาพ

3. ตัวบ่งชี้ความสุขระดับกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มคนในสังคมอาจจะเป็นสังคมโรงเรียน
สังคมที่ทำงาน สังคมรัฐบาล มีความรับผิดชอบ (Responsibility) ต่อสังคม เชื้อเพื่อต่อกันและกัน
(Nurturance) มีส่วนร่วมและสามารถตรวจสอบได้ (Social Accountability) ในกิจกรรมที่เป็น
องค์ประกอบทั้ง 10 องค์ประกอบของระบบสุขภาพ

สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลจากการทบทวนองค์ความรู้ครั้งนี้พบว่าสถานะการศึกษาประเด็นแบบประเมิน
สมรรถนะระบบสุขภาพของผู้รับบริการ มีข้อจำกัดที่ความหลากหลายของมิติที่ใช้ในการประเมิน
จากมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่จะเป็นการประเมินในมิติความพึงพอใจ นอกจากนั้น
ยังมีข้อจำกัดที่องค์ประกอบของระบบสุขภาพที่เป็นวัตถุประสงค์ในการประเมิน ซึ่งพบว่าได้รับการ
ประเมินเพียง 2-3 องค์ประกอบ จากทั้งหมด 10 องค์ประกอบ นอกจากนั้นเมื่อพิจารณามิติย่อย
ของความพึงพอใจยังพบว่าไม่สามารถประเมินได้ครอบคลุมความต้องการของบุคคลอย่างเป็นองค์
รวม เนื่องจากไม่พบมิติย่อยของความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลในมิติ
ด้านร่างกาย จิตวิญญาณ และอาชีพ ดังนั้นเพื่อจะนำมาสู่การพัฒนาเครื่องมือวัดสมรรถนะระบบ

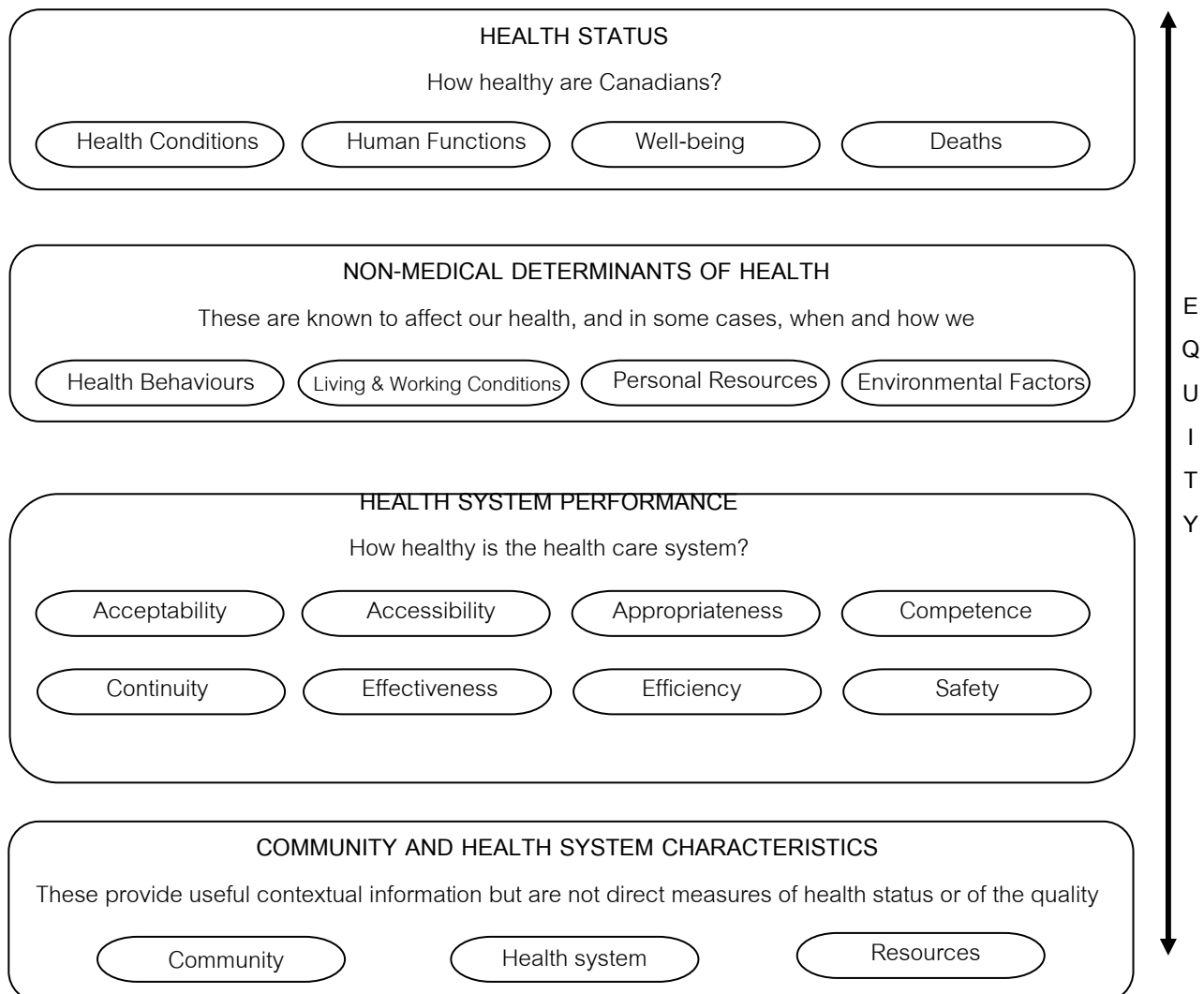
สุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ ที่สามารถประเมินครอบคลุมความต้องการของบุคคลอย่างเป็นองค์รวม มีข้อเสนอแนะ 3 ประการด้วยกันดังต่อไปนี้

ก. ประเมินจากระดับความสุขในบริบทสมรรถนะระบบสุขภาพ โดยพัฒนาตัวชี้วัดที่ครอบคลุมกรอบแนวคิดที่ได้จากการ บูรณาการระหว่างผลการศึกษา 4 แขนง คือ จิตวิทยาเชิงบวก สมรรถนะระบบสุขภาพ ความพึงพอใจ และกรอบแนวคิดความสุขที่ได้จากการศึกษาที่จัดทำขึ้นในประเทศไทย

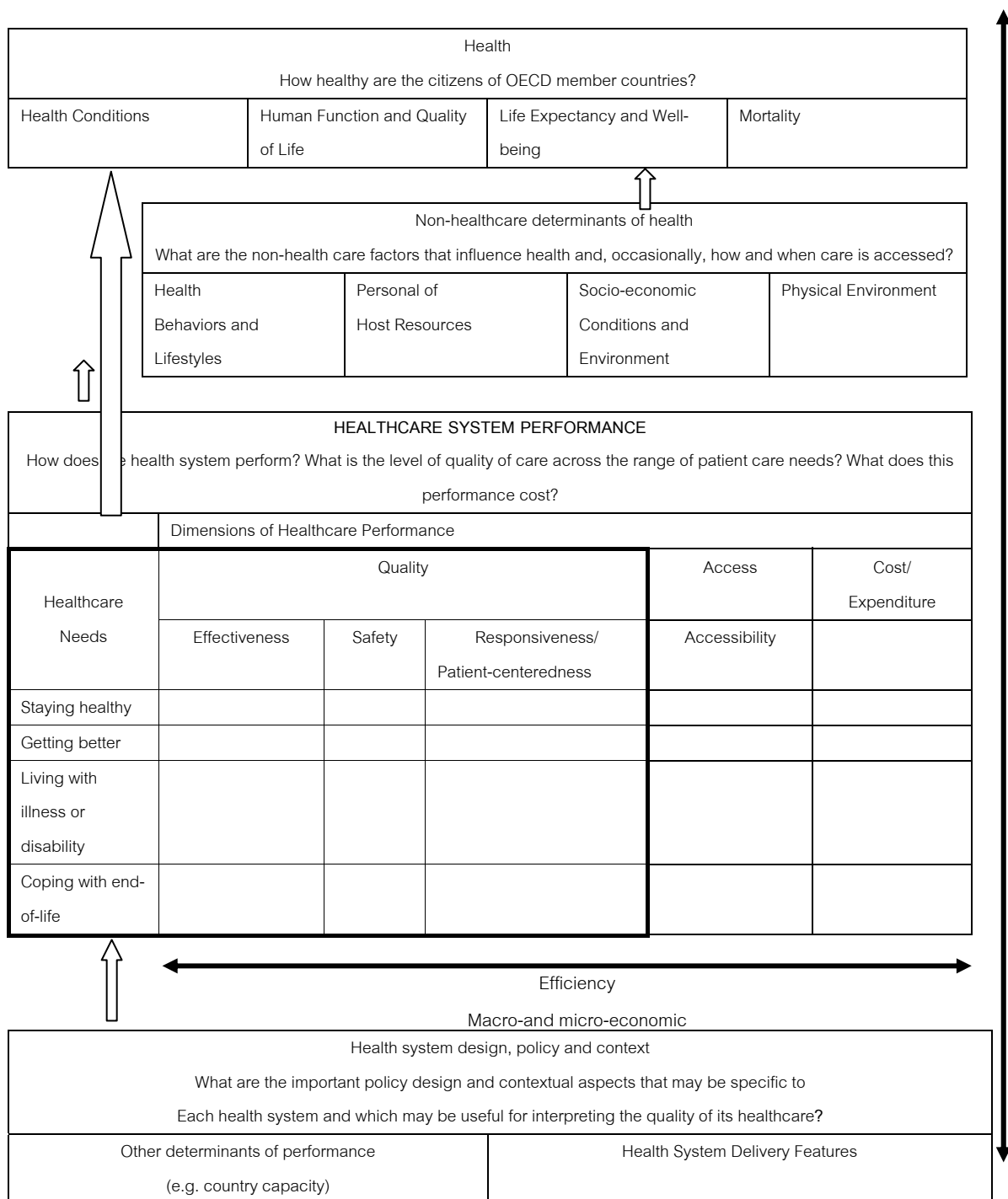
ข. ประเมินจากระดับความพึงพอใจในบริบทสมรรถนะระบบสุขภาพ โดยพัฒนาตัวชี้วัดที่ครอบคลุมกรอบแนวคิดสมรรถนะระบบสุขภาพ และความพึงพอใจ ที่ได้จากการบูรณาการทฤษฎีต่างๆ ประกอบด้วย ทฤษฎีทางธุรกิจ และทฤษฎีทางสุขภาพ การตลาด (Marketing research) และจิตวิทยา (Psychology) [1.พฤติกรรมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของผู้ให้บริการ 2. การดูแลอย่างต่อเนื่อง 3. กรอบแนวคิดการมีส่วนร่วมทางสุขภาพเอ็นเจนเดอร์ (Engender Health's participatory framework) 4. การวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation analysis) 5. กรอบแนวคิดบรูซเจน (The Bruce-Jain Framework) 6. เซิร์ฟเวล (SERVQUAL stream) 7. โมเดลลินดา เปกซ์ (Linda-Peix Model) 8. ทฤษฎีความผันแปร (Discrepancies theory) 9. ทฤษฎีความสำเร็จ (Fulfillment theory) 10. โมเดลทางเลือกชดเชย (Compensatory choice model) 11. แนวคิดความคาดหวัง (Expectancy approach)]

ค. ประเมินจากฐานข้อมูล สองกลุ่มที่ปรากฏในหน่วยงานต่างๆ ในประเทศไทย ได้แก่ ฐานข้อมูลความสุข และฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทฤษฎีที่มีอยู่จากฐานข้อมูลทั้งสอง

.....



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดสมรรถนะระบบสุขภาพซึ่งปรากฏอยู่ในกรอบแนวคิดดัชนีชี้วัดด้านสุขภาพของประเทศแคนาดา (Canada's health indicators framework)

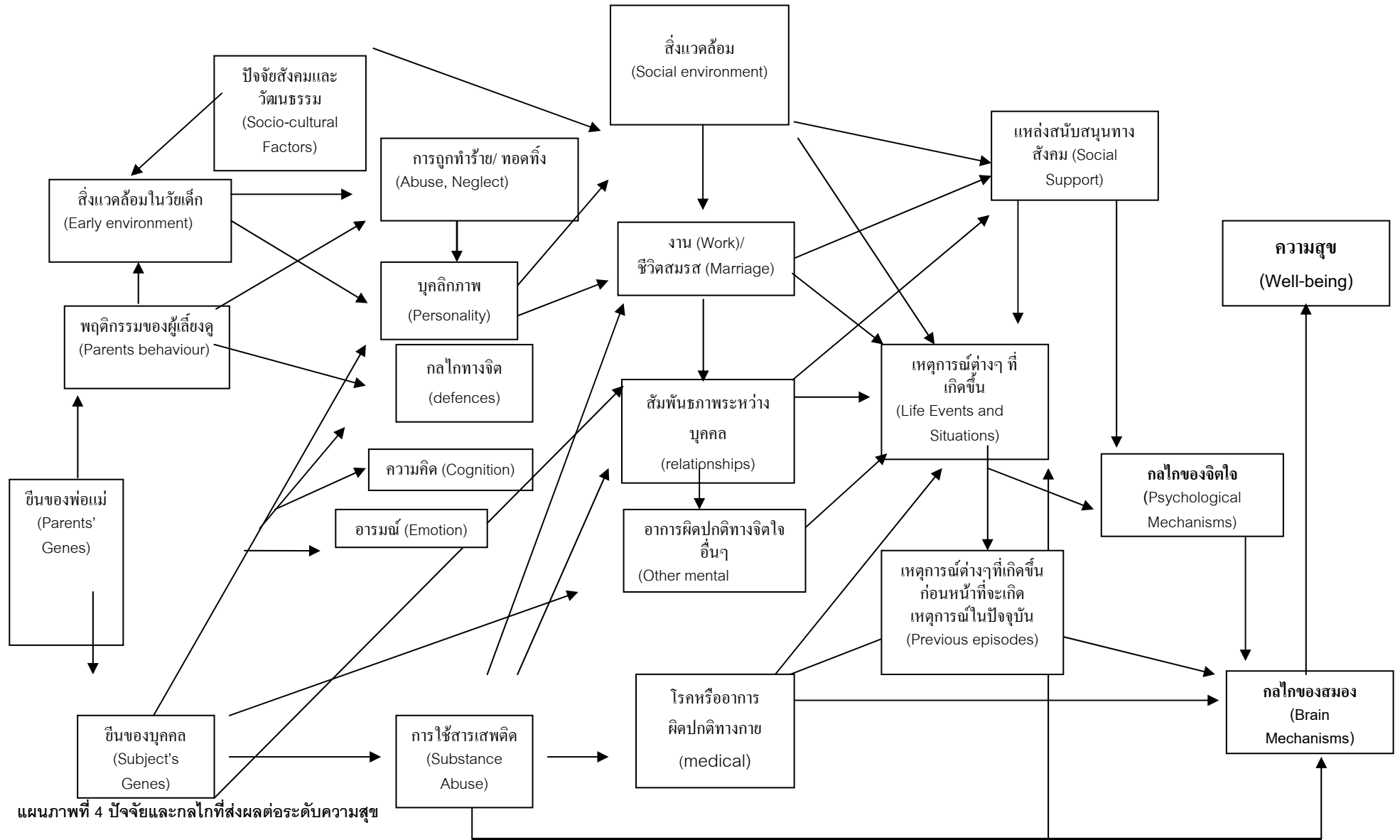


แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดโครงการพัฒนาตัวชี้วัดด้านคุณภาพขององค์กรการพัฒนาและความร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจ [Conceptual framework for Organization for Economic Cooperation and Development Health Quality Indicator (HCQI) Project]

	ส่วนประกอบคุณภาพการดูแลสุขภาพ (Component of health care quality)			
ความต้องการด้านการ ดูแลสุขภาพ (Health care needs)	ประสิทธิผล (Effectiveness)	ปลอดภัย (Safety)	เวลา (Timeliness)	ยึดความ ต้องการผู้ป่วย เป็นศูนย์กลาง (Patient centeredness)
คงไว้ซึ่งสุขภาพอันดี (Staying healthy)				
หายจากความเจ็บป่วย (Getting better)				
การอยู่กับโรคหรือความ พิการ(Living with illness or disability)				
การดูแลในช่วงสุดท้ายของ ชีวิต (End of life care)				

แผนภาพที่ 3 แสดงกรอบแนวคิดสมรรถนะระบบสุขภาพแห่งชาติอเมริกา

ที่มา: US Department of Health and Human Services. US National Healthcare Quality Report, 2005.
(Rockville, MD: Agency for Healthcare Research and Quality). January 2006.



แผนภาพที่ 4 ปัจจัยและกลไกที่ส่งผลต่อระดับความสุข

ตารางที่ 7 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพที่พบจากการทบทวนเอกสารในต่างประเทศ (1)

ชื่อ แบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่ พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม	ระดับ
1.ชุดแบบ ประเมินระบบ สุขภาพและผู้ ให้บริการทาง สุขภาพจาก มุมมองของ ผู้รับบริการ (Consumer Assessment of health care providers and system/ CAHPS)/	สถาบันทาง การแพทย์แห่งชาติ อเมริกา (Institute of Medicine of the National Academies)/ 2005	มิได้ระบุ	1. ประสิทธิภาพ (effective) 2. ปลอดภัย (safe) 3. ความเท่า เทียม(equitable) 4. ประสิทธิภาพ (efficient) 5. ยืดความต้องการของ ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Patient- centered) 6. ระยะเวลา (timely)	1. คำนามิติ (Domain) ที่ใช้ในการวัด 2. ทบทวนแบบประเมินที่มีอยู่ โดยอิงจาก หลักฐานเชิงประจักษ์ที่ได้รับการออกแบบถูกต้อง ตามระเบียบวิธีการวิจัย (Strong scientific evidence base) 3. จัดประชุมเพื่อสอบถามความคิดเห็นจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (major stakeholder groups) 4. ทำการสัมภาษณ์รายกลุ่ม (Focus groups) กับ ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ 5. ตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ	สถานบริการทางด้าน สุขภาพ (Health care service)

ตารางที่ 7 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพที่พบจากการทบทวนเอกสารในต่างประเทศ (1)

ชื่อ แบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่ พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนารอบแนวคิด/ แบบสอบถาม	ระดับ
2. กลุ่มตัวชี้วัด คุณภาพของ ระบบการดูแล สุขภาพ เฮลท์ คิวไอ(Health Care Quality Indicators (HCQI)	องค์การการพัฒนา และความร่วมมือ ทางด้านเศรษฐกิจ (The Organization for Economic Co- Operation and Development /OECD)/2006	ปรากฏในแผนภาพที่ 2	ก.ผลลัพธ์ทางด้านสุขภาพ (health improvement/ outcomes) ข. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ค.ความเท่าเทียมด้านผลลัพธ์ทาง สุขภาพ การเข้าถึงการบริการ และ การเงิน [equity (of health outcomes, access and finance respectively)] ง. ประสิทธิภาพ [Efficiency (both macroeconomic and microeconomic)]	1. ทบทวนกรอบแนวคิดที่ใช้ใน 4 ประเทศ ได้แก่ อเมริกา แคนาดา อังกฤษ ออสเตรเลีย และอีก 3 องค์กรระดับโลก (องค์กร /European Community Health Indicators/ECHI, องค์กร Commonwealth fund, องค์กรอนามัยโลก (WHO) 2. วิเคราะห์ว่าจะประเมินสมรรถนะของระบบ สุขภาพ (Health performance framework/ Health System performance framework)หรือ สมรรถนะของการดูแลสุขภาพ (Health care performance framework) 3. ประชุมปรึกษากับผู้แทนระดับชาติ 4. วิเคราะห์กรอบแนวคิด	กลุ่มประเทศ

ตารางที่ 7 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพที่พบจากการทบทวนเอกสารในต่างประเทศ (1)

ชื่อ แบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่ พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม	ระดับ
3.พาร (PATH)	องค์การอนามัย โลก (WHO)	จุดเริ่มต้นของการพัฒนารอบแนวคิดอยู่ที่การกำหนด เป้าหมายของระบบบริการสุขภาพซึ่งมีทั้งหมด 3 ประการด้วยกัน คือ 1. สุขภาพดีขึ้น (improving health) 2. การเพิ่มระดับการตอบสนองต่อความคาดหวังของ ผู้รับบริการ (enhancing its responsiveness to the expectations of the population) ล 3. การกระจายเงินในระบบสุขภาพอย่างเป็นธรรม (Assuring fairness of financial contribution) ซึ่งจากเป้าหมาย 3 ประการนั้นได้นำมาสู่กรอบแนวคิด ในการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพซึ่งสามารถ จำแนกได้เป็น 5 มิติ คือ 1. สถานะสุขภาพโดยเฉลี่ย (Average health status) 2. การกระจายระบบบริการทางด้านสุขภาพอย่าง ทั่วถึงแก่ทุกกลุ่มประชากร 3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยรวม (The overall level of responsiveness) [ความเคารพ (Respects for person) การยึดความ ต้องการของผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Client Orientation)]	มิติประสิทธิผล (Clinical effectiveness) มิติประสิทธิภาพ (Efficiency) มิติบุคลากร (Staff Orientation) มิติธรรมาภิบาล (Responsive Governance) มิติปลอดภัย (Safety) มิติยึดความต้องการของผู้ป่วย เป็นศูนย์กลาง (Patient- Centredness)	ขั้นตอนการทำงาน 2 กลุ่มคือ กลุ่มวิจัยและพัฒนา (Research and development tasks) และกลุ่มบริการ (Service tasks) 1. พัฒนารอบแนวคิดโดย 1.1 ทบทวนองค์ความรู้และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกรอบ แนวคิด และสมรรถนะของสถานบริการด้านสุขภาพ 1.2 จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการกับคณะผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพัฒนารอบแนวคิดที่อิงองค์ความรู้ หลักฐานเชิง ประจักษ์ แนวคิดขององค์การอนามัยโลก และ ประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ 1.3 วิเคราะห์นโยบายขององค์การอนามัยโลกที่ เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของสถานบริการทางสุขภาพ 2. สํารวจตัวชี้วัดสมรรถนะที่ใช้กันอยู่ใน 20 ประเทศ 3. กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินตัวชี้วัด และประเมิน ตัวชี้วัด โดยใช้เทคนิค Nominal group 4. คัดเลือกตัวชี้วัด 5. พัฒนาโมเดลเชิงปฏิบัติการ ที่สอดคล้องกับกรอบ แนวคิด 6. ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาและเชิงโครงสร้าง	นานา ชาติ

ตารางที่ 7 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพที่พบจากการทบทวนเอกสารในต่างประเทศ (1)

ชื่อ แบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปี ที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม	ระดับ
3.พาท (PATH) (ต่อ)	องค์การอนามัย โลก (WHO)	4. การกระจายการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการทั่วประเทศ (The Distribution of responsiveness within the population) 5. การกระจายเงินในระบบสุขภาพอย่างทั่วถึง (The Distribution of the health system's financial burden within the population) โดยที่ในแต่ละมิติที่พบข้างทฤษฎีดังต่อไปนี้ (มิติ ประสิทธิผล (Clinical effectiveness) - ทฤษฎี Rationale of professionals/ มิติ ประสิทธิภาพ (Efficiency) - ทฤษฎี Internal resource model and resource acquisition model/ - ทฤษฎี Human Relation model/ มิติธรร มาภิบาล (Responsive Governance) - ทฤษฎี Strategic Constituencies and social legitimacy models/ มิติปลอดภัย (Safety) -ทฤษฎี Fault-driven model / มิติยึดความต้องการของ ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (Patient-Centredness) - ทฤษฎี Rationale of patient experience and patient satisfaction]			

ตารางที่ 7 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพที่พบจากการทบทวนเอกสารในต่างประเทศ (1)

ชื่อ แบบสอบถาม	ผู้พัฒนา และปีที่ พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี แบบประเมิน	ตัวแปรที่วัด (Subscales) เฉพาะที่ประเมินจากมุมมอง จากผู้รับบริการ	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม	ระดับ
4. ชุด แบบสอบถามจาก โครงการ รายงาน คุณภาพระบบ การดูแลสุขภาพ แห่งชาติ (the National Health Care Quality report /NHQR) จากฐานข้อมูล Medical Expenditure Panel Survey	AHRQ และ IOM, 2006	มุ่งเน้นในเรื่องมิติของการดูแล (เช่น ประสิทธิภาพ ความ ปลอดภัย เวลา การยึดความ ต้องการของผู้ป่วยเป็น ศูนย์กลาง ความเท่าเทียม) และมีมิติความต้องการด้านการ ดูแลสุขภาพ (Health care needs) (เช่น คงไว้ซึ่งสุขภาพ อันดี(Staying healthy) หาย จากความเจ็บป่วย (Getting better) การอยู่กับโรคหรือ ความพิการ(Living with illness or disability) การดูแล ในช่วงสุดท้ายของชีวิต (End of life care) รายละเอียด ปรากฏในแผนภาพที่ 3	1. การยึดความต้องการของ ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง 1.1 ประสิทธิภาพการดูแลที่ ได้รับประกอบด้วย 4 ตัวแปรย่อย คือ (ก) รับรู้ว่าผู้ให้บริการรับฟัง อย่างตั้งใจ (ข) รับรู้ว่าผู้ ให้บริการอธิบายข้อมูลอย่าง ชัดเจนตรงกับความต้องการ (ค) รับรู้ว่าผู้ให้บริการแสดงความ เคารพ (ง) รับรู้ว่าผู้ให้บริการให้ เวลาอย่างพอเพียง 2. เวลา (Timeliness) ประกอบด้วยตัวแปรย่อย 1 ตัว แปรคือ รับรู้ว่าได้รับการบริการ รวดเร็วตามความต้องการ	1. AHRQ และ IOM ทำสัญญาร่วมกันในการพัฒนารอบแนวคิดที่จะใช้ในโครงการ 2. จัดตั้งคณะกรรมการ 14 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในระดับแนวหน้าเรื่อง คุณภาพและการประเมิน คุณภาพ 3. จัดประชุมจำนวน 4-5 ครั้ง เพื่ออภิปรายกรอบแนวคิด โดยรับฟังความคิดเห็นจากบุคคล หลากหลายฝ่าย และสรุปอยู่ในรายงานชื่อ Envisioning the National Health Care Quality report 4. AHRQ จัดตั้งคณะทำงาน (Interagency group) กับแผนกสุขภาพและบริการประชาชน (Department of health and Human Services) โดยมีผู้แทนจากหลากหลายหน่วยงาน ซึ่งรวมถึง (ก) ศูนย์ควบคุมและป้องกันโรค ศูนย์สถิติสุขภาพแห่งชาติ (ข) ศูนย์ Medicare & medicaid (ค) หน่วยอาหารและยา (ง) หน่วยสนับสนุนการบริการ (จ) สถาบันสุขภาพแห่งชาติ (ฉ) SAMHAS (ช) สำนักงานวางแผนและประเมินผล จากนั้นคณะทำงานชุดนี้ได้ประกาศให้หน่วยงานต่างๆ ทั้งที่ อยู่ในภาครัฐและเอกชนให้ทำการส่ง แบบประเมินคุณภาพการบริการสุขภาพที่ใช้อยู่จริง ซึ่งได้ ทั้งหมด 600 แบบประเมิน 5. จัดกลุ่มแบบประเมินทั้ง 600 เข้ากับกรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้น 6. ประเมินคุณภาพแบบประเมินตามเกณฑ์ เหลือแบบประเมินที่มีคุณภาพเข้าเกณฑ์ จำนวน 140 ชุด 7. ดำเนินกระบวนการวิพากษ์โดยการจัดเวทีเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลที่มาจาก หลากหลายหน่วยงาน 8. จัดทำการสำรวจความต้องการของผู้ที่จะใช้ชุดแบบประเมินนี้ (ทั้งบุคคลที่อยู่ในฝ่ายนโยบาย และนักวิเคราะห์ ว่าต้องการรูปแบบของรายงานคู่มือการใช้ชุดแบบประเมินให้เป็นแบบใด	ประเทศ

ตารางที่ 7 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพที่พบจากการทบทวนเอกสารในต่างประเทศ (1)

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales) เฉพาะมุมมองจากผู้รับบริการ	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม	ระดับ
5. แบบสอบถามจากโครงการรายงานคุณภาพระบบการดูแลสุขภาพแห่งชาติสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีความเสี่ยงว่าอาจเป็นผู้ด้อยโอกาส (National Healthcare Disparities Report) จากฐานข้อมูล Commonwealth	AHRQ ในประเทศอเมริกา/2002	ใช้กรอบเดียวกับชุดแบบสอบถามที่ 5	1. การเข้าถึงระบบสุขภาพ (Getting into the health care system) มีประเด็นครอบคลุม 1.1 การครอบคลุมการประกันสุขภาพ (Health Insurance coverage) 1.2 แหล่งที่ไปรับบริการเป็นประจำ (Usual source of care) 1.3 การรับรู้ว่าตนได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ (Patient perceptions of need) 2. การได้รับการดูแลในระบบสุขภาพ (Getting Care Within the System) 3. การรับรู้ต่อการดูแลที่ได้รับ (Patient Perceptions of Their Care) การสื่อสารระหว่างผู้รับและให้บริการ (Patient-Provider Communication)/ สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ (Patient-Provider Relationship) / ความเหมาะสมทางด้านวัฒนธรรม (Cultural Competency) / ข้อมูลสุขภาพที่ได้รับ (Health Information) 4. การใช้บริการทางด้านสุขภาพ (Health Care Utilization) การบริการทางการแพทย์ทั่วไป (General Medical Care) / การฟื้นฟูสมรรถภาพ (Ambulatory Care) / บริการสุขภาพจิต – สารเสพติด (Mental Health & Substance Abuse Treatment) / บริการผู้ติดเชื้อเอชไอวี (HIV Care) / หลีกเลี่ยงการพักรักษาตัวใน รพ. (Avoidable Admissions) / การพยาบาลที่บ้าน และการดูแลสุขภาพที่บ้าน (Nursing Home and Home Health Care)	1. AHRQ จัดตั้งคณะกรรมการชื่อ NHDR ซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญในเรื่องความแตกต่างของการบริการดูแลสุขภาพ และเรื่องวิเคราะห์ข้อมูล และคณะกรรมการชุดนี้จะประชุมกันเพื่อหาข้อสรุปในเรื่อง (ก) คำจำกัดความของ ปัจจัยทางด้านเชื้อชาติ และเศรษฐกิจ และกลุ่มประชากรสำคัญ (ข) หาแหล่งข้อมูล (ค) พัฒนาค้นหาแบบประเมินที่เกี่ยวข้อง 2. AHRQ จัดตั้งคณะทำงาน (Interagency group) กับแผนกสุขภาพและบริการประชาชน (Department of health and Human Services) โดยมีผู้แทนจากหลากหลายหน่วยงาน ซึ่งรวมถึง (ก) สมาคมศูนย์การศึกษาด้านสุขภาพ (Association of Academic Health Centers) (ข) องค์การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุจากทวีปเอเชีย และผู้ที่มีมาจากหมู่เกาะแปซิฟิก (Asian and Pacific Islander American Health Forum) (ค) กลุ่มนักธุรกิจด้านสุขภาพของวอชิงตัน (Washington Business Group on health) (ง) องค์การประชาชนอเมริกันผู้พิการ (American Association of people with disabilities) (จ) ศูนย์วิจัยสุขภาพท้องถิ่นเนบราสกา (Nebraska Center for Rural Health Research) (ฉ) สมาคมแพทย์อเมริกัน (American Medical Association) (ช) สมาคมแพทย์แห่งชาติ (National Medical Association) (ซ) สมาคมเจ้าหน้าที่สาธารณสุขแห่งรัฐ (Association of State and Territorial Health Officials) (ฌ) สมาคมสุขภาพท้องถิ่นแห่งชาติ (National Rural Health Association) 3. ใช้แบบสอบถามจากชุดแบบสอบถามที่ 4 เป็นหลัก และหาเพิ่มเติมจากหลายแหล่ง 4. คัดเลือกแบบประเมิน 5. ทำการตรวจสอบคุณภาพ 6. จัดเวทีปรึกษา 7. จัดทำการสำรวจความต้องการของผู้ที่จะใช้ชุดแบบประเมินนี้ (ทั้งบุคคลที่อยู่ในฝ่ายนโยบาย และนักวิเคราะห์ ว่าต้องการรูปแบบของรายงานคู่มือการใช้ชุดแบบประเมินให้เป็นแบบใด)	ชาติ

ตารางที่ 8 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพที่พบจากการทบทวนเอกสารในต่างประเทศ (2)

ชื่อชุดแบบสอบถาม	รายชื่อแบบสอบถาม	ที่มา	วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม	การตรวจสอบคุณภาพ	จำนวนข้อคำถาม	มีฉบับจริง
1. ชุดแบบประเมินระบบสุขภาพและผู้ให้บริการทางสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ(Consumer Assessment of health care providers and system/ CAHPS)/	1.1. CAHPS Health Plan Survey 3.0 : Child Medicaid managed care Questionnaire 1.2. CAHPS Health Plan Survey 3.0 : Child Medicaid Fee for Service questionnaire 1.3. CAHPS Health Plan Survey 3.0 : Child Commerical questionnaire 1.4. CAHPS Health Plan Survey 4.0 : Adult Commerical questionnaire 1.5. CAHPS Clinician/Group Surveys: Adult Primary Care Questionnaire 1.6. Experience of care and Health Outcomes (ECHO 3.0) Adult Managed Care Organization 1.7. Experience of care and Health Outcomes (ECHO 3.0) Adult Managed Behavioural HealthCare Organization 1.8. Experience of care and Health Outcomes (ECHO 3.0) Child Managed Behavioural HealthCare Organization 1.9. Experience of care and Health Outcomes (ECHO 3.0) Child Managed Care Organization 1.10 CAHPS Hospital Survey	สภาสูง (Congress) ของสหรัฐอเมริกา ได้ริเริ่มความคิดในการปรับปรุงคุณภาพของระบบสุขภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างดี และอิงองค์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ (Best Scientific evidence) เนื่องด้วย 4 เหตุผล 1. เนื่องจากแบบประเมินเดิมไม่ได้ครอบคลุม ประเด็นประสิทธิภาพ (Efficiency) ความเท่าเทียม (Equity) และ ยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Patient-centered) 2. การประเมินในอดีตมักจะประเมินคุณภาพจากผู้ให้บริการมากกว่าที่จะประเมินผู้รับบริการ 3. การขาดข้อมูลที่น่าเชื่อถือเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ 4. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจมีหลากหลาย และแตกต่างกันออกไป และแบบประเมินก็จะเปลี่ยนแปลงไปตลอด จึงได้ใช้งบประมาณ 10 พันล้านบาทเหรียญสหรัฐเพื่อใช้ในการจัดทำโครงการ A Health care quality innovation fund โดยความร่วมมือกับสถาบันทางการแพทย์แห่งชาติ (Institute of medicine) จากนั้นสถาบันทางการแพทย์แห่งชาติจึงได้พัฒนาทีมคณะกรรมการเพื่อทำงานในโครงการนี้ (IOM'S Committee on the quality of health system for the 21 st Century)	1. มิติความพึงพอใจ 2. มิติยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Patient-centered)	ไม่ระบุ	1.1 – 113 ข้อ 1.2 – 109 ข้อ 1.3- 97 ข้อ 1.4- 39 ข้อ 1.5 – 37 ข้อ 1.6 – 63 ข้อ 1.7 – 51 ข้อ 1.8 – 58 ข้อ 1.9- 70 ข้อ 1.10 – 27 ข้อ	✓ 1.1 ✓ 1.2 ✓ 1.3 ✓ 1.4 ✓ 1.5 ✓ 1.6 ✓ 1.7 ✓ 1.8 ✓ 1.9 ✓ 1.10 ปรากฏในภาคผนวก ข.

ตารางที่ 8 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพที่พบจากการทบทวนเอกสารในต่างประเทศ (2)

ชื่อชุดแบบสอบถาม	รายชื่อแบบสอบถาม	ที่มา	วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม	การตรวจสอบคุณภาพ	จำนวนข้อคำถาม	มีฉบับจริง
1. ชุดแบบประเมินระบบสุขภาพและผู้ให้บริการทางสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ(Consumer Assessment of health care providers and system/ CAHPS)/		จากนั้น คณะกรรมการดังกล่าวจึงได้ร่วมประชุม และร่างกฎเกณฑ์ 10 ข้อ 1. การดูแลจะต้องอยู่บนพื้นฐานของสัมพันธภาพการช่วยเหลือที่ต่อเนื่องโดยผ่านหลายช่องทาง 2. การดูแลคือการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและค่านิยมของผู้ป่วย 3. ผู้ป่วยมีพลังอำนาจที่จะควบคุมสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบำบัดรักษาและการดูแลที่ตนจะได้รับ 4. จะต้องมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูล 5. การตัดสินใจจะต้องอยู่บนฐานของหลักฐานเชิงประจักษ์ 6. ความปลอดภัยคือสิ่งจำเป็นในระบบสุขภาพ 7. ความโปร่งใสคือสิ่งจำเป็น 8. ความต้องการของผู้ป่วยจะมาเป็นอันดับแรก 9. ระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการรื้อรับบริการ 10. เพิ่มความร่วมมือระหว่างผู้รักษา เพื่อให้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ จากนั้นจึงได้ประสานองค์กร เอเชียวารคิว (AHRQ/The Agency for Healthcare research and quality) ในการพัฒนาชุดตัวชี้วัดและแบบประเมินเพื่อใช้ในการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพระดับชาติ (IOM, 2001)				

ตารางที่ 8 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพที่พบจากการทบทวนเอกสารในต่างประเทศ (2)

ชื่อชุดแบบสอบถาม	รายชื่อแบบสอบถาม	ที่มา	วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม (วัดในมิติใดของผู้รับบริการ)	การตรวจสอบคุณภาพ	จำนวนข้อคำถาม	มีฉบับจริง / การตรวจสอบคุณภาพกับประชากรไทย
2. กลุ่มตัวชี้วัดคุณภาพของระบบการดูแลสุขภาพ เฮลท์คิวไอ(Health Care Quality Indicators (HCQI))	ไม่พบ	องค์กรนี้มีจุดกำเนิดกว่า 47 ปีที่ผ่านมา โดยการรวมตัวกันของกลุ่มประเทศอุตสาหกรรม จำนวน 30 ประเทศที่มีแนวคิด นโยบายด้านเศรษฐกิจที่คล้ายคลึงกัน และให้ความสำคัญต่อการเคารพสิทธิพื้นฐานของบุคคล ซึ่งองค์กรนี้มีความเชื่อว่าสุขภาพที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญต่อการพัฒนาประชากร พลเมือง และคนทำงาน นอกจากนั้น เหตุการณ์นับประการที่เกิดขึ้นอันเกี่ยวเนื่องกับค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ที่สูงเพิ่มมากขึ้น สัดส่วนประชากรสูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น ความล้มเหลวทางด้านเศรษฐกิจ คุณภาพการให้บริการทางสุขภาพที่ตกต่ำลง ความผิดพลาดทางการแพทย์ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้เกิดการรับรู้ของประชาชนว่าสิ่งที่ได้จากระบบบริการสุขภาพไม่คุ้มค่ากับทรัพยากรรวมทั้งงบประมาณที่ได้ลงทุนหรือสูญเสียไป ดังนั้น องค์กรนี้จึงได้มีความคิดริเริ่มในการพัฒนาโครงการจัดทำดัชนีชี้วัดสมรรถนะของระบบบริการสุขภาพ (The OECD's Health Care Quality Indicator (HCQI) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการทางด้านสุขภาพของประเทศต่างๆ ที่เป็นสมาชิกขององค์กรนี้	พัฒนาเพียงกรอบแนวคิด	เนเธอร์แลนด์เอาไปใช้ในการพัฒนาตัวชี้วัด	-	-

ตารางที่ 8 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพที่พบจากการทบทวนเอกสารในต่างประเทศ (2)

ชื่อชุด แบบสอบถาม	รายชื่อ แบบสอบถาม	ที่มา	วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม (วัดในมิติใดของผู้รับบริการ)	การตรวจสอบคุณภาพ	จำนวน ข้อ คำถาม	มีฉบับจริง / การ ตรวจสอบ คุณภาพกับ ประชากรไทย
3. ชุดประเมิน PATH		ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2543 องค์การอนามัยโลก (ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรนำระดับนานาชาติที่ทำงานด้านสุขภาพ) ได้จัดทำรายงานประจำปี ซึ่งรายละเอียดในรายงานฉบับนี้ได้มุ่งเน้นในเรื่องของ เหตุผลที่ต้องทำการประเมินสมรรถนะว่าเนื่องจาก โรงพยาบาลใช้งบประมาณมากกว่าครึ่งของงบประมาณที่ใช้จ่ายในเรื่องการดูแลสุขภาพ แต่พบว่าการพัฒนาคุณภาพของ รพ. ยังไม่ได้ผลดี และเพื่อเป็นการ กระตุ้นการพัฒนาคุณภาพของสถานบริการ ในระดับโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง และได้รายงานผลการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพ (Health System Performance) ของประเทศต่างๆ ที่เป็นสมาชิก จำนวน 191 ประเทศ รายงานฉบับนี้ ได้ให้คำนิยามของคำว่า ระบบสุขภาพ และอธิบายถึงความสำคัญ วิวัฒนาการ เป้าหมาย และหน้าที่ของระบบสุขภาพ จากนั้นได้เสนอกรอบแนวคิดการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพ เพื่อให้ประเทศสมาชิกได้ (ก) ทำการประเมินสมรรถนะของระบบสุขภาพของประเทศตนเอง (ข) เข้าใจปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะระบบสุขภาพ (ค) พัฒนาสมรรถนะระบบสุขภาพ (ง) สามารถให้การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดีขึ้น จากนั้นจึงได้พัฒนาโครงการเพื่อพัฒนาตัวชี้วัดที่สามารถประเมินความต้องการของผู้ป่วยว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยอย่างเป็นองค์รวมหรือไม่ ซึ่งครอบคลุมทั้ง กายภาพ วัฒนธรรม สังคม ส่วนตัว และเศรษฐกิจ	1. ประสิทธิภาพ (Clinical effectiveness) 2. ประสิทธิภาพ (Efficiency) 3. บุคลากร (Staff Orientation) 4. ธรรมาภิบาล (Responsive Governance) 5. ปลอดภัย (Safety) 6. ยึดความต้องการของผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (Patient-Centredness) [ประกอบด้วย 2 มิติย่อย ได้แก่ (Client orientation) และการเคารพผู้ป่วย (Respect for patients)]	โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกตัวชี้วัด และให้ผู้เชี่ยวชาญทำการคัดเลือกโดยใช้ เทคนิค Nominal group		

ตารางที่ 8 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพที่พบจากการทบทวนเอกสารในต่างประเทศ (2)

ชื่อชุด แบบสอบถาม	รายชื่อ แบบสอบถาม	ที่มา	วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม (วัดในมิติใดของผู้รับบริการ)	การตรวจสอบคุณภาพ	จำนวน ข้อ คำถาม	มีฉบับจริง
4. ชุด แบบสอบถาม ของ NHQR	ไม่ปรากฏชื่อ แบบสอบถาม พบแต่ข้อคำถาม	AHRQ ได้รับการสั่งการจากสภาสูง (Congressed) ให้จัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบการดูแลสุขภาพในประเทศอเมริกา ดังนั้น AHRQ จึงได้พัฒนาชุดแบบประเมินเพื่อใช้กำกับติดตามคุณภาพการบริการด้านสุขภาพภายในประเทศอเมริกา	ประเมิน 2 มิติใหญ่ ๆ คือ (ก) มิติของการดูแล (เช่น ประสิทธิภาพ ความปลอดภัย เวลา การยึดความต้องการของผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ความเท่าเทียม) และ (ข) มิติความต้องการด้านการดูแลสุขภาพ (Health care needs) (เช่น คงไว้ซึ่งสุขภาพอันดี (Staying healthy) หายจากความเจ็บป่วย (Getting better) การอยู่กับโรคหรือความพิการ (Living with illness or disability) การดูแลในช่วงสุดท้ายของชีวิต (End of life care)	ใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกที่แนะนำโดย สถาบันทาง การแพทย์แห่งชาติ (IOM) ซึ่งรวมถึง (ก) ความสำคัญ (ข) การพัฒนาโดยใช้กระบวนการศึกษาวิจัย (ค) ความเป็นไปได้	14 ข้อ	ไม่พบ
5. ชุด แบบสอบถาม ของ NHDR	6.1 Survey on Disparities in Quality of health care 6.2 Your health and health opinions	เช่นเดียวกับ ชุดแบบสอบถามที่ 5 เพิ่มการขยายขอบเขตการสำรวจข้อมูลความแตกต่างของคุณภาพการบริการด้านสุขภาพ และความแตกต่างในการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ	เช่นเดียวกับ ชุดแบบสอบถามที่ 5 และเพิ่มการสำรวจข้อมูลความแตกต่างของคุณภาพการบริการด้านสุขภาพ และความแตกต่างในการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ	กำหนดเกณฑ์ ซึ่งรวมถึง (ก) ความเป็นองค์รวมของแบบสอบถาม (Comprehensiveness) (ข) รายงานการตรวจสอบคุณภาพ (ค) ความเห็นชอบจากการประชุมวิพากษ์โดยผู้แทนหลายฝ่าย	6.1 มี จำนวน 95 ข้อ 6.2 มี จำนวน 41 ข้อ	✓ 6.1 ✓ 6.2 ปรากฏในภาคผนวก ข.

ตารางที่ 8 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพที่พบจากการทบทวนเอกสารในต่างประเทศ (2)

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	ประเภทบริการที่ประเมิน	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
1. พีเอสคิว แบบ 2 (PSQ/Patient Satisfaction Questionnaire)	Ware, Snyder, Wright & Davies, 1983 โดยได้รับทุนจาก The national Centre for health Service Research and Development	ประกอบด้วย 8 มิติ 1. ประสิทธิภาพ 2. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล 3. คุณภาพทางเทคนิค 4. ความยากง่ายในการเข้าถึง (บริการฉุกเฉิน ความสะดวกสบาย เวลาที่รอนัดหมาย เวลาที่นั่งรอเพื่อรับบริการในคลินิก) 5. ราคาค่าบริการ กลไกการชำระ ประกันสุขภาพ 6. การได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง 7. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 8. การมีสถานพยาบาลตั้งอยู่ทั่วไปในพื้นที่ รวมทั้งจำนวนบุคลากรทางการแพทย์ (Availability of resources)	1. ความสามารถ/เทคนิคของแพทย์ 2. ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล 3. ความยากง่ายในการเข้าถึง (บริการฉุกเฉิน ความสะดวกสบาย เวลาที่รอนัดหมาย เวลาที่นั่งรอเพื่อรับบริการในคลินิก) 4. ราคาค่าบริการ กลไกการชำระ ประกันสุขภาพครอบคลุม 5. การมีสถานพยาบาลตั้งอยู่ทั่วไปในพื้นที่ รวมทั้งจำนวนบุคลากรทางการแพทย์ (Availability of resources) 6. การได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง 7. ความพึงพอใจต่อการดูแลในภาพรวมที่ได้รับ	ระดับบริการปฐมภูมิ (primary health care)	1. พัฒนารอบแนวคิดของคำว่า ความพึงพอใจ 2. สร้างข้อคำถามที่สอดคล้องกับมิติต่างๆ ของคำว่า ความพึงพอใจ โดยสอดคล้องกับกรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้นมา 3. ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามจากหลักฐานเชิงประจักษ์ และแก้ไข
2. SERVQUAL	Alden, Hoa, Bhawuk, 2004	บูรณาการระหว่างกรอบแนวคิดความพึงพอใจผู้รับบริการ ชื่อ SERVQUAL และกรอบแนวคิดการดูแลสุขภาพ (Health Care Framework) สรุปได้เป็น 6 มิติ ก. การสัมผัสได้ (tangibles) ข. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ค. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ง. การได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) จ. ความมั่นใจ (Assurance) ฉ. ความยากง่ายในการเข้าถึงการรักษา (Access)	1. อุปกรณ์ต่างๆ ที่พบในคลินิก (Clinic Tangibles) 2. ความยากง่ายในการเข้าถึงบริการสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับโรคระบบอวัยวะสืบพันธุ์ (Access) 3. การรับรู้ว่าคุณภาพมีความเชี่ยวชาญ 4. ประสิทธิภาพการดูแลที่ตนได้รับ	ประเมินบริการเฉพาะโรค (Disease Specific measures) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการดูแลสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับโรคระบบอวัยวะสืบพันธุ์	1. ดำเนินการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus group) จำนวน 2 ครั้ง กับผู้รับบริการชาวเวียดนามที่มารับบริการที่คลินิก จำนวน 8-9 คน เพื่อสำรวจว่าผลจากการบูรณาการ 2 กรอบแนวคิดมีความเหมาะสมในแง่ส่งผลต่อความพึงพอใจหรือไม่ 2. พัฒนาข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ การรับรู้ต่อคุณภาพคลินิก และ ความพึงพอใจ

ตารางที่ 9 กรอบแนวคิดสมรรถนะระบบสุขภาพ (ที่ไม่ปรากฏเครื่องมือ/แบบสอบถาม) พบจากการทบทวนเอกสารในต่างประเทศ

ประเภทกรอบแนวคิด	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา/ประเภทกรอบแนวคิด	กรอบแนวคิด	ตัวแปรที่วัด (Subscales) เฉพาะมุมมองจากผู้รับบริการ	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม	ที่มา
1. กรอบแนวคิดสมรรถนะการดูแลสุขภาพ	ประเทศอังกฤษ	1. สุขภาพดีขึ้น (Health Improvement) 2. การเข้าถึง (Fair access) 3. การเสนอการดูแลสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective delivery of appropriate health care) 4. ประสิทธิภาพ (Efficiency) 5. ประสบการณ์ที่ผู้ป่วยได้รับการดูแล (Patient/carer experience) 6. ผลลัพธ์ทางสุขภาพที่เกิดขึ้นจากการได้รับการดูแล Health outcomes of care	มิได้ระบุ	มิได้ระบุ	ถึงแม้ว่าประเทศอังกฤษจะมีการก่อตั้ง หน่วยงานบริการสุขภาพแห่งชาติ (National Health Service) ในปี ค.ศ. 1948 อย่างไรก็ตามพบว่าการประเมินสมรรถนะของระบบสุขภาพของประเทศอังกฤษนั้น เริ่มต้นในปี ค.ศ. 1980 เนื่องจากรัฐสูญเสียค่าใช้จ่ายบริการทางด้านสุขภาพให้กับประชาชนเป็นจำนวนเงินที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นรัฐบาลจึงได้ใช้ข้อมูลจากโรงพยาบาลเพื่อนำมาใช้ในการประเมินสมรรถนะของระบบสุขภาพ
2. กรอบแนวคิดสมรรถนะระบบสุขภาพ	ประเทศแคนาดา	ปรากฏในแผนภาพที่ 3 ซึ่งพบมิติทั้งหมด 8 มิติ ประกอบด้วย 1. การยอมรับ (Acceptability) 2. การเข้าถึง (Accessibility) 3. ความเหมาะสม (Appropriateness) 4. ความสามารถ (Competence) 5. ความต่อเนื่อง (Continuity) 6. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) 7. ประสิทธิภาพ (Efficiency) 8. ความปลอดภัย (Safe)	มิได้ระบุ	มิได้ระบุ	มิได้ระบุ

ตารางที่ 10 แบบสอบถามความพึงพอใจที่พบจากการทบทวนการศึกษาวิจัยในต่างประเทศ

ชื่อแบบสอบถาม	ลักษณะการตอบแบบสอบถาม	ที่มา	วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม	การตรวจสอบคุณภาพ	จำนวนข้อคำถาม	มีฉบับจริง / การตรวจสอบคุณภาพกับประชากรไทย
1. พีเอสคิว แบบ 2 (PSQ/Patient Satisfaction Questionnaire)	ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง (Self-Report)	ต้องการพัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจที่สั้น และใช้ได้กับกลุ่มประชากรทั่วไป และมีทฤษฎีเป็นฐานในการพัฒนา	ประเมินความพึงพอใจ	1. ใช้ระยะเวลา 4 ปี จากการทำการศึกษาวิจัยจำนวน 12 โครงการ 2. ตรวจสอบความตรง 3. ตรวจสอบ ความเชื่อมั่น โดยวิธี test-retest reliability และ internal consistency	68 ข้อ	มีฉบับจริง / ยังไม่พบการตรวจสอบคุณภาพกับประชากรไทย (ปรากฏในภาคผนวก ข.)
2. SERVQUAL	ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง (Self-Report)	ต้องการพัฒนาโมเดลความพึงพอใจต่อคุณภาพการดูแลสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับโรคระบบอวัยวะสืบพันธุ์	ประเมินความพึงพอใจ	1. ตรวจสอบความเหมาะสม ความยากง่าย ความชัดเจน โดยทำการสัมภาษณ์แบบกลุ่มกับผู้รับบริการ 2. ความเที่ยง (Cronbach's Alpha)	18 ข้อ	มีฉบับจริง / ยังไม่พบการตรวจสอบคุณภาพกับประชากรไทย (ปรากฏในภาคผนวก ข.)

ตารางที่ 11 แบบสอบถามความสุขที่พบจากการทบทวนการศึกษาวิจัยในต่างประเทศ

ชื่อแบบสอบถาม และผู้แต่ง	ประเภทของแบบสอบถาม	วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	การตรวจสอบคุณภาพ	จำนวนข้อคำถาม	มีฉบับจริง / การตรวจสอบคุณภาพกับประชากรไทย
1. Emotions questionnaires หรือ Fordyce Happiness measure, Fordyce (1988)	ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง (Self-Report)	ประเมินระดับความสุข (Subjective level) ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ที่เกี่ยวข้องกับความสุขที่เกิดขึ้น	ลักษณะอารมณ์ของความสุข (Affective evaluation)	ความตรง ความเที่ยง (Cronbach's Alpha, Test-retest reliability)	2 ข้อ	มีฉบับจริง/ ไม่ระบุว่ามี การตรวจสอบ (ปรากฏในภาคผนวก ข.)
2. General Happiness Scale, Lyumbomirsky & Lepper (1999)	ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง (Self-Report)	ประเมินระดับความสุขโดยภาพรวม	ระดับความสุขโดยภาพรวม	มิได้ระบุ	4 ข้อ	มีฉบับจริง/ ไม่ระบุว่ามี การตรวจสอบ
3. PANAS questionnaire, Watson, Tellegen (1998)	ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง (Self-Report)	ประเมินระดับอารมณ์ที่มีความสัมพันธ์กับความสุข (Subjective level) ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ที่เกี่ยวข้องกับความสุขที่เกิดขึ้น	ลักษณะของความรู้สึก (Feelings) และอารมณ์ (emotions) ต่างๆ ที่เกิดขึ้น	มิได้ระบุ	20 ข้อ	มีฉบับจริง/ ไม่ระบุว่ามี การตรวจสอบ
4. Optimism test, Seligman (2002)	ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง (Self-Report)	ประเมินความสุขในระดับ (Subjective level) ในมิติของอนาคตที่เกี่ยวข้องกับการมองโลกในแง่ดี (Optimism)	การมองโลกในแง่ดี (Optimism)	มิได้ระบุ	32 ข้อ	มีฉบับจริง/ ไม่ระบุว่ามี การตรวจสอบ
5. Transgression Motivation Questionnaire, Mc Cullough (2002)	ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง (Self-Report)	ประเมินความสุขในระดับบุคคล (Individual level) ที่เกี่ยวข้องกับการให้อภัย	การให้อภัย	มิได้ระบุ	12 ข้อ	มีฉบับจริง/ ไม่ระบุว่ามี การตรวจสอบ
6. The five-items Satisfaction with life scale, Diener (2002)	ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง (Self-Report)	ประเมินความสุขในระดับ (Subjective level) ในมิติของอดีตที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในชีวิต	ความพึงพอใจในชีวิต	มิได้ระบุ	5 ข้อ	มีฉบับจริง/ ไม่ระบุว่ามี การตรวจสอบ

ตารางที่ 11 แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในต่างประเทศ (ต่อ)

ชื่อแบบสอบถาม และผู้แต่ง	ประเภทของแบบสอบถาม	วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	การตรวจสอบคุณภาพ	จำนวนข้อคำถาม	มีฉบับจริง / การตรวจสอบคุณภาพกับประชากรไทย
7. Authentic Happiness Inventory, Peterson, 2005	ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง (Self-Report)	ประเมินระดับความสุขทั้ง 3 มิติ [ความเพลิดเพลินยินดี (Pleasant life) การเกิดความรู้สึกจดจ่อ เพลิดเพลิน (Flow) กับสิ่งที่กำลังกระทำ (the engage life) ความหมายในชีวิต (The meaning life)]	ความเพลิดเพลินยินดี (Pleasant life) การเกิดความรู้สึกจดจ่อ เพลิดเพลิน (Flow) กับสิ่งที่กำลังกระทำ (the engage life) ความหมายในชีวิต (The meaning life)]	มิได้ระบุ	24 ข้อ	มีฉบับจริง/ ไม่ระบุว่ามี การตรวจสอบ
8. Via Signature Strengths Questionnaire, Seligman & Peterson, 2002	ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง (Self-Report)	ประเมินระดับความสุขในระดับบุคคล (Individual level) ในมิติของลักษณะเด่น	ระดับความสุขในมิติของลักษณะเด่น 24 ประเภท	มิได้ระบุ	240 ข้อ	มีฉบับจริง/ ไม่ระบุว่ามี การตรวจสอบ
9. Brief strength test, Peterson (2007)	ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง (Self-Report)	ประเมินระดับความสุขในระดับบุคคล (Individual level) ในมิติของลักษณะเด่น	ระดับความสุขในมิติของลักษณะเด่น 24 ประเภท	มิได้ระบุ	20 ข้อ	มีฉบับจริง/ ไม่ระบุว่ามี การตรวจสอบ
10. Via Signature Strengths Survey for children, Park (2003)	ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง (Self-Report)	ประเมินระดับความสุขในระดับบุคคลเฉพาะเด็ก 8-17 ปี (Individual level) ในมิติของลักษณะเด่น	ระดับความสุขในมิติของลักษณะเด่น	มิได้ระบุ	5 ข้อ	มีฉบับจริง/ ไม่ระบุว่ามี การตรวจสอบ
11. Gratitude survey, McCullough & Emmons (2002)	ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง (Self-Report)	ประเมินระดับความสุข (Subjective level) ในอดีตที่เกี่ยวข้องกับ ชื่นชม (Appreciation) ที่เกิดขึ้นในอดีต	ความชื่นชม (Appreciation) ที่เกิดขึ้นในอดีต	มิได้ระบุ	6 ข้อ	มีฉบับจริง/ ไม่ระบุว่ามี การตรวจสอบ
12. Grit survey, Duckworth (2002)	ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง (Self-Report)	ประเมินระดับความสุขในระดับบุคคล (Individual level) ในมิติของลักษณะเด่น	ความสุขในมิติของลักษณะเด่น	มิได้ระบุ	46 ข้อ	มีฉบับจริง/ ไม่ระบุว่ามี การตรวจสอบ

ตารางที่ 12 รายละเอียดแผนการประเมิน ตัวบ่งชี้ ข้อคำถาม ฐานข้อมูล ของแบบประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ

ชื่อชุดแบบประเมิน	รายชื่อตัวบ่งชี้หลักของการยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง	ข้อคำถามที่ใช้วัดตัวบ่งชี้หลัก	ชื่อฐานข้อมูลที่มีการรายงานผล
1. PATH (PATH)	1.1 การยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Patient centredness)	ค่าคะแนนเฉลี่ยของ (ก) ข้อคำถามที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการรับรู้โดยภาพรวม/ (ข) ข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในแบบสำรวจ	ไม่ระบุ
	1.2 มุมมองสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal aspect)	ค่าคะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับมุมมองสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ในแบบสำรวจ	ไม่ระบุ
	1.3 การยึดผู้รับบริการเป็นหลักในเรื่องการเข้าถึงการรักษา (Client orientation: access)	การเลื่อนเวลานัดการได้รับหัตถการ	ไม่ระบุ
	1.4 การยึดผู้รับบริการเป็นหลักในเรื่องการให้ข้อมูลและเพิ่มพลังอำนาจ (Client orientation: information and empowerment)	ค่าคะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและพลังอำนาจในแบบสำรวจ	ไม่ระบุ
	1.5 การยึดผู้รับบริการเป็นหลักในเรื่องการได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง Client orientation: continuity	ค่าคะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับการได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องในแบบสำรวจ	ไม่ระบุ
2. ชุดแบบสอบถามขององค์กร NHQR	2.1 ประสบการณ์การดูแลที่ได้รับ (Patient experience of care) จำแนกเป็นผู้รับบริการวัยผู้ใหญ่ และวัยเด็ก	1. ร้อยละของผู้รับบริการวัยผู้ใหญ่รับรู้ว่ามี (ก) ผู้ให้บริการรับฟังอย่างตั้งใจในบางครั้งหรือไม่เคยรับฟังอย่างตั้งใจเลย (ข) รับรู้ว่ามีผู้ให้บริการอธิบายข้อมูลอย่างชัดเจนตรงกับความต้องการเพียงบางครั้งหรือไม่เคยเลย (ค) รับรู้ว่ามีผู้ให้บริการแสดงความเคารพเพียงบางครั้งหรือไม่เคยเลย (ง) รับรู้ว่ามีผู้ให้บริการให้เวลาอย่างพอเพียงในบางครั้งหรือไม่เคยเลย 2. เวลา (Timeliness) ประกอบด้วยตัวแปรย่อย 1 ตัวแปร คือ รับรู้ว่าจะได้รับการบริการรวดเร็วตามความต้องการ	Medical Expenditure Panel Survey/MEPS และ NCBD (National CAHAPS [®] Benchmarking Database)

ตารางที่ 12 รายละเอียด แผนการประเมิน ตัวบ่งชี้ ข้อคำถาม ฐานข้อมูล ของแบบประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ (ต่อ)

ชื่อชุดแบบประเมิน	รายชื่อตัวบ่งชี้หลักของการยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง	ข้อคำถามที่ใช้วัดตัวบ่งชี้หลัก	ชื่อฐานข้อมูลที่มีการรายงานผล
		ร้อยละของผู้รับบริการวัยเด็ก รับรู้ว่า (ก) ผู้ให้บริการรับฟังอย่างตั้งใจในบางครั้งหรือไม่เคยรับฟังอย่างตั้งใจเลย (ข) รับรู้ว่าผู้ให้บริการ อธิบายข้อมูลอย่างชัดเจนตรงกับความต้องการเพียงบางครั้งหรือไม่เคยเลย (ค) รับรู้ว่าผู้ให้บริการแสดงความเคารพเพียงบางครั้งหรือไม่เคยเลย (ง) รับรู้ว่าผู้ให้บริการให้เวลาอย่างพอเพียงในบางครั้งหรือไม่เคยเลย	ไม่ระบุ
	2.2 เวลา (Timeliness)	ร้อยละของผู้รับบริการที่มีอายุเท่ากับหรือมากกว่า 18 ปี รับรู้ว่าได้รับการบริการรวดเร็วตามความต้องการ (Getting appointments for care)	Medical Expenditure Panel Survey/MEPS และ NCBD (National CAHAPS ^R Benchmarking Database)
3. ชุดแบบสอบถามของ NHDR	3.1 การเข้าถึงระบบสุขภาพ (Getting into the health care system)		
	3.1.1 การครอบคลุมการประกันสุขภาพ (Health Insurance coverage)	ไม่พบคำถามที่ต้องการคำตอบที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นจากมุมมองของผู้รับบริการ	ไม่ระบุ
	3.1.2 แหล่งที่ไปรับบริการเป็นประจำ (Usual source of care)	1. ผู้รับบริการที่รายงานว่ามีโอกาสน้อยมากหรือไม่มีโอกาสเลยในการได้รับการบริการจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งเป็นประจำ	Commonwealth

ตารางที่ 12 รายละเอียด แกนการประเมิน ตัวบ่งชี้ ข้อคำถาม ฐานข้อมูล ของแบบประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ (ต่อ)

ชื่อชุดแบบประเมิน	รายชื่อตัวบ่งชี้หลักของการวัดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง	ข้อคำถามที่ใช้วัดตัวบ่งชี้หลัก	ชื่อฐานข้อมูลที่มีการรายงานผล
	3.2 การได้รับการดูแลในระบบสุขภาพ (Getting Care Within the System)		
	3.2.1 ความยากลำบากในการได้รับบริการ (Difficulty getting care)	1. เป็นการยากที่ประชาชนจะได้รับการนัดหมายกับแพทย์ภายในระยะเวลาช่วงสั้นๆ ตามที่เขาต้องการ 2. เป็นการยากที่ประชาชนจะติดต่อกับผู้ให้บริการทางด้านสุขภาพทางโทรศัพท์ 3. ผู้บริการวัยผู้ใหญ่ที่ไม่พบปัญหาในเรื่องการได้รับการส่งต่อไปรักษากับผู้เชี่ยวชาญภายในรอบปีที่ผ่านมา 4. ประชาชนไม่พอใจกับผู้ให้บริการระดับวิชาชีพในสถานที่ให้การบริการด้านสุขภาพ 5. ประชาชนมักจะต้องเสียเวลาในการรอผู้ให้บริการมากกว่า 30 นาที 6. ต้องนั่งรอเพื่อรับบริการจากแผนกฉุกเฉินมากกว่า 1 ชั่วโมง 7. ต้องนั่งรอเพื่อรับบริการจากแผนกฉุกเฉินมากกว่า 1 ชั่วโมง 8. จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาแผนกฉุกเฉินแต่ไม่ได้รับการรักษา	MEPS MEPS MEPS MEPS MEPS NHAMCS-ED NHAMCS-ED NHAMCS-ED

ตารางที่ 12 รายละเอียด แผนการประเมิน ตัวบ่งชี้ ข้อคำถาม ฐานข้อมูล ของแบบประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ (ต่อ)

ชื่อชุดแบบประเมิน	รายชื่อตัวบ่งชี้หลักของการยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง	ข้อคำถามที่ใช้วัดตัวบ่งชี้หลัก	ชื่อฐานข้อมูลที่มีการรายงานผล
	3.3.2 สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ (Patient-Provider Relationship)	1. ประชาชนไม่พึงพอใจกับคุณภาพการดูแลที่เขาได้รับจากผู้ให้บริการ 2. ประชาชนที่พบกับผู้ให้บริการที่ให้เวลาในการตรวจอย่างเพียงพอเสมอๆ 3. ประชาชนที่มีมักจะพบกับผู้ให้บริการที่ให้เวลาในการตรวจอย่างเพียงพอ 4. ประชาชนที่พบกับผู้ให้บริการที่แทบจะไม่เคยหรือเคยน้อยมากที่จะให้เวลาในการตรวจอย่างเพียงพอ 5. ประชาชนที่ให้ค่าคะแนนการบริการทางสุขภาพที่เขาได้รับในปีที่ผ่านมาในช่วง 0-6 จากค่าคะแนนเต็ม 10 6. ประชาชนที่ให้ค่าคะแนนการบริการทางสุขภาพที่เขาได้รับในปีที่ผ่านมาในช่วง 7-8 จากค่าคะแนนเต็ม 10 7. ประชาชนที่ให้ค่าคะแนนการบริการทางสุขภาพที่เขาได้รับในปีที่ผ่านมาในช่วง 9-10 จากค่าคะแนนเต็ม 10 8. ประชาชนผู้ที่ได้รับการปฏิบัติด้วยความไม่เคารพและคำนึงถึงศักดิ์ศรี 9. ประชาชนไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจเกี่ยวกับการได้รับบริการทางด้านสุขภาพ 10. ประชาชนที่ได้รับเวลาจากแพทย์ในขอบเขตที่เขาต้องการ 11. ภายใน 2 ปีที่ผ่านมา ประชาชนต้องเผชิญกับเหตุการณ์อันเนื่องมาจากการที่เขาไม่ทำตามคำแนะนำของแพทย์ 12. ประชาชนที่รายงานว่าเขาและสมาชิกในครอบครัวได้รับอันตรายหรือบาดเจ็บจากความผิดพลาดที่กระทำโดยแพทย์หรือโรงพยาบาล	MEPS MEPS MEPS MEPS MEPS MEPS MEPS Commonwealth Commonwealth Commonwealth Commonwealth Commonwealth

ตารางที่ 12 รายละเอียด แกนการประเมิน ตัวบ่งชี้ ข้อคำถาม ฐานข้อมูล ของแบบประเมินสมรรถนะระบบสุขภาพจากมุมมองของผู้รับบริการ (ต่อ)

ชื่อชุดแบบประเมิน	รายชื่อตัวบ่งชี้หลักของการยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง	ข้อคำถามที่ใช้วัดตัวบ่งชี้หลัก	ชื่อฐานข้อมูลที่มีการรายงานผล
	3.3.3 ความเหมาะสมทางด้านวัฒนธรรม (Cultural Competency)	1. ประชาชนที่เชื่อว่าเขาจะได้รับการดูแลที่ดีกว่าถ้าเขามีเชื้อชาติหรือสัญชาติที่แตกต่างจากที่เขาเป็นอยู่ 2. ประชาชนผู้ซึ่งรู้สึกว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความไม่เคารพอันเนื่องมาจากเชื้อชาติของเขา 3. ประชาชนที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าแพทย์เข้าใจภูมิหลังหรือค่านิยมของเขา	Commonwealth Commonwealth Commonwealth
	3.3.4 ข้อมูลสุขภาพที่ได้รับ (Health Information)	1. ประชาชนที่พบว่าข้อมูลที่เขาได้รับจากสถานบริการสุขภาพนั้นยากที่จะเข้าใจได้	Commonwealth
	3.3.5 การใช้บริการทางด้านสุขภาพ (Health Care Utilization)	ไม่พบคำถามที่ต้องการคำตอบที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นจากมุมมองของผู้รับบริการ	
	3.3.6 การบริการทางการแพทย์ทั่วไป (General Medical Care)	ไม่พบคำถามที่ต้องการคำตอบที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นจากมุมมองของผู้รับบริการ	
	3.3.7 การฟื้นฟูสมรรถภาพ (Ambulatory Care)	ไม่พบคำถามที่ต้องการคำตอบที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นจากมุมมองของผู้รับบริการ	
	3.3.8 บริการสุขภาพจิต – สารเสพติด (Mental Health & Substance Abuse Treatment)	ไม่พบคำถามที่ต้องการคำตอบที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นจากมุมมองของผู้รับบริการ	
	3.3.9 บริการผู้ที่ติดเชื้อเอชไอวี (HIV Care)	ไม่พบคำถามที่ต้องการคำตอบที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นจากมุมมองของผู้รับบริการ	
	3.3.10 หลีกเลี่ยงการพักรักษาตัวในรพ. (Avoidable Admissions)	ไม่พบคำถามที่ต้องการคำตอบที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นจากมุมมองของผู้รับบริการ	
	3.3.11 การพยาบาลที่บ้าน และการดูแลสุขภาพที่บ้าน (Nursing Home and Home Health Care)	ไม่พบคำถามที่ต้องการคำตอบที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นจากมุมมองของผู้รับบริการ	

ตารางที่ 13 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดความสุข

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
1. หมวดความสุข 1.1 “การพัฒนาด้านชีวิต ความอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันใน สังคมไทย”	สำนักงาน คณะกรรมการ พัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2550	กรอบแนวคิดการพัฒนาด้านชีวิตความอยู่เย็นเป็นสุข ร่วมกันในสังคมไทย ยึดแนวคิดพื้นฐาน ลำดับ 3 ประการ คือ 1) มีความสอดคล้องกับ “วิสัยทัศน์ประเทศไทย” ในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 ที่ มุ่งพัฒนาประเทศไทยสู่ “สังคมอยู่เย็นเป็นสุข ร่วมกัน” 2) ยึดหลักปฏิบัติตามหลัก ปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง และ 3) ยึดแนวคิดใน การพัฒนา ที่เป็นองค์รวม มีคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา เป็น แนวคิดพื้นฐานในการกำหนดความหมายของความอยู่ เย็นเป็นสุข	จากความหมายของความอยู่เย็นเป็นสุข สามารถกำหนด องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยพื้นฐานร่วมในการสร้างความสุขของ มนุษย์ได้ 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. มีสุขภาพที่ดี ในด้านสุขภาพกายดี สุขภาพจิตดี คิดเป็นทำเป็น - พิจารณาจากการเจ็บป่วยด้วยโรคที่ต่างกันตาม เอกลักษณ์ของพื้นที่ - ความสามารถในการเรียนรู้ - คุณภาพการเรียนรู้ - ใฝ่เรียนรู้ - จำนวนผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อประชากร 2. เศรษฐกิจเป็นธรรมและเข้มแข็ง - มีสัมมาชีพ - ความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจ - เศรษฐกิจเข้มแข็ง 3. ครอบคลุมรอบด้าน - บทบาทครอบครัวที่เหมาะสม - สัมพันธภาพที่ดีในครอบครัว	1. สศช. เริ่มกระบวนการพัฒนาด้านนี้ฯ ประสานความร่วมมือสร้างเครือข่าย ระหว่างหน่วยงาน ภาควิชาต่างๆ ร่วมการจัดสัมมนา จัดประชุมสัมมนา รายการกลุ่ม (Focus Group) แล้วพัฒนา ตัวชี้วัดเกี่ยวกับ “ความสุข/การพัฒนาคน และคุณภาพชีวิต” ที่สถาบัน องค์การ หน่วยงานต่างๆ พัฒนาขึ้น 2. รวบรวม และคัดเลือกได้ตัวชี้วัดที่ เกี่ยวข้อง 3. คัดกรองตัวชี้วัดที่ซ้ำซ้อนและสะท้อน เป้าหมายได้ไม่ดีออกไป 4. กำหนดค่าน้ำหนักโดยให้ความสำคัญ เท่าเทียมกันในทุกองค์ประกอบ 5. พัฒนาปรับปรุงดัชนีชี้วัดความอยู่เย็น เป็นสุขร่วมกันในสังคมไทยและในเมือง ชนบท

ตารางที่ 13 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดความสุข (ต่อ)

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
1.1 “การพัฒนาศีตธรรมที่วัดความอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันในสังคมไทย” (ต่อ)			4. ชุมชนเข้มแข็ง - ชุมชนพึ่งตนเองได้ - ชุมชนเกื้อกูล - การมีส่วนร่วมของชุมชน 5. สภาพแวดล้อมดี มีระบบนิเวศสมดุล - ปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต - ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน - คุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ดี - ระบบนิเวศสมดุล 6. มีประชาธิปไตยภายใต้สังคมที่มีธรรมาภิบาล - การมีจิตสำนึกประชาธิปไตย - สังคมที่มีธรรมาภิบาล - ความสมานฉันท์ทางสังคม	การกำหนดเกณฑ์การวัดผล - ใช้เป้าหมายของแผนหรือยุทธศาสตร์เป็นเกณฑ์มาตรฐาน - ใช้เกณฑ์มาตรฐานขององค์กรระหว่างประเทศหรือเกณฑ์มาตรฐานระดับนานาชาติ - ใช้ผลจากการศึกษาวิจัยเชิงลึกเฉพาะเรื่องเพื่อกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน - ใช้การหาค่าเฉลี่ย อัตราสูง อัตราต่ำสุด - การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของตัวชี้วัดความอยู่เย็นเป็นสุข

ตารางที่ 13 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดความสุข (ต่อ)

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
1.2 “การพัฒนาดัชนีประเมินความสุขมวลรวมของประชาชนภายในประเทศ (Goss Domestic Happiness, GDH)”	สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ พ.ศ. 2549	ความสุขมวลรวมของประชาชนภายในประเทศ (Gross Domestic Happiness) หรือ GDH คือ ความอยู่เย็นเป็นสุขทั้งสิ่งที่จับต้องได้และเป็นรูปธรรมและนามธรรมของประชาชนทั้งคนไทยและชาวต่างประเทศที่มาพักอาศัยอยู่ในประเทศไทย กรอบแนวคิดความสัมพันธ์ของดัชนีความสุข $PHI = HI(Fi)$ โดยที่ HI คือ ความสุขของคนแต่ละคนที่ได้รับในชีวิต ขณะที่ Fi คือ ปัจจัยที่เป็นผล ความสัมพันธ์ท่ามกลางปัจจัยที่เป็นไปได้ในการวัด 1. ความสุขของมนุษย์มีสองลักษณะบนความเปลี่ยนแปลง คือ การเปลี่ยนแปลงขึ้นลงอย่างรวดเร็วและเปลี่ยนแปลงขึ้นลงอย่างค่อยเป็นค่อยไป 2. การประเมินความสุขในการศึกษาวิจัยโครงการนี้มุ่งเน้นเป้าหมายอยู่ที่การประเมินความสุขมวลรวมของคนภายในประเทศ (Gross Domestic Happiness, GDH) ไม่ใช่มุ่งประเมินความสุขของปัจเจกบุคคล แต่ประเมินความสุขของคนไทยและต่างชาติดังระดับชุมชน อำเภอ จังหวัด ภูมิภาค และระดับประเทศ เป็นการประเมินภาพรวมของชีวิตที่ประกอบด้วย 4 ส่วนคือ	จากองค์ประกอบหลักทั้ง 4 สามารถแยกเป็นตัวชี้วัดความสุขมวลรวมของประชาชนภายในประเทศประกอบไปด้วย 1) สภาพแวดล้อมที่พักอาศัยและโครงสร้างพื้นฐานของระบบสาธารณูปโภค 2) บรรยากาศของคนในชุมชนที่พักอาศัย 3) สภาพความสัมพันธ์ภายในครอบครัว 4) สุขภาพกาย สุขภาพใจ 5) สุขภาพใจ สุขภาพใจ 6) ความพึงพอใจต่อหน้าที่และการทำงาน 7) สภาพเศรษฐกิจแบบการค้าเสรีและทุนนิยม 8) หลักการใช้ชีวิตแบบพอเพียง 9) หลักธรรมาภิบาล 10) การศึกษา 11) ธรรมชาติและการจัดสรรทรัพยากร 12) วัฒนธรรมประเพณีไทย 13) กระบวนการยุติธรรมและความเป็นธรรมในสังคม 14) สถานการณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ของประเทศไทย	ขั้นแรก : กลั่นกรองกลุ่มปัจจัยผ่านรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่มของประชาชนคนไทยในภูมิภาคต่างๆ เพื่อหาค่าพารามิเตอร์ความสุขของคนไทย ขั้นที่สอง : การวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยการใช้มาตรวัดประเมินความสุขใน 3 ลักษณะคือความสุขที่มาจากปัจจัยที่จับต้องได้ ความสุขที่มาจากปัจจัยที่จับต้องไม่ได้ และวัดสิ่งที่ประชาชนคิด สิ่งที่มี และสิ่งที่ประชาชนคิด สิ่งที่มี และสิ่งที่ประชาชนคิด ขั้นที่สาม : วิจัยและพัฒนาระเบียบวิธีวิจัยเพื่อประเมินความสุขมวลรวมภายในประเทศ พัฒนาระเบียบวิธีวิจัยและเครื่องมือวัดประเมินทั้งกลุ่มปัจจัยที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม - ขยายกลุ่มประชากรเป้าหมายจากประชาชนคนไทยไปสู่กลุ่มประชาชนชาวต่างประเทศ - พัฒนาแนวทางการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ตารางที่ 13 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดความสุข (ต่อ)

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
1.2 “การพัฒนาดัชนีประเมินความสุขมวลรวมของประชาชนภายในประเทศ (Goss Domestic Happiness,GDH)” (ต่อ)		1. การอยู่เย็นเป็นสุข (well-being) 2. ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) 3. คุณภาพชีวิต (quality of life) และ 4. ความเป็นจริงในชีวิตตรงกับความคิดหวัง และความต้องการ (self actualization)		- ประสานสร้างกลุ่มพันธมิตร เครือข่ายวิจัยความสุขมวลรวม ของประชากรภายในประเทศ (GDH) และต่างประเทศ - จัดสัมมนาวิชาการงานวิจัย ความสุข แลกเปลี่ยนกรอบแนวคิด และระเบียบวิธี ผลิตเอกสารทาง วิชาการและตำราเรียนงานวิจัย ความสุขมวลรวมของประชาชน ภายในประเทศ

ตารางที่ 13 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดความสุข (ต่อ)

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
1.3 “ดัชนีชี้วัดความสุขคนไทย Thai Happiness Indicators (TMHI – 66)”	กรมสุขภาพจิต โดย อภิชัย มงคลและคณะ พ.ศ. 2546	ดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย เป็นแบบประเมินสุขภาพจิตด้วยตนเอง ซึ่งสร้างขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดจำกัดความของสุขภาพจิต หมายถึง สภาพชีวิตที่เป็นสุข อันเป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อิทธิพลของสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป	1. สภาพจิตใจ 16 ข้อ 1.1 ความรู้สึกในทางที่ดี 1.2 ความรู้สึกในทางที่ไม่ดี 6 ข้อ 1.3 การรับรู้ภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วยทางจิต 5 ข้อ 1.4 ภาวะลักษณะและรูปร่าง 2 ข้อ 2. สมรรถภาพของจิตใจ 19 ข้อ 2.1 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล 2 ข้อ 2.2 ความสามารถที่จะบรรลุความ 4 ข้อ สำเร็จตามความคาดหวัง 2.3 ความมั่นใจในการเผชิญปัญหา 5 ข้อ 2.4 การควบคุมจิตใจตนเองไม่มีประสิทธิภาพ 6 ข้อ 2.5 การดำเนินชีวิตประจำวัน 2 ข้อ 3. คุณภาพของจิตใจ 13 ข้อ 3.1 เมตตา กรุณา 3 ข้อ 3.2 การนับถือตนเอง 2 ข้อ 3.3 ประสบการณ์ชีวิตที่มีค่าต่อจิตใจ 3 ข้อ 3.4 ความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้น ในการดำเนินชีวิต 2 ข้อ 3.5 ความเสียสละ 3 ข้อ	พัฒนาจากกรอบแนวคิดของสุขภาพจิต แล้วแบ่งเป็น 4 โดเมนหลัก และโดเมนย่อยอีก 20 โดเมน มีการทดสอบแบบสอบถามด้านความตรง และความเชื่อมั่น การแปลความหมายในทางบวกคะแนนมากที่สุดคือ 3 น้อยที่สุด คือ 0 การแปลความหมายในทางลบมากที่สุดคือ 0 น้อยที่สุดคือ 3 การแปลผลมีเกณฑ์ในการแบ่งเป็นสุขภาพจิตที่ดีกว่าปกติ และน้อยกว่าคนทั่วไป

ตารางที่ 13 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดความสุข (ต่อ)

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
1.3 “ดัชนีชี้วัด ความสุขคนไทย Thai Happiness Indicators (TMHI – 66)” (ต่อ)			4. ปัจจัยสนับสนุน 18 ข้อ 4.1 การสนับสนุนทางสังคม 3 ข้อ 4.2 การสนับสนุนจากครอบครัว 7 ข้อ 4.3 ความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต 2 ข้อ 4.4 การดูแลสุขภาพและบริการสังคม : การให้บริการ และคุณภาพของบริการ 2 ข้อ 4.5 การมีส่วนร่วมและมีโอกาสพักผ่อนหย่อนใจและมีเวลาว่าง 2 ข้อ 4.6 สภาพแวดล้อม 2 ข้อ	

ตารางที่ 13 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดความสุข (ต่อ)

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
1.4 “กระบวนการพัฒนาตัวชี้วัดความสุขของประชาชนชาวไทย”	นพ.อภิสิทธิ์ อ่างวรารังกูร ปี พ.ศ. 2543	1. ความสุขของมนุษย์เป็นความรู้สึกของแต่ละปัจเจกเชิงอัตวิสัย ไม่มีมาตรฐานสากล แต่ขึ้นกับรากฐานด้านประสบการณ์และวัฒนธรรมของสังคมนั้นๆ 2. กระบวนการพัฒนาตัวชี้วัดความสุขของโครงการกำหนดเฉพาะกลุ่มเกษตรกร แล้วพัฒนากระบวนการไปสู่กลุ่มต่าง ๆ 3. ตัวชี้วัดในระดับบุคคลมีการวัดเชิงภาวะวิสัย มีเกณฑ์การตัดสินใจที่ชัดเจน เช่น ความปลอดภัยวัดจากอัตราหรือจำนวนอาชญากรรม 4. การสร้างดัชนีความสุขทั้งระดับบุคคลและชุมชนใช้วิธีแบบสถิติ	1. การมีหลักประกันในชีวิต 2. การมีร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง - จิตใจสบายไม่มีเรื่องกลุ้มใจ - สุขภาพดี - อายุยืน - ปลอดภัยสมุนไพรรักษาเวลาเจ็บป่วย - ไม่มีโรคประจำตัว 3. การมีครอบครัวที่อบอุ่น 4. การมีชุมชนเข้มแข็ง 5. การมีสิ่งแวดล้อมที่ดี 6. การมีอิสรภาพ 7. การมีความภาคภูมิใจ 8. การเข้าถึงธรรมะว่าด้วยการอยู่ร่วมกัน มาตรประเมินค่าเป็นแบบเรียงลำดับ (Ordinal rating scale) แบบ 5 มาตรา โดยมีค่าตั้งแต่ระดับที่ 1 ซึ่งบ่งบอกว่าเห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงระดับที่ 5 ซึ่งบ่งบอกว่าไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในแต่ละหมวดเป็นการตอบว่ามีความสุขในข้อนั้นหรือไม่ ถ้ามีได้ 1 คะแนน ไม่มี 0 คะแนน มีทั้งหมด 21 ข้อใน 8 หมวด	1. ทำ focus group discussion ร่วมกับชาวบ้านที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำทางภูมิปัญญา 10 ท่านจาก 4 จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าวิธีคิดในเรื่องของความสุขอาจแบ่งได้เป็น 8 หมวด 2. จัดเวทีประชุม เวทีภูมิปัญญาชาวบ้านและเวทีชาวบ้านเพื่อตรวจสอบหมวดความสุขตามข้อ 1 3. ปรับตัวชี้วัดต่าง ๆ ระหว่างชาวบ้าน นักวิจัย และที่ปรึกษาด้านมานุษยวิทยา 4. มีกิจกรรมวิเคราะห์ตนเองผ่านสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในหัวใจทองคำ วิเคราะห์คุณค่าของตนเองผ่านชุดวิเคราะห์คุณธรรมนำชีวิต และวิเคราะห์ตนเองโดยวาดภาพชีวิตของตนเองเขียนลงในแผ่นกระดาษ โดยจัดเวทีห่างจากครั้งแรก 4 เดือน มีแบบฟอร์มชี้วัดความสุขที่ปรับปรุงแล้วแบบสำรวจข้อมูลระดับหลังคาเรือนแบบสำรวจความสุขตามความรู้สึกของผู้ตอบและแบบประเมินความสุขของตนเอง Visual Analog

ตารางที่ 14 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดคุณภาพการดำเนินงาน

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
2. หมวดการวัดคุณภาพการดำเนินงาน 2.1 กรอบความคิดและเครื่องชี้วัดระดับการบรรลุเป้าประสงค์ในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข	กลุ่มประเมินผล สำนักตรวจและประเมินผล กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2547	การประเมินประสิทธิภาพของการบรรลุเป้าประสงค์ของระบบสุขภาพ เพื่อสะท้อนความก้าวหน้าของการให้บริการ การปฏิรูปองค์กร ทัศนคติต่อการให้บริการ และความต้องการของสังคมไทย ครอบคลุมถึง ▪ Fair access: เช่น กระทรวงสาธารณสุขควรจัดให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างเหมาะสมและทั่วถึงเท่าเทียมกันตามจำเป็นทางสุขภาพของประชาชน โดยไม่แบ่งแยกภูมิประเทศ เศรษฐฐานะ เชื้อชาติ อายุ และ เพศ ▪ To an appropriate range: เช่น ให้บริการพื้นฐานที่ครบถ้วนเหมาะสม เช่น มีการคลอดบุตรด้วยวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสมในสถานบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพ ▪ To effective and good quality of care: เช่น บริหารเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมของการเข้าถึงบริการ ที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมตามเวลา และได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ ▪ Efficiently delivered: เช่น การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีการสูญเสียน้อยที่สุด และคุ้มค่าต่อเงินที่เสียไปมากที่สุด ▪ User friendly and responsive to the individual needs: เช่น เข้าถึงคนไข้โดยเสมอภาค และคำนึงถึงความสะดวกของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่ความมั่นใจ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ▪ การดำเนินงานที่นำไปสู่สภาวะสุขภาพที่ดีถ้วนหน้า	กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดชุดของตัวชี้วัดในภาพรวมตลอดจนรายละเอียดของการจัดทำ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานสุขภาพโลก พ.ศ. 2543 ที่จัดทำขึ้นโดยองค์การอนามัยโลก และศึกษาจากองค์การระหว่างประเทศ เช่น WHO OECD ศึกษาตัวชี้วัดของประเทศออสเตรเลีย แคนาดา สหราชอาณาจักร และสหรัฐอเมริกา โดยให้ความสนใจกับ ความพึงพอใจ การยอมรับ และ ประสิทธิภาพของคนไข้จากการเข้ารับบริการสุขภาพ ซึ่งรายละเอียดของตัวชี้วัดการตอบสนองต่อประชาชนโดยเน้นถึงดัชนีการวัดระดับการบรรลุเป้าประสงค์ในภาพรวม อย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า อันประกอบด้วย (1) ดัชนีวัดสภาวะสุขภาพ และการมีสุขภาพที่ดีของประชาชน (Health status) ได้แก่ ดัชนีวัดสภาวะสุขภาพในภาพเฉลี่ย และ ดัชนีวัดความเสมอภาคในการกระจายของของสภาวะสุขภาพ (2) ดัชนีวัดการตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน (Responsiveness to the expectations of the population) ได้แก่ ดัชนีวัดความเคารพในตัวบุคคล และดัชนีวัดการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ (3) ดัชนีวัดความเสมอภาค และความเป็นธรรมต่อผู้รับบริการ (Fairness) ซึ่งรวมทั้งความเสมอภาคในการรับภาระด้านการเงินในระบบสุขภาพ (Fairness of financial contribution) และการกระจายของทรัพยากรประเทศ	ทบทวนวรรณกรรมจากต่างประเทศและองค์กรระหว่างประเทศพัฒนาตัวชี้วัดและระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรายงานตัวชี้วัดเหล่านั้น

ตารางที่ 14 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดคุณภาพการดำเนินงาน (ต่อ)

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
2.2 ชุดตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติ	ดำเนินการโดยสถาบันวิจัยประชากรและสังคม โดยความสนับสนุนของแผนงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ พ.ศ. 2549	พัฒนาชุดตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติที่เป็นมาตรฐานและพัฒนาเครือข่ายเป็นกลไกผลักดันดัชนีสุขภาพแห่งชาติ สู่การใช้ระดับนโยบายขององค์กรสุขภาพแห่งชาติ การจัดทำชุดตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติขึ้นนี้ จะเป็นข้อมูลอีกชิ้นหนึ่งให้กับประชาชน ในการชี้วัดความมีสุขภาพดี เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีบทบาทผลักดันโครงการต่างๆ ที่จะช่วยส่งเสริมบริการและความรู้ด้านสุขภาพแก่ประชาชน และผลักดันให้แต่ละชุมชนสามารถใช้ดัชนีชี้วัดสุขภาพนี้ วัดความมีสุขภาพดีของคนในชุมชน อันมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงสังคมให้มีวิถีการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น	รายการชุดตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 87 ตัวชี้วัด แบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ คือ กลุ่มที่ 1 : สถานะสุขภาพ ประกอบด้วย สุขภาพกาย สุขภาพจิต สุขภาพปัญญา และพฤติกรรมสุขภาพ กลุ่มที่ 2 : ปัจจัยบ่งชี้สุขภาพ ประกอบด้วย คุณภาพสิ่งแวดล้อม, ความมั่นคงของชีวิต, ความสัมพันธ์ในครอบครัว, ศักยภาพชุมชน และความมั่นคงในสังคม กลุ่มที่ 3 : ระบบบริการสุขภาพ ประกอบด้วย ระบบการบริ หารจัดการ, ระบบจัดการทรัพยากร และระบบการบริหาร	1. ประชุมผู้เกี่ยวข้องทั้งฝ่ายนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ และภาคประชาชน โดยมีโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ การทำงานขององค์กร 5 กลุ่ม ได้แก่ คณะกรรมการชี้ ทิศทางของโครงการ คณะที่ปรึกษาวิชาการหลักของชุดโครงการคณะผู้เชี่ยวชาญ เครือข่ายดัชนี สุขภาพแห่งชาติ และ คณะทำงานการพัฒนาดัชนีสุขภาพแห่งชาติ 2. การจัดประชุมคณะกรรมการชี้ ทิศทางเพื่อให้ความคิดเห็นแก่คณะทำงานถึงกรอบของชุดดัชนีสุขภาพ 3. คัดเลือกตัวชี้วัดสุขภาพการระดมสมองกับกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องหลายระดับ เพื่อหากรอบตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติ และคัดเลือกตัวชี้วัดสุขภาพ

ตารางที่ 14 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดคุณภาพการดำเนินงาน (ต่อ)

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
2.3 การพัฒนาระบบบริการสุขภาพ สมรรถนะระบบบริการสุขภาพ	สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ (HISO) พ.ศ. 2549	กรอบความต้องการเครื่องชี้วัดในโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 1. สมรรถนะการดำเนินงานด้านการประกันสุขภาพ (Performance of Insurance Practice) 2. ประสิทธิภาพและสถานการณ์ทางการเงิน การคลัง (Financial efficiency and viability) 3. การเข้าถึงบริการ ประสิทธิภาพและคุณภาพบริการ (Accessibility , Efficiency and Quality of health service) 4. สถานะสุขภาพ (Health Status) พัฒนาตัวชี้วัดโดยเป็นตัวชี้วัดที่วัดได้ในตัวเลข	การพัฒนาสุขภาพ/ผลการปฏิบัติงาน(Health improvement/Outcome) ความเหมาะสม (Appropriateness) ความสามารถ (Capacity/Competence) ความปลอดภัย (Safety) การตอบสนองต่อประชาชน(Responsiveness) ความพึงพอใจของคนไข้ (Patient Satisfaction) ประสบการณ์การเข้าถึงบริการของคนไข้ (Patient experience/accessibility) การยอมรับ (Acceptability) การเข้าถึงบริการอย่างเหมาะสมด้านเวลา [Accessibility (in term of timeliness of service)] ความต่อเนื่อง (Continuity) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจมหภาค ประสิทธิภาพทางจุลภาคในภาพรวม ต้นทุนต่อหน่วย และอื่นๆ (Unit cost, etc.)	พบเอกสารประกอบการนำเสนอในเว็บไซต์ www.hiso.or.th/hiso/news_hiso/news_detail.php?news_id=501-29k –

ตารางที่ 14 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดคุณภาพการดำเนินงาน (ต่อ)

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Scales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
2.3 การพัฒนาดัชนีชี้วัดสมรรถนะระบบบริการสุขภาพ (ต่อ)			ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานทางสุขภาพ (Health Outcome Indicators) เช่น การตายจากสาเหตุที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Avoidable mortality by selected conditions) การตายของทารก (Infant mortality) การตายปริกำเนิด (Perinatal mortality) ทารกแรกเกิดน้ำหนักน้อย (Low birth weight)	

ตารางที่ 14 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดคุณภาพการดำเนินงาน (ต่อ)

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
2.4 การวัดสมรรถนะระบบสุขภาพของประเทศไทย	วีระศักดิ์ พุทธาศรี พ.ศ. 2547	การพัฒนากรอบแนวคิดการวัดสมรรถนะระบบสุขภาพ จะช่วยให้ผู้บริหารและผู้กำหนดนโยบายทั้งส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น มีความเข้าใจและสามารถประเมินระบบสุขภาพและนโยบายสุขภาพต่างๆ เพื่อที่จะตอบคำถามว่าระบบของเรามีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนในระดับใด และยังเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์สำหรับช่วยตัดสินใจเชิงนโยบายและบริหารจัดการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมและโปร่งใสงยิ่งขึ้น	แบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ คือ 1. ผลลัพธ์ด้านสุขภาพ ใช้ดัชนี ค่าอายุเฉลี่ย กับ การตายของทารกและมารดา พฤติกรรมเสี่ยงหรือปัจจัยเสี่ยงและผลของสุขภาพต่อปัจจัยเสี่ยงเหล่านั้น 2. การตอบสนองของระบบสุขภาพ เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของผู้ป่วย และการยอมรับ 3. องค์ประกอบเรื่องความเป็นธรรมจะอธิบายด้วยมุมมองความเป็นธรรมทางการกระจายทรัพยากรสุขภาพ การกระจายระดับสุขภาพ การเข้าถึงบริการ และความเป็นธรรมเรื่องรายจ่ายเพื่อสุขภาพ 4. องค์ประกอบสุดท้ายเรื่องประสิทธิภาพของระบบ เป็นแนวคิดเปรียบเทียบสิ่งที่ต้องเข้าไปในระบบสุขภาพกับสิ่งที่ได้รับมา ซึ่งการวิจัยนี้ดัดแปลงจากแนวคิดขององค์การอนามัยโลกที่ได้เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายสุขภาพกับสุขภาพที่ได้รับในค่าของ Disability-adjusted life expectancy DALE แต่ใช้ค่า Life expectancy ของประเทศไทยแทน	การวิจัยนี้เริ่มจากการทบทวนหาองค์ความรู้ในปัจจุบันและประสบการณ์การประยุกต์ใช้แนวคิดการวัดสมรรถนะระบบสุขภาพขององค์การอนามัยโลกและต่างประเทศ จากนั้นทำการศึกษาดูงานและหาความเป็นไปได้ของดัชนีของการวัดระบบสุขภาพในประเทศไทยตามแนวคิดการวัดสมรรถนะดังกล่าว และรายงานนี้เป็นการศึกษาความเป็นไปได้ของการประยุกต์แนวคิดการวัดสมรรถนะ มีการทบทวนวรรณกรรมในทฤษฎีเครื่องมือ หมวด พร้อมทั้งดัชนีชี้วัด แล้วเลือกใช้ดัชนีที่สอดคล้องและเป็นไปได้จากข้อมูลของประเทศไทยที่มีอยู่เบื้องต้น ทั้งการสำรวจ การวิจัย การรายงานของหน่วยงานต่าง ๆ จากนั้นแยกกลุ่มเพื่อวัดสมรรถนะของระบบสุขภาพไทยออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ ผลลัพธ์ด้านสุขภาพ , การตอบสนองของระบบ, ความเป็นธรรมของระบบ และ ประสิทธิภาพของระบบ โดยข้อมูลในองค์ประกอบแรกได้จากรายงานการสำรวจ อนามัยและสวัสดิการของสำนักงานสถิติแห่งชาติ รายงานการสาธารณสุขไทยของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์

ตารางที่ 14 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดคุณภาพการดำเนินงาน (ต่อ)

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
2.5 ระบบสุขภาพและการประเมินผลการดำเนินการ	รศ.นพ.ปรีดา ทัศนประดิษฐ์ และคณะ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2546	เป็นการวิจัยเพื่อกำหนดตัวชี้วัดของการดำเนินการของระบบสุขภาพของประเทศไทยโดยครอบคลุม - o เพื่อกำหนดนิยามและมโนทัศน์ของระบบสุขภาพที่ชัดเจน - o เพื่อกำหนดองค์ประกอบของระบบสุขภาพ - o เพื่อกำหนดกรอบการประเมินระบบสุขภาพ - o เพื่อกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสม - o เพื่อได้แนวทางของการพัฒนาตัวชี้วัดที่เหมาะสม	ตัวชี้วัดที่สมควรทำการประเมินมีทั้งหมด 60 ตัวชี้วัด จำแนกได้ตามหมวดทั้ง 8 หมวดดังนี้ 1. สถานะสุขภาพ 2. มูลค่าของสถานะสุขภาพ 3. ผลลัพธ์ทางสุขภาพ 4. ระบบการดูแลสุขภาพ 5. ระบบการเงินทางสุขภาพ 6. ระบบทรัพยากรบุคคล 7. ระบบการนำในพื้นที่ 8. ระบบการวิจัย 9. ระบบสารสนเทศ โดยที่ตัวชี้วัดจำนวนหนึ่งสามารถดำเนินการเก็บได้โดยไม่ต้องยากและสามารถดำเนินการได้ในปัจจุบัน แต่ตัวชี้วัดอีกจำนวนหนึ่งยังต้องการการกำหนดเกณฑ์หรือนิยาม หรือทำการกำหนดกระบวนการทดสอบหรือเก็บข้อมูล นอกจากนั้นยังมี ตัวชี้วัดอีกจำนวนหนึ่งที่ต้องการการศึกษาเพิ่มเติมหรือการพัฒนาค่อนข้างมากก่อนที่จะนำมาใช้หรือเก็บได้จริง วิธีการให้ได้ข้อมูลหรือแหล่งที่มาของตัวชี้วัด ตลอดจนความพร้อม	โดยเป็นกระบวนการค้นหาข้อมูลนำเข้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่มีอยู่ในและต่างประเทศ ร่วมกับกระบวนการกลุ่มเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในหมู่ผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการอันนำไปสู่ข้อมูลที่สำคัญยิ่งสำหรับคณะนักวิจัย ข้อมูลต่างๆ ทั้งหมดได้รับการนำมาประมวล วิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อใช้ในการกำหนดนิยามของระบบสุขภาพ องค์ประกอบของระบบสุขภาพ วัตถุประสงค์ของการประเมินการดำเนินการระบบสุขภาพ กรอบการประเมิน หมวดของตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินและตัวชี้วัดที่เหมาะสมต่อการใช้ในการประเมิน นอกจากนั้นยังได้ให้คำแนะนำของแหล่งหรือวิธีการได้ค่าของตัวชี้วัด ความพร้อมในการดำเนินการเพื่อเก็บตัวชี้วัดแต่ละตัว จะไม่รวมค่าที่ได้จากตัวชี้วัดทั้งหมดให้เป็นค่าเพียงค่าเดียว เนื่องจากตัวชี้วัดแต่ละหมวดแต่ละตัวมีที่มาจากองค์ประกอบของระบบสุขภาพที่ต่างกัน และตัวชี้วัดแต่ละตัวยังมีความซับซ้อนในการแปลความหมายของผล ซึ่งอาจเกิดจากผลรวมของระบบสุขภาพที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการหรือจากผลรวมขององค์ประกอบต่างๆ

ตารางที่ 14 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดคุณภาพการดำเนินงาน (ต่อ)

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
2.6 ชุดเครื่องมือวัดความเป็นธรรมเพื่อประเมินผลการปฏิรูประบบสุขภาพไทย	สัมฤทธิ์ ศรีธำรง สวสดี 2543	การปฏิรูประบบสาธารณสุขในประเทศไทยให้มีระบบบริการสาธารณสุขที่เหมาะสม โดยเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ (efficiency) มีความเสมอภาค(equity) มีคุณภาพการบริการที่ดี (quality of care) ตลอดจนสังคมเข้ามามีส่วนร่วมและสามารถตรวจสอบได้ (social accountability)	ชุดมาตรวัดความเป็นธรรมที่ได้ปรับจากต้นแบบ ประกอบด้วยมาตรวัด 9 ด้านด้วยกัน โดยมาตรวัดแรกเป็นการสาธารณสุขสหสาขา เป็นการประเมินปัจจัยด้านสังคมที่มีผลต่อสุขภาพ มาตรวัดที่ 2 – 5 เป็นมาตรวัดเกี่ยวกับความเป็นธรรมในระบบสุขภาพ มาตรวัดที่ 6 และ 7 ประเมินด้านประสิทธิภาพของระบบ มาตรวัดที่ 8 เป็นการประเมินความเป็นประชาธิปไตย ความรับผิดชอบต่อสังคม และการเสริมพลังให้แก่ประชาชน และมาตรวัดสุดท้ายเป็นเรื่องความเป็นอิสระของผู้ให้บริการและผู้บริโภค	- สังเคราะห์ผลการประชุมปฏิบัติการครั้งที่ 1 ระหว่าง เม็กซิโก โคลัมเบีย ไทยและปากีสถาน เพื่อสร้างเป็นแบบเก็บข้อมูล - ทดสอบตัวชี้วัดกับโครงการปฏิรูป ADB, World Bank - ทบทวนแก้ไขแล้วทดสอบกับพื้นที่จริง - ประเมินผลและทบทวนครั้งสุดท้าย

ตารางที่ 15 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดของการวัดทัศนคติ

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
3. หมวดของการวัดทัศนคติ 3.1 การตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนโดยระบบสุขภาพไทย : ความคิดเห็นของบุคลากรสุขภาพ	ศรีเพ็ญ ตันติเวชส และวิโรจน์ ตั้งเจริญ เสถียร ปี พ.ศ. 2546	องค์การอนามัยโลกได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของระบบสุขภาพว่าควรมีองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ การพัฒนาระดับและความเสมอภาคของสถานะสุขภาพ ระดับและความเสมอภาคของการตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน และความเป็นธรรมทางการเงินการคลังด้านสุขภาพโดยระบุให้เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องดำเนินการให้บรรลุจุดมุ่งหมายทุกองค์ประกอบ	1. สาเหตุของการเลือกปฏิบัติของระบบสุขภาพต่อประชาชน : ผู้ตอบเลือกว่าสิ่งต่อไปนี้จะเป็นสาเหตุของการเลือกปฏิบัติ เช่น สัญชาติ เชื้อชาติ สีผิว ภาษาฐานะการเงิน การไม่มีประกันสุขภาพเอกชน สถานะสุขภาพ และชนชั้นทางสังคม 2. การตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนโดยระบบบริการสุขภาพภาครัฐและเอกชน ผู้ตอบประเมินใน 8 องค์ประกอบย่อย (การเคารพในศักดิ์ศรี, การได้รับการดูแลอย่างรวดเร็ว, การรักษาความลับของผู้ป่วย, การสื่อสารให้ผู้ป่วยเข้าใจ, การให้ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ, โอกาสในการเลือกรับบริการ, สิ่งอำนวยความสะดวก, การสนับสนุนทางสังคม) ว่าการตอบสนองแต่ละองค์ประกอบโดยให้ผู้บริหารสุขภาพภาครัฐและเอกชนอยู่ในระดับใด ได้แก่ ไม่ดีอย่างมาก ไม่ดีปานกลาง ดี และดีมาก 3. การตอบสนองของระบบสุขภาพต่อความคาดหวังของประชากรกลุ่มต่าง ๆ ผู้ตอบประเมินการตอบสนองทั้งสององค์ประกอบ ได้แก่ การให้ความเคารพต่อบุคคลและการยึดเอาผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางของการให้บริการสุขภาพ โดยประเมินในประชากรทั่วไป และการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม ชาย หญิง อายุ ฐานะ การศึกษา เมือง ชนบท ชนกลุ่มน้อย ให้คะแนน 0-10	ผู้วิจัยแปลแบบสอบถามมาตรฐานชนิดตอบด้วยตนเองที่องค์การอนามัยโลกจัดทำขึ้นจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย

ตารางที่ 15 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดของการวัดทัศนคติ (ต่อ)

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
3.1 การตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน โดยระบบสุขภาพไทย : ความคิดเห็นของบุคลากรสุขภาพ (ต่อ)			4. ความสำคัญขององค์ประกอบของการตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนโดยระบบสุขภาพ โดยผู้ตอบประเมินว่าแต่ละองค์ประกอบมีความสำคัญอยู่ในระดับใด ตั้งแต่ 1-8 โดย 1 คือ สำคัญมากที่สุด แล้วผู้ตอบเปรียบเทียบความสำคัญขององค์ประกอบหลักของการตอบสนองได้แก่การให้ความเคารพต่อบุคคล และการยึดเอาผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง มาตราประเมินค่าเป็นแบบเรียงลำดับ (Ordinal rating scale) แบบ 5 มาตรา โดยมีค่าตั้งแต่ระดับที่ 1 ซึ่งบ่งบอกว่าเห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงระดับที่ 5 ซึ่งบ่งบอกว่าไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
3.2 ความคาดหวังการใช้บริการด้านสุขภาพ และผลกระทบของการจัดหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : มุมมองของประชาชน	อัญชนา ณ ระนอง 2548	เพื่อศึกษาผลกระทบในระยะแรกของการจัดให้มีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (และโครงการ “30 บาทรักษาทุกโรค”) ที่มีต่อประชาชน จากมุมมองของประชาชนเอง โดยคำนึงถึงพฤติกรรมทางเลือกวิธีรักษาพยาบาล และการเลือกใช้สถานพยาบาลของประชาชน และปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรการรักษาพยาบาล รวมทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และปัญหาที่ประชาชนประสบในการรักษาพยาบาล	ปัจจัยเรื่องรายได้ สิทธิในการรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สภาวะและอาการของโรค กลุ่มอายุของผู้ป่วย และข้อมูลที่ประชาชนมีแล้วแต่มีส่วนกำหนดทางเลือกในการรักษาพยาบาล ความคาดหวังของประชาชนในเรื่องการบริการรักษาพยาบาลโดยให้เรียงลำดับความสำคัญ 4 เรื่อง คือ 1) มีการรักษาฟรีหรือเก็บเงินน้อย 2) การมีหมอ พยาบาล และโรงพยาบาลที่เพียงพอ 3) ประชาชนมีสิทธิในการเลือกสถานพยาบาล และบริการที่ดีจากหมอ พยาบาล และเจ้าหน้าที่	งานวิจัยนี้อาศัยการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก เพื่อศึกษาเจาะลึกถึงทัศนคติและพฤติกรรมกรรักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างในชุมชนที่ศึกษา รวมถึงวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน โดยพยายามหาคำตอบจากการศึกษาโดยไม่มีขีดวงเอาไว้ตั้งแต่ต้น ในขณะเดียวกันก็ใช้การวิจัยเชิงปริมาณมาประกอบเพื่อให้ได้ข้อมูลในภาพกว้างของชุมชนมาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพ

ตารางที่ 15 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดของการวัดทัศนคติ (ต่อ)

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
3.3 ความรู้ ความคิดเห็นของประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีต่อโครงการประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ จังหวัดปทุมธานี	นางนิสากร ไทรแก้ว ระดับ พ.ศ 2543	เพื่อศึกษาในเรื่องความรู้ ความคิดเห็นของประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่มีต่อโครงการประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ การเลือกใช้บริการเมื่อเจ็บป่วย และศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ต่อโครงการประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ	1. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้และความคิดเห็น 2. แนวคิดพื้นฐานโครงการประกันสุขภาพ 3. การประกันสุขภาพของประเทศไทย 4. โครงการประกันสุขภาพของจังหวัดปทุมธานี 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ความรู้ ความคิดเห็นของประชาชน และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข
3.4 ความรู้ ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนและผู้ให้บริการต่อโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2545 จังหวัดเลย	อังษณา ยศปัญญา ปาณิสรา อุตัญญ และฉวีวรรณ ลิ้มมะลี พ.ศ. 2545	ไม่ระบุ	ส่วนที่ 1 แบบประเมินความรู้เกี่ยวกับโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทั้งหมด 10 ข้อ ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน กำหนดช่วงระดับความรู้ คือ ตอบถูก 8 ข้อขึ้นไปมีความรู้ระดับดีมาก 7 ข้อ มีความรู้ระดับดี 6 ข้อมีความรู้ระดับปานกลาง 5 ข้อมีความรู้ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด 4 ข้อลงมา มีความรู้ต่ำกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเยี่ยมบ้านประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับการไปเยี่ยมบ้านของโรงพยาบาลเมืองเลย และโรงพยาบาลเลย จำนวน 3 ข้อ	ทบทวนองค์ความรู้ ความหมาย ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องชัดเจน เป็นการศึกษาาระหว่างดำเนินโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2545 โดยใช้รูปแบบเชิงพรรณนาภาคตัดขวาง ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง

ตารางที่ 15 เครื่องมือ/แบบสอบถามที่พบจากการทบทวนเอกสารในประเทศไทย หมวดของการวัดทัศนคติ (ต่อ)

ชื่อแบบสอบถาม	ผู้พัฒนาและปีที่พัฒนา	กรอบแนวคิดทฤษฎี	ตัวแปรที่วัด (Subscales)	วิธีการพัฒนาแบบสอบถาม
3.4 ความรู้ ความ คิดเห็นและความพึง พอใจของประชาชนและ ผู้ใช้บริการต่อโครงการ สร้างหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า ปี 2545 จังหวัด เลย (ต่อ)			ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจใน การไปใช้บริการของผู้ป่วยบัตรทองแผนกผู้ป่วยนอก ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ จำนวน 11 ข้อ ใช้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจโดย เปรียบเทียบกับเกณฑ์ของเบสต์ ถ้าค่าเฉลี่ย 1-1.66 หมายถึง ไม่มีความพึงพอใจ 1.67-2.33 หมายถึง มี ความรู้สึกละเลย ค่าเฉลี่ย 2.34-3.00 หมายถึงมีความ พึงพอใจ	

ตารางที่ 16 แสดงประเภทของกรอบแนวคิดที่พบ

	สมรรถนะระบบ สุขภาพ (Health performance framework)	สมรรถนะระบบการดูแล/ บริการสุขภาพ (Healthcare performance framework)	สุขภาพ แห่งชาติ	ความคิดเห็น ความคาดหวัง ความพึงพอใจ
1.		✓ ²		
2		✓ ²		
3.	✓			
4		✓ ²		
5		✓ ²		
6		✓		
7	✓ ¹		✓	
8				✓
9				✓
10	✓ ³			
11			✓	
12	✓	✓		
13	✓			
14	✓ ³			
15	✓ ³			
16				✓
17				✓
18				✓
19				✓

¹ ปรากฏใน Health Indicator Framework

² ประเมินระบบคุณภาพการดูแลสุขภาพ มิได้ระบุค่า สมรรถนะ

³ ประเมินระบบสุขภาพ มิได้ระบุค่า สมรรถนะ

1 = CAHPS 2=(HCQI) 3=PATH 4= NHQR 5= NHDR 6= กรอบแนวคิดระบบสุขภาพประเทศอังกฤษ 7=กรอบแนวคิดระบบสุขภาพประเทศแคนาดา 8 = พิเอสดิว แบบ 2 9= SERVQUAL 10= กรอบความคิดและเครื่องชี้วัดระดับการบรรลุเป้าประสงค์ในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข 11=ชุดตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติ (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม และแผนงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ),2549) 12=ดัชนีชี้วัดสมรรถนะระบบบริการสุขภาพ (สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ (HISO), 2549) 13=กรอบแนวคิดการวัดสมรรถนะระบบสุขภาพของไทย (วีระศักดิ์ พุทธาศรี,2547)14= ตัวชี้วัดการดำเนินการของระบบสุขภาพ (ปรีดา ทศนประดิษฐ์ และคณะ,2546) 15= ชุดเครื่องมือวัดความเป็นธรรมเพื่อประเมินผลการปฏิรูประบบสุขภาพไทย (สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์ 2543) 16= ศรีเพ็ญ ดันติเวช และวิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร ปี พ.ศ.2546 17 =อัญญา ณ ระนอง 2548 18 = นางนิสสาร ไทรแก้วระดับ พ.ศ 2543 19 =อึ้งชนา ยศปัญญา ปาณิศา อุทงบุญ และฉวีวรรณ ลิ้มมะลี (2545)

ตารางที่ 17 มิติและองค์ประกอบของระบบสุขภาพ (Health System) ที่ปรากฏในกรอบแนวคิด (Health System Performance)

ประเภทตัวชี้วัดและกลุ่มย่อย	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1. สถานะทางสุขภาพ (Health State)			✓									✓	✓**	✓		✓**			
1.1 หมวดของสถานะสุขภาพ (Health Domain)																			
1.2 มูลค่าของสถานะสุขภาพ (Health Valuation)														✓					
2. ผลลัพธ์ทางสุขภาพ (Health Outcome)		✓***				✓						✓	✓	✓					
2.1 การเสียชีวิต												✓							
2.2 การเจ็บป่วยและทุพพลภาพ																			
2.3 ปัจจัยหรือตัวกำหนดของสุขภาพที่ปรับเปลี่ยนได้						✓						✓							
3. การดูแลบริการทางด้านสุขภาพ (Health care/services)														✓	✓*		✓*		
3.1 ความเพียงพอ(Availability)			✓**					✓ ²									✓ ³		
3.2 ครอบคลุม(Coverage)																			
3.3 การเข้าถึง(Accessibility)		✓**	✓ ⁶		✓ ⁶	✓**	✓	✓ ²	✓ ²	✓***		✓ ²	✓**						
3.3.1 มีแหล่งที่ไปรับบริการเป็นประจำ																			
3.4 ความต่อเนื่อง(Continuity)			✓ ²				✓	✓ ²				✓ ²							

หมายเหตุ : * ระดับคุณภาพ ** การกระจาย (ความเป็นธรรม/ความเสมอภาค (Equity) ***ทั้งระดับคุณภาพและการกระจาย (ความเป็นธรรม) ¹ ประเมินจากแหล่งที่มาข้อมูลจากผู้รับบริการ ² ประเมินจากมุมมองผู้ให้บริการ ³ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ ⁴ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ ⁵ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ ⁶ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ แต่มีได้ระบุประเภทของการถาม

1 = CAHPS 2=HCQI 3=PATH 4= NHQR 5= NHDR 6= กรอบแนวคิดระบบสุขภาพประเทศอังกฤษ 7=กรอบแนวคิดระบบสุขภาพประเทศแคนาดา 8= พีเอสคิว แบบ 2 9= SERVQUAL 10= กรอบความคิดและเครื่องมือวัดระดับการบรรลุเป้าประสงค์ในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข 11=ชุดตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติ (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม และแผนงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ),2549) 12=ดัชนีชี้วัดสมรรถนะระบบบริการสุขภาพ (สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ (HISO), 2549) 13=กรอบแนวคิดการวัดสมรรถนะระบบสุขภาพของไทย (วีระศักดิ์ พุทธาศรี,2547)14= ตัวชี้วัดการดำเนินการของระบบสุขภาพ (ปรีดา หัตถ์ประดิษฐ์ และคณะ,2546)15= ชุดเครื่องมือวัดความเป็นธรรมเพื่อประเมินผลการปฏิรูประบบสุขภาพไทย (สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์ 2543) 16= ศรีเพ็ญ ต้นติเวส และวิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร ปี พ.ศ.2546 17 =อัญญา ณ ระนอง 2548 18 = นางนิสากร ไทระแก้วระดับ พ.ศ 254319 =อัญญา ยศปัญญา ปาณิสรา อุทังบุญ และฉวีวรรณ ลิ้มมะลี (2545)

ตารางที่ 17 มิติและองค์ประกอบของระบบสุขภาพ (Health System) ที่ปรากฏในกรอบแนวคิด (Health System Performance) (ต่อ)

ประเภทตัวชี้วัดและกลุ่มย่อย	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
3.5 การตอบสนอง/ยึดความต้องการผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง โดยรวม (Patient-Centeredness or patient focus responsiveness)	✓	✓***	✓	✓*	✓*				✓ ²	✓		✓	✓ ²			✓**			
3.5.1 ประสบการณ์การได้รับการดูแลของผู้รับบริการ Patient/care experience				✓ ⁶	✓ ⁶	✓*						✓	✓ ²						
3.5.1 รับฟังอย่างตั้งใจ																			
3.5.2 ให้ข้อมูลอย่างชัดเจนตรงกับความต้องการ			✓ ⁶	✓ ⁶	✓ ⁶														
3.5.3 แสดงความเคารพ				✓ ⁶	✓ ⁶														
3.5.4 ให้เวลาอย่างพอเพียง				✓ ⁶	✓ ⁶														
3.5.5 ความเหมาะสมทางด้านวัฒนธรรม				✓ ⁶	✓ ⁶														
3.5.2 ความสามารถ/เทคนิคของผู้ให้บริการ (Competence)								✓ ²				✓							
3.5.3 ความคาดหวัง																			
3.5.4 ความพึงพอใจ												✓ ²	✓ ²						
3.5.5 ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล			✓ ⁶					✓ ²											

หมายเหตุ : * ระดับคุณภาพ **การกระจาย (ความเป็นธรรม/ความเสมอภาค (Equity) ***ทั้งระดับคุณภาพและการกระจาย (ความเป็นธรรม) ¹ ประเมินจากแหล่งที่มีใช้มุมมองจากผู้รับบริการ ² ประเมินจากมุมมองผู้รับบริการ ความพึงพอใจ

³ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ ความคาดหวัง ⁴ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ ความรู้ ความคิดเห็น ⁵ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ ความรู้ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ

⁶ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ แต่มีได้ระบุประเภทของการถาม

1 = CAHPS 2=(HCQI) 3=PATH 4= NHQR 5= NHDR 6= กรอบแนวคิดระบบสุขภาพประเทศอังกฤษ 7=กรอบแนวคิดระบบสุขภาพประเทศแคนาดา 8= ฟิเชลด์ท แบบ 2 9= SERVQUAL 10= กรอบความคิดและเครื่องชี้วัดระดับการ
บรรลุป้าประสงค์ในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข 11=ชุดตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติ (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม และแผนงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ),2549) 12=ดัชนีชี้วัดสมรรถนะระบบบริการสุขภาพ (สำนักงานพัฒนา
ระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ (HISO), 2549) 13=กรอบแนวคิดการวัดสมรรถนะระบบสุขภาพของไทย (วีระศักดิ์ พุทธาศรี,2547)14= ตัวชี้วัดการดำเนินการของระบบสุขภาพ (ปรีดา ทัศนประดิษฐ์ และคณะ,2546)15= ชุดเครื่องมือวัดความ
เป็นธรรมเพื่อประเมินผลการปฏิรูประบบสุขภาพไทย (สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์ 2543) 16= ศรีเพ็ญ ต้นติเวส และวิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร ปี พ.ศ.2546 17 =อัญชนา ณ ระนอง 2548 18 = นางนิสสาร ไทแก้วประดับ พ.ศ 2543 19 =อัญชนา
ยศปัญญา ปาณิศา อุทงบุญ และฉวีวรรณ ลิ้มมะลี (2545)

ตารางที่ 17 มิติและองค์ประกอบของระบบสุขภาพ (Health System) ที่ปรากฏในกรอบแนวคิด (Health System Performance) (ต่อ)

ประเภทตัวชี้วัดและกลุ่มย่อย	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
3.5.6 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)									✓ ²										
3.5.7 ความมั่นใจ (Assurance)									✓ ²										
3.5.8 สิทธิในการเลือก																	✓		
3.5.9 ธรรมาภิบาล (Responsive Governance)			✓			✓													
3.5.10 ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)									✓ ²										
3.6 ประสิทธิภาพ (Effective)	✓	✓*	✓	✓*	✓*		✓	✓ ²		✓*									
3.7 ปลอดภัย (Safe)	✓	✓*		✓*	✓*		✓					✓							
3.8 ความเท่าเทียม (Equitable)	✓	✓				✓													
3.9 เวลา (Timely)	✓			✓*	✓*							✓ ²							
				✓ ⁶	✓ ⁶														

หมายเหตุ : * ระดับคุณภาพ **การกระจาย (ความเป็นธรรม/ความเสมอภาค (Equity) ***ทั้งระดับคุณภาพและการกระจาย (ความเป็นธรรม) ¹ ประเมินจากแหล่งที่มีใช้มุมมองจากผู้รับบริการ ² ประเมินจากผู้รับบริการ ความพึงพอใจ ³ ประเมินจากผู้รับบริการ ความคาดหวัง ⁴ ประเมินจากผู้รับบริการ ความรู้ ความคิดเห็น ⁵ ประเมินจากผู้รับบริการ ความรู้ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ⁶ ประเมินจากผู้รับบริการ แต่มีได้ระบุประเภทของการถาม

1 = CAHPS 2=(HCQI) 3=PATH 4= NHQR 5= NHDR 6= กรอบแนวคิดระบบสุขภาพประเทศไทย 7=กรอบแนวคิดระบบสุขภาพประเทศแคนาดา 8= พีเอสคิว แบบ 2 9= SERVQUAL 10= กรอบความคิดและเครื่องชี้วัดระดับการบรรลุเป้าประสงค์ในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข 11=ชุดตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติ (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม และแผนงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ),2549) 12=ดัชนีชี้วัดสมรรถนะระบบบริการสุขภาพ (สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ (HISO), 2549) 13=กรอบแนวคิดการวัดสมรรถนะระบบสุขภาพของไทย (วีระศักดิ์ พุทธาศรี ,2547)14= ตัวชี้วัดการดำเนินการของระบบสุขภาพ (ปริดา ทศนประดิษฐ์ และคณะ,2546)15= ชุดเครื่องมือวัดความเป็นธรรมเพื่อประเมินผลการปฏิรูประบบสุขภาพไทย (สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์ 2543) 16= ศรีเพ็ญ ดันติเวช และวิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร ปี พ.ศ.2546 17 =อัญญา ณ ระนอง 2548 18 = นางนิสกร ไทแก้วประดับ พ.ศ 254319 =อังษณา ยศปัญญา ปาณิสรา อุทงษ์ และฉวีวรรณ ลิ้มมะลี (2545)

ตารางที่ 17 มิติและองค์ประกอบของระบบสุขภาพ (Health System) ที่ปรากฏในกรอบแนวคิด (Health System Performance) (ต่อ)

ประเภทตัวชี้วัดและกลุ่มย่อย	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
3.10 ประสิทธิภาพ (Efficiency)		✓	✓				✓						✓		✓				
3.10.1 ประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจมหภาค (Macro)		✓											✓						
3.10.2 ประสิทธิภาพทางจุลภาคในภาพรวม (Micro)		✓											✓						
3.10.3 ต้นทุนต่อหน่วย													✓						
3.11 วิธีการเสนอบริการที่มีประสิทธิผล (Effective delivery of appropriate health care)						✓*													
3.12 วิธีการเสนอบริการที่มีประสิทธิภาพ (Efficiently delivered)										✓									
3.13 การยอมรับ (Acceptability)							✓					✓ ²	✓ ²						
3.14 ความเหมาะสม (Appropriateness)							✓			✓*		✓							
3.15 ราคาค่าบริการ กลไกการชำระประกันสุขภาพครอบคลุม					✓ ⁶			✓ ²					✓**	✓			✓ ³	✓ ⁴	✓ ⁵
3.16 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Care Environment)								✓ ²											
3.17 การสัมผัสได้ของอุปกรณ์ต่างๆ									✓ ²										
3.18 ระบบบริหารจัดการ											✓								
3.19 ระบบจัดการทรัพยากร											✓								
3.20 ระบบการจัดการบริหาร											✓								

หมายเหตุ : * ระดับคุณภาพ ** การกระจาย (ความเป็นธรรม/ความเสมอภาค (Equity) ***ทั้งระดับคุณภาพและการกระจาย (ความเป็นธรรม) ¹ ประเมินจากแหล่งที่มีข้อมูลจากผู้รับบริการ ² ประเมินจากมุมมองผู้รับบริการ ความพึงพอใจ ³ ประเมินจาก

มุมมองจากผู้รับบริการ ความคาดหวัง ⁴ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ ความรู้ ความคิดเห็น ⁵ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ ความรู้ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ

⁶ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ แต่มีได้ระบุประเภทของการถาม

1 = CAHPS 2=(HCQI) 3=PATH 4= NHQR 5= NHDR 6= กรอบแนวคิดระบบสุขภาพประเทศอังกฤษ 7=กรอบแนวคิดระบบสุขภาพประเทศแคนาดา 8= พีเอสคิว แบบ 2 9= SERVQUAL 10= กรอบความคิดและเครื่องชี้วัดระดับการบรรลุเป้าประสงค์ใน

ภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข 11=ชุดตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติ (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม และแผนงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ),2549) 12=ดัชนีชี้วัดสมรรถนะระบบบริการสุขภาพ (สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ (HISO), 2549)

13=กรอบแนวคิดการวัดสมรรถนะระบบสุขภาพของไทย (วีระศักดิ์ พุทธาศรี,2547)14= ตัวชี้วัดการดำเนินการของระบบสุขภาพ (ปรีดา หัตถ์ประดิษฐ์ และคณะ,2546)15= ชุดเครื่องมือวัดความเป็นธรรมเพื่อประเมินผลการปฏิรูประบบสุขภาพไทย (สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์ 2543) 16= ศรีเพ็ญ ดันติเวช และวิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร ปี พ.ศ.2546 17 =อัษฎนา ณ ระนอง 2548 18 = นางนิสากร ไทรแก้วระดับ พ.ศ 254319 =อังษณา ยศปัญญา ปาณิศา อุทงบุญ และอวีวรรณ ลิ้มมะลี (2545)

ตารางที่ 17 มิติและองค์ประกอบของระบบสุขภาพ (Health System) ที่ปรากฏในกรอบแนวคิด (Health System Performance) (ต่อ)

ประเภทตัวชี้วัดและกลุ่มย่อย	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
3.21 การกระจายการตอบสนอง/ยืดความต้องการผู้ป่วยทั่วประเทศ (The Distribution of responsiveness within the population)			✓																
3.22 ความยั่งยืน (Sustainability)																			
4. การคลังทางสุขภาพ (Health care finance)		✓**														✓**			
4.1 การจัดสรรงบประมาณด้านสุขภาพ																			
4.2 การกระจายของงบประมาณการบริการสุขภาพ		✓	✓																
5. การนำในระดับพื้นที่ (Stewardship)			✓											✓					
5.1 การกำหนดกรอบนโยบายเชิงยุทธศาสตร์ (Formulation of a strategic policy framework)																			
5.2 การสร้างและดำรงพันธมิตร (Building and sustaining partnerships)																			
5.3 ความรับผิดชอบต่อประชากรในพื้นที่ (Ensuring accountability)																			

หมายเหตุ : * ระดับคุณภาพ ** การกระจาย (ความเป็นธรรม/ความเสมอภาค (Equity)) ***ทั้งระดับคุณภาพและการกระจาย (ความเป็นธรรม) ¹ ประเมินจากแหล่งที่มาข้อมูลจากผู้รับบริการ ² ประเมินจากมุมมองผู้รับบริการ ความพึงพอใจ ³ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ ความคาดหวัง ⁴ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ ความรู้ ความคิดเห็น ⁵ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ ความรู้ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ⁶ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ แต่มีได้ระบุประเภทของการถาม

1 = CAHPS 2=(HCQI) 3=PATH 4= NHQR 5= NHDR 6 = กรอบแนวคิดระบบสุขภาพประเทศอังกฤษ 7=กรอบแนวคิดระบบสุขภาพประเทศแคนาดา 8= พีเอสคิว แบบ 2 9= SERVQUAL 10= กรอบความคิดและเครื่องชี้วัดระดับการบรรลุเป้าประสงค์ในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข 11 = ชุดตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติ (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม และแผนงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ),2549) 12=ดัชนีชี้วัดสมรรถนะระบบบริการสุขภาพ (สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ (HISO), 2549) 13=กรอบแนวคิดการวัดสมรรถนะระบบสุขภาพของไทย (วีระศักดิ์ พุทธาศรี,2547)14= ตัวชี้วัดการดำเนินการของระบบสุขภาพ (ปริดา ทศนประดิษฐ์ และคณะ,2546)15= ชุดเครื่องมือวัดความเป็นธรรมเพื่อประเมินผลการปฏิรูประบบสุขภาพไทย (สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์ 2543) 16= ศรีเพ็ญ ต้นติเวส และวิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร ปี พ.ศ.2546 17 =อัญญา ณ ระนอง 2548 18 = นางนิสกร ไทแก้วประดับ พ.ศ 2543 19 =อังษณา ยศปัญญา ปาณิศา อุทงบุญ และจิวิวรรณ ลิ้มมะลี (2545)

ตารางที่ 17 มิติและองค์ประกอบของระบบสุขภาพ (Health System) ที่ปรากฏในกรอบแนวคิด (Health System Performance) (ต่อ)

ประเภทตัวชี้วัดและกลุ่มย่อย	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
6. การวิจัย (Research)														✓					
6.1 การจัดสรรงบประมาณการวิจัยด้านสุขภาพ																			
6.2 ปริมาณงานวิจัยและงบประมาณการวิจัยด้านสุขภาพในพื้นที่																			
6.3 ปริมาณงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการดำเนินการของระบบสุขภาพ																			
7. การผลิตและพัฒนาบุคลากร (Human Resources)														✓					
7.1 ความเพียงพอของปริมาณบุคลากรทางสุขภาพที่ผลิตได้																			
7.2 การกระจายของทรัพยากรบุคคล								✓ ²					✓ ^{**}				✓ ³		
7.3 การปรากฏของแผนงานและระดับการพัฒนาบุคลากรของระบบสุขภาพในพื้นที่																			

หมายเหตุ : * ระดับคุณภาพ ** การกระจาย (ความเป็นธรรม/ความเสมอภาค (Equity)) ***ทั้งระดับคุณภาพและการกระจาย (ความเป็นธรรม) ¹ ประเมินจากแหล่งที่มาข้อมูลจากผู้รับบริการ ² ประเมินจากมุมมองผู้รับบริการ ความพึงพอใจ ³ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ ความคาดหวัง ⁴ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ ความรู้ ความคิดเห็น ⁵ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ ความรู้ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ⁶ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ แต่มีได้ระบุประเภทของการถาม

1 = CAHPS 2=(HCQI) 3=PATH 4= NHQR 5= NHDR 6= กรอบแนวคิดระบบสุขภาพประเทศอังกฤษ 7=กรอบแนวคิดระบบสุขภาพประเทศแคนาดา 8= ฟิเอสคิว แบบ 2 9= SERVQUAL 10= กรอบความคิดและเครื่องมือวัดระดับการบรรลุเป้าประสงค์ในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข 11=ชุดตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติ (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม และแผนงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ),2549) 12=ดัชนีชี้วัดสมรรถนะระบบบริการสุขภาพ (สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ (HISO), 2549) 13=กรอบแนวคิดการวัดสมรรถนะระบบสุขภาพของไทย (วีระศักดิ์ พุทธาศรี,2547)14= ตัวชี้วัดการดำเนินการของระบบสุขภาพ (ปรีดา ทศนประดิษฐ์ และคณะ,2546)15= ชุดเครื่องมือวัดความเป็นธรรมเพื่อประเมินผลการปฏิรูประบบสุขภาพไทย (สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์ 2543) 16= ศรีเพ็ญ ดันติเวส และวิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร ปี พ.ศ.2546 17 =อัญชานา วรรณอง 2548 18 = นางนิสกร ไทแก้วประดับ พ.ศ 254319 =อังษณา ยศปัญญา ปาณิสรา อูทัญญู และฉวีวรรณ ลิ้มมะลี (2545)

ตารางที่ 17 มิติและองค์ประกอบของระบบสุขภาพ (Health System) ที่ปรากฏในกรอบแนวคิด (Health System Performance) (ต่อ)

ประเภทตัวชี้วัดและกลุ่มย่อย	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
8. สารสนเทศทางสุขภาพ (Health Information)														✓					
8.1 ประสิทธิภาพของการเผยแพร่ข่าวสารแก่สาธารณะ																			
8.2 การจัดทำฐานข้อมูลและช่องทางการเผยแพร่																			
9. ความต้องการด้านการดูแลสุขภาพ (Health care needs)		✓		✓	✓														
9.1 การคงไว้ซึ่งสุขภาพอันดี		✓		✓	✓														
9.2 หายจากความเจ็บป่วย		✓		✓	✓														
9.3 การอยู่กับโรคหรือความพิการ		✓		✓	✓														
9.4 การดูแลในช่วงสุดท้ายของชีวิต		✓		✓	✓														
10. ความเสมอภาค (Equity)																			
10.1 ความเป็นอิสระของผู้ให้บริการและผู้บริโภค															✓				
11. สังคมเข้ามามีส่วนร่วมและสามารถตรวจสอบได้ (Social Accountability)															✓				
11.1 ความเป็นประชาธิปไตย															✓				
12. ความรับผิดชอบต่อสังคม															✓				
13. การเสริมพลังให้แก่ประชาชน			✓ ²												✓				

หมายเหตุ : * ระดับคุณภาพ ** การกระจาย (ความเป็นธรรม) *** ความเสมอภาค ****ทั้งระดับคุณภาพและการกระจาย (ความเป็นธรรม) ¹ ประเมินจากแหล่งที่มาข้อมูลจากผู้รับบริการ ² ประเมินจากมุมมองของผู้รับบริการ ความพึงพอใจ ³ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ ความคาดหวัง ⁴ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ ความรู้ ความคิดเห็น ⁵ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ ความรู้ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ

⁶ ประเมินจากมุมมองจากผู้รับบริการ แต่มีได้ระบุประเภทของการถาม

1 = CAHPS 2=(HCQI) 3=PATH 4= NHQR 5= NHDR 6= กรอบแนวคิดระบบสุขภาพประเทศอังกฤษ 7=กรอบแนวคิดระบบสุขภาพประเทศแคนาดา 8= ฟิเอสคิว แบบ 2 9= SERVQUAL 10= กรอบความคิดและเครื่องชี้วัดระดับการบรรลุเป้าประสงค์ใน

ภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข 11=ชุดตัวชี้วัดสุขภาพแห่งชาติ (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม และแผนงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ),2549) 12=ดัชนีชี้วัดสมรรถนะระบบบริการสุขภาพ (สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ (HISO), 2549)

13=กรอบแนวคิดการวัดสมรรถนะระบบสุขภาพของไทย (วีระศักดิ์ พุทธาศรี,2547) 14= ตัวชี้วัดการดำเนินการของระบบสุขภาพ (ปรีดา ทิศนประสิทธิ์ และคณะ,2546)15= ชุดเครื่องมือวัดความเป็นธรรมเพื่อประเมินผลการปฏิรูประบบสุขภาพไทย (สัมฤทธิ์ ศรี

ธำรงสวัสดิ์ 2543) 16= ศรีเพ็ญ ต้นติเวส และวิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร ปี พ.ศ.2546 17 =อัญญา ณ ระนอง 2548 18 = นางนิสสาร ไทแก้วประดับ พ.ศ 2543 19 =อังษณา ยศปัญญา ปาณิศา อุทังบุญ และฉวีวรรณ ลิ้มะลี (2545)

เอกสารอ้างอิง

1. Arah Onyebuchi A, Westert Gert P, Hurst Jeremy, Klazinga Niek S.
A conceptual framework for the OECD Health Care Quality Indicators Project.
Int J Qual Health Care. 2006; 5-13.
2. David Collard. Research on Well Being: Some Advice from Jeremy Bentham.
Philos Soc Sci. 2006; 36(3): 330-54.
3. The World Health Report 2000: health systems : improving performance.
World Health Organization. [online]. Available form: http://www.who.int/whr/2000/en/whr00_dgmessage_en.pdf [2008 Feb 23].
4. Alden Dana L, Hoa Do Mai, Bhawuk Dharm. Client satisfaction with reproductive health-care quality: integrating business approaches to modeling and measurement.
Soc Sci Med. 2004; 59:2219-32.
5. Aldana, Piechulek, Alsabir. Client satisfaction and quality of care in rural Bangladesh.
Bull World Health Organ. 2001; 79(6):512-7.
6. Gilson Alilio, Heggenhougen. Community Satisfaction with primary health care services: An evaluation undertaken in the Morogoro region of Tanzania.
Soc Sci Med. 1994; 39 (6):767-80.
7. Newman et al. Satisfaction with outpatient health care services in Manica Province, Mozambique. Health Policy Plan. 1998; 13(2):174-80.
8. Linda-Pelz. Toward a theory of patient satisfaction. Soc Sci Med. 1982;16:577-82.
9. Ware, Davies-Avery, Stewart. The measurement and meaning of patient satisfaction.
Health Med Care Serv Rev. 1978; 13:669-82.
10. Pascoe, Gregory C, Attkisson C, Clifford Roberts, Robert E. Comparison of Indirect and direct approaches to measuring patient satisfaction.
Eval Program Plann. 1983; 6:359-71.
11. Nesse R. Natural selection and the elusive of happiness. Philosophical Transaction of the Royal Society of London Series: Biological Sciences. 2004; 359:1333-47.
12. David Liken. in Wallis. 2005. The New Science of happiness, Time, Jan 17, 1996. p. A3-A9.

13. Seligman, Csikzentmihalyi. Positive Psychology: an introduction.
Am Psychol. 2000; 55(1):5-14.
14. Arygle. Comparative efficiency of national health systems, Br Med J. 2001; 324-48.
15. Myers. The Pursuit of Happiness: A Brief Critical Consumer Guide, Oslo:
National Institute of Public Health. 1993.
16. Kirkcaldy B, Furnham A, Veenhoven R. Health care and subjective well-being in
nations. In Antoniou, A.S.G. & Cooper, C.L. (eds.) Research companion to
organizational health psychology, Edward E. 2005.
17. Veenhoven. Happiness in Nations. World Database of Happiness. 1990.
18. Veenhoven. Well being in the welfare state: level not higher not more equitable,
Journal of Comparative Policy analysis: Research and Practice. 2000; 2:91-125.
19. Veenhoven Ruut. Measures of Gross National Happiness. [online]. Available
from:http://www.oecd.org/document/12/0,3343,en_21571361_31938349_37720396_1_1_1_1,00.html [2007 Dec 25].
20. Vicker. The Happiness Factor, Performance and Profits Monthly Newsletter. from
Human resource Institute (HRI) 2007. [online]. Available
from:http://www.cmctraining.org/performanceprofits/2006_12_2.asp [2007 Feb 14].
21. Seligman. Does Suffering Trump Happiness? 2006. [online]. Available form:
<http://www.authentic happiness.sas.upenn.edu/newsletter.aspx?id=52> [2007 May 8].
22. Wallis. The New Science of happiness. Time. 2005 Jan 17; p.A3-A9.
Institute of Medicine of the National Academies. Performance Measurement:
Accelerating Improvement. Pathways to Quality Health Care 2005. [online].
Available form: http://www.nap.edu/catalog.php?record_id=11517 [2008 Feb].
23. Veillard J, Champagne F, Klazinga N, Kazandjian V, Arah O.A. and Guisset A.-L.
A performance assessment framework for hospitals: the WHO regional office for
Europe PATH project. Int J Qual Health Care. 2005; 17(6):487-96.
24. The Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS).
Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ). [online]. Available form:
<http://www.cahps.ahrq.gov/sitemap.asp> [2008 Feb 18].

25. National Healthcare Quality Report 2006. Measure Specifications Appendix.
Agency for Healthcare Research and Quality. Rockville: MD. [online]. Available
form: <http://www.ahrq.gov/qual/nhqr06/measurespec> [2008 Feb 20].
26. Fordyce. Emotion questionnaires 1988. [online]. Available from:
<http://www.authentichappiness.sas.upenn.edu/> [2007 May 8].
27. Lyumbomirsky, Lepper. General Happiness Scale 1999. [online]. Available from:
<http://www.authentichappiness.sas.upenn.edu/> [2007 May 8].
28. Watson, Tellegen. PANAS questionnaire 1998.
<http://www.authentichappiness.sas.upenn.edu/> [2007 May 8].
29. Peterson. Authentic happiness Inventory 2005. [online]. Available form:
<http://www.authentichappiness.sas.upenn.edu/> [2007 May 8].
30. Seligman & Peterson. Via Signature Strengths Questionnaire 2002. [online].
Available form: <http://www.authentichappiness.sas.upenn.edu/> [2007 May 8].
31. Peterson. (n.d.). Brief strength test. [online]. Available form:
<http://www.authentichappiness.sas.upenn.edu/> [2007 May 8].
32. Park. Via Signature Strengths Survey for children 2003. [online]. Available form:
<http://www.authentichappiness.sas.upenn.edu/> [2007 May 8].
33. Mc Cullough. Transgression Motivation Questionnaire 2002. [online]. Available from:
<http://www.authentichappiness.sas.upenn.edu/> [2007 May 8].
34. Duckworth. Grit survey 2002. [online]. Available from:
<http://www.authentichappiness.sas.upenn.edu/> [May 8, 2007].
35. Seligman. Optimism test 2002. [online]. Available form:
<http://www.authentichappiness.sas.upenn.edu/> [2007 May 8].
36. Diener E, Seligman M E P. Very happy people. Psychol Sci. 2002; 13:81-4.
37. เสกกีตดาว วัฒนลี. (2549). การวิจัยเชิงปริมาณเรื่องความสุข: ประสบการณ์จากต่างประเทศ.
สำนักงานพัฒนานโยบายสาธารณะ. วันที่ 4 มกราคม 2551,
www.thailandreform.org/data_04.htm
38. อภิชาติ มงคล และคณะ. (2547). การพัฒนาและทดสอบดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทยฉบับใหม่.
กรมสุขภาพจิต. วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2551 จาก <http://www.dmh.go.th/test/thaihapnew/>

39. นกตล กรรณิกา (มปป.) การพัฒนาดัชนีชี้ประเมินความสุขมวลรวมของประชาชน
ภายในประเทศ (Gross Domestic happiness, GDH). สำนักวิจัยเอแบคโพลล์
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
40. สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2550). ร่างการพัฒนาดัชนีชี้วัดความอยู่เย็นเป็นสุข
ร่วมกันในสังคมไทย รับวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2551, จาก www.nesdb.go.th
41. อภิลิทธิ์ อารงวรวงกุล และทานทิพย์ อารงวรวงกุล. (2543). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์
โครงการวิจัย กระบวนการพัฒนาตัวชี้วัดความสุขของประชาชนชาวไทย.
42. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม และแผนงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ.(2549)
สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ(HISO). การพัฒนาดัชนีชี้วัดสมรรถนะระบบ
บริการสุขภาพ. รับวันที่ 10 กุมภาพันธ์, จาก
www.hiso.or.th/hiso/news_hiso/fileUpload/501-file-1.ppt
43. วีระศักดิ์ พุทธาศรี. (2547). รายงานการวิจัยเรื่องการวัดสมรรถนะระบบสุขภาพของประเทศ
ไทย. สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ.กรุงเทพ
44. ปรีดา ทศนประดิษฐ์ และคณะ. (2546). รายงานการศึกษาระบบสุขภาพและการประเมินผล
การดำเนินการ. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.นนทบุรี
45. สัมฤทธิ์ ศรีอำรงสวัสดิ์ และ ศุภสิทธิ์ พรธนาบุญไธย (2543). ชุดเครื่องมือวัดความเป็นธรรม
เพื่อประเมินผลการปฏิรูประบบสุขภาพไทย. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.นนทบุรี
46. ศรีเพ็ญ ตันติเวสส และวิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร.(2546). การตอบสนองต่อความคาดหวังของ
ประชาชน โดยระบบสุขภาพไทย: ความคิดเห็นของบุคลากรสุขภาพ. วารสารวิชาการ
สาธารณสุข, วารสารวิชาการสาธารณสุข ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม-กุมภาพันธ์ 2546
47. อัญชนา ณ ระนอง. (2548). ความคาดหวังการใช้บริการด้านสุขภาพ และ ผลกระทบของการ
จัดหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า:มุมมองของประชาชน. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศ
ไทย.กรุงเทพฯ.
48. นิสากร ไทแก้วประดับ. (2543). ความรู้ ความคิดเห็นของประชาชนและเจ้าหน้าที่
สาธารณสุขที่มีต่อโครงการประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ.ปทุมธานี
49. อังษณา ยศปัญญา, ปาณิสรา อุทงบุญ และฉวีวรรณ สิมะละลี. (2545). ความรู้ ความคิดเห็น
และความพึงพอใจของประชาชนและผู้ให้บริการต่อโครงสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าปี
2545 จังหวัดเลย, สาธารณสุขจังหวัดเลย.

50. อรพินทร์ บุญนาค, อัจฉรา เอ็นท์. (2538). สรุปผลวิจัยเบื้องต้นโครงการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร.สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
51. สำนักตรวจและประเมินผล กระทรวงสาธารณสุข. (2549). กรอบความคิดและเครื่องชี้วัดระดับการบรรลุเป้าประสงค์ในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข.รับวันที่ 15 กุมภาพันธ์, จาก <http://202.129.37.110/news/download/THO/eval04.manual.doc>
52. มณีวรรณ ตันไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามต่างๆ ที่พบในเอกสารวิชาการต่างประเทศ

1. EMOTIONS QUESTIONNAIRE
2. General Happiness Scale
3. PANAS Questionnaire
4. Optimism Test
5. Transgression Motivations Questionnaire
6. Authentic Happiness Inventory
7. VIA Signature Strengths
8. Brief Strengths Test
9. VIA Strength Survey for children.
10. The Gratitude Survey
11. The Grit Survey
12. CAHPS Health Plan Survey 3.0 : Child Medicaid managed care Questionnaire
13. CAHPS Health Plan Survey 3.0 : Child Medicaid Fee for Service questionnaire
14. CAHPS Health Plan Survey 3.0 : Child Commerical questionnaire
15. CAHPS Health Plan Survey 4.0 : Adult Commerical questionnaire
16. CAHPS Clinician/Group Surveys: Adult Primary Care Questionnaire
17. CAHPS Clinician/Group Surveys: Child Primary Care Questionnaire
18. Experience of care and Health Outcomes (ECHO 3.0) Adult Managed Care Organization
19. Experience of care and Health Outcomes (ECHO 3.0) Adult Managed Behavioural
HealthCare Organization
20. Experience of care and Health Outcomes(ECHO 3.0) Child Managed Behavioural
HealthCare Organization
21. Experience of care and Health Outcomes (ECHO 3.0) Child Managed Care Organization
22. CAHPS Hospital Survey
23. Survey on Disparities in Quality of health care
24. You health and health opinions

1. EMOTIONS QUESTIONNAIRE

DATE.....

NAME.....

AGE..... SEX.....

PART I DIRECTIONS: Use the list below to answer the following question: IN GENERAL, HOW HAPPY OR UNHAPPY DO YOU USUALLY FEEL? Check the one statement below that best describes your average happiness.

- ☐ 10. Extremely happy (feeling ecstatic, joyous, fantastic!)
- ☐ 9. Very happy (feeling really good, elated!)
- ☐ 8. Pretty happy (spirits high, feeling good.)
- ☐ 7. Mildly happy (feeling fairly good and somewhat cheerful.)
- ☐ 6. Slightly happy (just a bit above neutral.)
- ☐ 5. Neutral (not particularly happy or unhappy.)
- ☐ 4. Slightly unhappy (just a bit below neutral.)
- ☐ 3. Mildly unhappy (just a little low.)
- ☐ 2. Pretty unhappy (somewhat “blue,” spirits down.)
- ☐ 1. Very unhappy (depressed, spirits very low.)
- ☐ 0. Extremely unhappy (utterly depressed, completely down.)

PART II DIRECTIONS: Consider your emotions a moment further. On the average, what percent of the time do you feel happy? What percent of the time do you feel unhappy? What percent of the time do you feel neutral? What percent of the time do you feel neutral (neither happy nor unhappy)? Write down your best estimates, as well as you can, in the spaces below. Make sure the three figures add-up to equal 100%

ON THE AVERAGE:

The percent of time I feel happy%

The percent of time I feel unhappy%

The percent of time I feel neutral%

TOTAL:%

2. General Happiness Scale

For each of the following statements and/of questions, please read each one and then click on the dropdown list below it Select the point on the scale that you feel is most appropriate in describing you.

1. In General I consider myself:

.....

2. Compared to most of my peers, I consider myself:

.....

3. Some people are generally very happy. They enjoy life regardless of what is going on, getting the most everything. To what extent does this characterization describe you?

.....

4. Some people are generally not very happy. Although they are not depressed, they never seem as happy they might be. To what extent does this characterization describe you?

.....

3. PANAS Questionnaire

This scale consists of a number of words that describe different feelings and emotions. Read each item and then click on to the word and select one of the responses. **In dictate to what extent you feel this way right now, that is, at the present.**

- | | | |
|-----|-------|--------------|
| 1. | | Interested |
| 2. | | Distressed |
| 3. | | Excited |
| 4. | | Upset |
| 5. | | Strong |
| 6. | | Guilty |
| 7. | | Scared |
| 8. | | Hostile |
| 9. | | Enthusiastic |
| 10. | | Proud |
| 11. | | Irritable |
| 12. | | Alert |
| 13. | | Ashamed |
| 14. | | Inspired |
| 15. | | Nervous |
| 16. | | Determined |
| 17. | | Attentive |
| 18. | | Jittery |
| 19. | | Active |
| 20. | | Afraid |

4. Optimism Test

Read the description of each situation and vividly imagine it happening to you, even if it's never actually happened. Then for why this situation happened. Choose the cause likely to apply to you. You may not like the way some of the response choose what you think you should way or what would sound right to other people; choose the response you'd be likelier dropdown list beside the situation and select cause A or B.

1. You and your spouse(boyfriend/girlfriend) make up after a fight.
 - A. I forgave him/her.
 - B. I'm usually forgiving.
2. You forget your spouse's (boyfriend/girlfriend's) birthday.
 - A. I'm not good at remembering birthdays.
 - B. I was preoccupied with other things.
3. You get a flower from a secret admirer.
 - A. I am attractive to him/her
 - B. I am a popular person.
4. You run for a community office position and you win.
 - A. I devote a lot of time and energy to campaigning.
 - B. I work very hard at everything I do.
5. You miss an important engagement.
 - A. Sometimes my memory fails me.
 - B. I sometimes forget to check my appointment book.
6. You host a successful dinner.
 - A. I was particularly charming that night.
 - B. I am a good host.
7. You owe the library ten dollars for an overdue book.
 - A. When I am really involved in what I am reading, I often forget when it's due.
 - B. I was so involved in writhing the report that I forgot to return the book.
8. Your stocks make you a lot of money.
 - A. My broker decided to take a chance on something new.
 - B. My broker is a top notch investor.

9. You win an athletic contest.
- A. I was feeling unbeatable.
 - B. I train hard.
10. You fail an important examination.
- A. I wasn't as smart as the other people taking the exam.
 - B. I didn't prepare for it well.
11. You prepared a special meal for a friend and he/she barely touched the food.
- A. I wasn't a good cook.
 - B. I made the meal in a rush.
12. You lose a sporting event for which you have been training for a long time.
- A. I'm not very athletic.
 - B. I'm not good at that sport.
13. You lose your temper with a friend.
- A. He/she is always nagging me.
 - B. He/she was in a hostile mood.
14. You are penalized for not returning your income tax forms on time.
- A. I always put off doing my taxes.
 - B. I was lazy about getting my taxes done this year.
15. You ask a person out on a date and he/she says no.
- A. I was a wreck that day.
 - B. I got tongue tied when I asked him/her on the date.
16. You are frequently asked to dance at a party.
- A. I am outgoing at parties.
 - B. I was in perfect form that night.
17. You do exceptionally well in a job interview.
- A. I felt extremely confident during the interview.
 - B. I interview well.
18. Your boss gives you too little time in which to finish a project, but you get it finished anyway.
- A. I am good at my job.

- B. I am an efficient person.
19. You've been feeling run down lately.
- A. I never get a chance to relax.
- B. I was exceptionally busy this week.
20. You save a person from choking to death.
- A. I know a technique to stop someone from choking.
- B. I know what to do in crisis situations.
21. Your romantic partner wants to cool things off for a while.
- A. I'm too self centered.
- B. I don't spend enough time with him/her.
22. A friend says something that hurts your feelings.
- A. She always blurts things out without thinking of others.
- B. My friend was in a bad mood and took it out on me.
23. Your employer comes to you for advice.
- A. I am an expert in the area about which I was asked.
- B. I am good at giving useful advice.
24. A friend thanks you for helping him/her get through a bad time.
- A. I enjoy helping him/her through tough times.
- B. I care about people.
25. Your doctor tells you that you are in good physical shape.
- A. I make sure I exercise frequently.
- B. I am very health conscious.
26. Your spouse (boyfriend/girlfriend) takes you away for a romantic weekend.
- A. He/she needed to get away for a few days.
- B. He/she likes to explore new areas.
27. You are asked to head an important project.
- A. I just successfully completed a similar project.
- B. I am a good supervisor.

28. You fall down a great deal while skiing.
- A. Skiing is difficult.
 - B. The trails were icy.
29. You win a prestigious award.
- A. I solved an important problem.
 - B. I was the best employee.
30. Your stocks are at an all time low.
- A. I didn't know much about the business climate at the time.
 - B. I made a poor choice of stocks.
31. You gain weight over the holidays and you can't lose it.
- A. Diets don't work in the long run.
 - B. The diet I tried didn't work.
32. They won't honor your credit card at a store.
- A. I sometimes overestimate how much money I have.
 - B. I sometimes forget to pay my credit card bill.

5. Transgression Motivations Questionnaire

For the following questions, think of one specific person who has seriously hurt you recently. Please indicate your current about the person who hurt you; that is, we want to know how you feel about the person right now. Click on the dropdown statement and select the response that best describes how strongly you currently agree or disagree.

1. I'll make him/her pay.
2. I am trying to keep as much distance between us as possible.
3. I wish that something bad would happen to him/her.
4. I am living as if he/she doesn't exist, isn't around.
5. I don't trust him/her.
6. I want him/her to get what he/she deserves.
7. I am finding it difficult to act warmly toward him/her.
8. I am avoiding him/her.
9. I'm going to get even.
10. I cut off the relationship with him/her.
11. I want to see him/her hurt and miserable.
12. I withdraw from him/her.

6. Authentic Happiness Inventory

Please read each group of statements carefully. Then pick the one statement in each group that best describes the way for the past week, including today. Be sure to read all of the statements in each group before making your choice the statements.

1. A. I feel like a failure.
 B. I do not feel like a winner.
 C. I feel like I have succeeded more than most people.
 D. As I look back on my life, all I see are victories.
 E. I feel I am extraordinarily successful.

2. A. I am usually in a bad mood.
 B. I am usually in a neutral mood.
 C. I am usually in a good mood.
 D. I am usually in a great mood.
 E. I am usually in an unbelievably great mood.

3. A. When I am working, I pay more attention to what is going on around me than to what I am doing.
 B. When I am working, I pay as much attention to what is going on around me as to what I am doing.
 C. When I am working, I pay more attention to what I am doing than to what is going on around me.
 D. When I am working, I rarely notice what is going on around me.
 E. When I am working, I pay so much attention to what I am doing that the outside world practically ceases to exist.

4. A. My life does not have any purpose or meaning.
B. I do not know the purpose or meaning of my life.
C. I have a hint about my purpose in life.
D. I have a pretty good idea about the purpose or meaning of my life.
E. I have a very clear idea about the purpose or meaning of my life.
5. A. I rarely get what I want.
B. Sometimes, I get what I want, and sometimes not.
C. Somewhat more often than not, I get what I want.
D. I usually get what I want.
E. I always get what I want.
6. A. I have sorrow in my life.
B. I have neither sorrow nor joy in my life.
C. I have more joy than sorrow in my life.
D. I have much more joy than sorrow in my life.
E. My life is filled with joy.
7. A. Most of the time I feel bored.
B. Most of the time I feel neither bored nor interested in what I am doing.
C. Most of the time I feel interested in what I am doing.
D. Most of the time I feel quite interested in what I am doing.
E. Most of the time I feel fascinated by what I am doing.
8. A. I feel cut off from other people.
B. I feel neither close to nor cut off from other people.
C. I feel close to friends and family members.
D. I feel close to most people, even if I do not know them well.
E. I feel close to everyone in the world.

9. A. By objective standards, I do poorly.
B. By objective standards, I do neither well nor poorly.
C. By objective standards, I do rather well.
D. By objective standards, I do quite well.
E. By objective standards, I do amazingly well.
10. A. I am ashamed of myself.
B. I am not ashamed of myself.
C. I am proud of myself.
D. I am very proud of myself.
E. I am extraordinarily proud of myself.
11. A. Time passes slowly during most of the things that I do.
B. Time passes quickly during some of the things that I do and slowly for other things.
C. Time passes quickly during some of the things that I do.
D. Time passes quickly during all of the things that I do.
E. Time passes so quickly during all of the things that I do that I do not even notice it.
12. A. In the grand scheme of things, my existence may hurt the world.
B. My existence neither helps nor hurts the world.
C. My existence has a small but positive effect on the world.
D. My existence makes the world a better place.
E. My existence has a lasting, large, and positive impact on the world.
13. A. I do not do most things very well.
B. I do okay at most things I am doing.
C. I do well at some things I am doing.

- D. I do well at most things I am doing.
- E. I do really well at whatever I am doing.

14. A. I have little or no enthusiasm.
- B. My enthusiasm level is neither high nor low.
 - C. I have a good amount of enthusiasm.
 - D. I feel enthusiastic doing almost everything.
 - E. I have so much enthusiasm that I feel can do most anything.

15. A. I do not like my work (paid or unpaid).
- B. I feel neutral about my work.
 - C. For the most part, I like my work.
 - D. I really like my work.
 - E. I truly love my work.

16. A. I am pessimistic about the future.
- B. I am neither optimistic nor pessimistic about the future.
 - C. I feel somewhat optimistic about the future.
 - D. I feel quite optimistic about the future.
 - E. I feel extraordinarily optimistic about the future.

17. A. I have accomplished little in life.
- B. I have accomplished no more in life than most people.
 - C. I have accomplished somewhat more in life than most people.
 - D. I have accomplished more in life than most people.
 - E. I have accomplished a great deal more in my life than most people.

18. A. I am unhappy with myself.
B. I am neither happy nor unhappy with myself – I am neutral.
C. I am happy with myself.
D. I am very happy with myself.
E. I could not be any happier with myself.
19. A. My skills are never challenged by the situations I encounter.
B. My skills are occasionally challenged by the situations I encounter.
C. My skills are sometimes challenged by the situations I encounter.
D. My skills are often challenged by the situations I encounter.
E. My skills are always challenged by the situations I encounter.
20. A. I spend all of my time doing things that are unimportant.
B. I spend a lot of time doing things that are neither important nor unimportant.
C. I spend some of my time every day doing things that are important.
D. I spend most of my time every day doing things that are important.
E. I spend practically every moment every day doing things that are important.
21. A. If I were keeping score in life, I would be behind.
B. If I were keeping score in life, I would be about even.
C. If I were keeping score in life, I would be somewhat ahead.
D. If I were keeping score in life, I would be ahead.
E. If I were keeping score in life, I would be far ahead
22. A. I experience more pain than pleasure.
B. I experience pain and pleasure in equal measure.
C. I experience more pleasure than pain.
D. I experience much more pleasure than pain.
E. My life is filled with pleasure.

23. A. I do not enjoy my daily routine.
B. I feel neutral about my daily routine.
C. I like my daily routine, but I am happy to get away from it.
D. I like my daily routine so much that I rarely take breaks from it.
E. I like my daily routine so much that I almost never take breaks from it.
24. A. My life is a bad one.
B. My life is an OK one.
C. My life is a good one.
D. My life is a very good one.
E. My life is a wonderful one.

7. VIA Signature Strengths

Please choose one option in response to each statement. All of the questions reflect statements that many people would want you to answer only in terms of whether the statement describes what you like. Please be honest and your strengths until you answer all of the 240 questions.

1. I find the world a very interesting place.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

2. I always go out of my way to attend educational events.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

3. I always identify the reasons for my actions.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

4. Being able to come up with new and different ideas is one of my strong points.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

5. I am very aware of my surroundings.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

6. I always have a broad outlook on what is going on.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

7. I have taken frequent stands in the face of strong opposition.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

8. I never quit a task before it is done.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

9. I always keep my promises.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

10. I am never too busy to help a friend.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

11. I am always willing to take risk to establish a relationship.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

12. I never miss group meetings or team practices.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

13. I always admit when I am wrong.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
14. In a group, I try to make sure everyone feels included.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
15. I have no trouble eating healthy foods.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
16. I have never deliberately hurt anyone.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
17. It is important to me that I live in a world of beauty.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
18. I always express my thanks to people who care about me.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
19. I always look on the bright side.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
20. I am a spiritual person.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
21. I am always humble about the good things that have happened to me.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
22. Whenever my friends are in a gloomy mood, I try to tease them out of it.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
23. I want to fully participate in life, not just view it from the sidelines.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
24. I always let bygones be bygones.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
25. I am never bored.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
26. I love to learn new things.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|

27. I always examine both sides of an issue.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

28. When someone tells me how to do something, I automatically think of alternative ways to get the thing done.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

29. I know how to handle myself in different social situations.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

30. Regardless of what is happening, I keep in mind what is most important.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

31. I have overcome an emotional problem by facing it head on.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

32. I always finish what I start.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

33. My friends tell me that I know how to keep things real.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

34. I really enjoy doing small favors for friends.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

35. There are people in my life who care as much about my feelings and well-being as they do about .

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

36. I really enjoy being a part of a group.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

37. Being able to compromise is an important part of who I am.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

38. As a leader, I treat everyone equally well regardless of his or her experience.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

39. Even when candy or cookies are under my nose, I never overeat.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

40. Better safe than sorry is one of my favorite mottoes.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

41. The goodness of other people almost brings tears to my eyes.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
42. I get chills when I hear about acts of great generosity.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
43. I can always find the positive in what seems negative to others.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
44. I practice my religion.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
45. I do not like to stand out in a crowd.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
46. Most people would say I am fun to be with.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
47. I never dread getting up in the morning.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
48. I rarely hold a grudge.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
49. I am always busy with something interesting.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
50. I am thrilled when I learn something new.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
51. I make decisions only when I have all of the facts.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
52. I like to think of new ways to do things.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
53. No matter what the situation, I am able to fit in.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
54. My view of the world is an excellent one.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me

55. I never hesitate to publicly express an unpopular opinion.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
56. I am a goal-oriented person.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
57. I believe honesty is the basis for trust.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
58. I go out of my way to cheer up people who appear down.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
59. There are people who accept my shortcomings.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
60. I am an extremely loyal person.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
61. I treat all people equally regardless of who they might be.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
62. One of my strengths is helping a group of people work well together even when they have their
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
63. I am a highly disciplined person.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
64. I always think before I speak.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
65. I experience deep emotions when I see beautiful things.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
66. At least once a day, I stop and count my blessings.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
67. Despite challenges, I always remain hopeful about the future.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
68. My faith never deserts me during hard times.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|

69. I do not act as if I am a special person.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

70. I welcome the opportunity to brighten someone else's day with laughter.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

71. I never approach things halfheartedly.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

72. I never seek vengeance.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

73. I am always curious about the world.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

74. Every day, I look forward to the opportunity to learn and grow.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

75. I value my ability to think critically.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

76. I pride myself on being original.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

77. I have the ability to make other people feel interesting.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

78. I have never steered a friend wrong by giving bad advice.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

79. I must stand up for what I believe even if there are negative results.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

80. I finish things despite obstacles in the way.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

81. I tell the truth even if it hurts.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

82. I love to make other people happy.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

83. I am the most important person in someone else's life.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

84. I work at my very best when I am a group member.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

85. Everyone's rights are equally important to me.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

86. I am very good at planning group activities.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

87. I control my emotions.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

88. My friends believe that I make smart choices about what I say and do.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

89. I see beauty that other people pass by without noticing.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

90. If I receive a gift, I always let the person who gave it know I appreciated it.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

91. I have a clear picture in my mind about what I want to happen in the future.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

92. My life has a strong purpose.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

93. I never brag about my accomplishments.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

94. I try to have fun in all kinds of situations.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

95. I love what I do.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

96. I always allow others to leave their mistakes in the past and make a fresh start.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

97. I am excited by many different activities.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
98. I am a true life-long learner.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
99. My friends value my objectivity.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
100. I am always coming up with new ways to do things.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
101. I always know what makes someone tick.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
102. People describe me as “wise beyond my years.”	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
103. I call for action while others talk.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
104. I am a hard worker.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
105. My promises can be trusted.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
106. I have voluntarily helped a neighbor in the last month.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
107. My family and close friends cannot do anything that would make me stop loving them.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
108. I never bad-mouth my group to outsiders.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
109. I give everyone a chance.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
110. To be an effective leader, I treat everyone the same.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me

111. I never want things that are bad for me in the long run, even if they make me feel good in the short.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

112. I always avoid activities that are physically dangerous.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

113. I have often been left speechless by the beauty depicted in a movie.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

114. I am an extremely grateful person.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

115. If I get a bad grade or evaluation, I focus on the next opportunity , and plan to do better.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

116. In the last -24 hours, I have spent 30 minutes in prayer, meditation or contemplation.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

117. I am proud that I am an ordinary person.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

118. I try to add some humor to whatever I do.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

119. I look forward to each new day.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

120. I believe it is best to forgive and forget.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

121. I have many interests.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

122. I always go out of my way to visit museums.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

123. When the topic calls for it, I can be a highly rational thinker.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

124. My friends say that I have lots of new and different ideas.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

125. I always get along well with people I have just met.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
126. I am always able to look at things and see the big picture.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
127. I always stand up for my beliefs.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
128. I do not give up.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
129. I am true to my own values.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
130. I always call my friends when they are sick.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
131. I always feel the presence of love in my life.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
132. It is important for me to maintain harmony within my group.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
133. I am strongly committed to principles of justice and equality.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
134. I believe that our human nature brings us together to work for common goals.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
135. I can always stay on a diet.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
136. I think through the consequences every time before I act.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
137. I am always aware of the natural beauty in the environment.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
138. I go to extremes to acknowledge people who are good to me.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me

139. I have a plan for what I want to be doing five years from now.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
140. My faith makes me who I am.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
141. I prefer to let other people talk about themselves.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
142. I never allow a gloomy situation to take away my sense of humor.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
143. I have lots of energy.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
144. I am always willing to give someone a chance to make amends.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
145. I can find something of interest in any situation.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
146. I read all of the time.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
147. Thinking things through is part of who I am.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
148. I am an original thinker.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
149. I am good at sensing what other people are feeling.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
150. I have a mature view on life.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
151. I always face my fears.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
152. I never get sidetracked when I work.	Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me

153. I take pride in not exaggerating who or what I am.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

154. I am as excited about the good fortune of others as I am about my own.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

155. I can express love to someone else.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

156. Without exception, I support my teammates or fellow group members.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

157. I refuse to take credit for work I have not done.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

158. My friends always tell me I am a strong but fair leader.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

159. I can always say “enough is enough.”

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

160. I always keep straight right from wrong.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

161. I greatly appreciate all forms of art.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

162. I feel thankful for what I have received in life.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

163. I know that I will succeed with the goals I set for my self.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

164. I believe that each person has a purpose in life.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

165. I rarely call attention to myself.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

166. I have a great sense of humor.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

167. I cannot wait to get started on a project.

Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
-------------------	---------	---------	-----------	---------------------

168. I rarely try to get even.

Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
-------------------	---------	---------	-----------	---------------------

169. It is very easy for me to entertain myself.

Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
-------------------	---------	---------	-----------	---------------------

170. If I want to know something, I immediately go to the library or the internet and look it up.

Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
-------------------	---------	---------	-----------	---------------------

171. I always weigh the pro's and con's.

Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
-------------------	---------	---------	-----------	---------------------

172. My imagination stretches beyond that of my friends.

Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
-------------------	---------	---------	-----------	---------------------

173. I am aware of my own feelings and motives.

Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
-------------------	---------	---------	-----------	---------------------

174. Others come to me for advice.

Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
-------------------	---------	---------	-----------	---------------------

175. I have overcome pain and disappointment.

Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
-------------------	---------	---------	-----------	---------------------

176. I stick with whatever I decide to do.

Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
-------------------	---------	---------	-----------	---------------------

177. I would rather die than be phony.

Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
-------------------	---------	---------	-----------	---------------------

178. I enjoy being kind to others.

Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
-------------------	---------	---------	-----------	---------------------

179. I can accept love from others.

Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
-------------------	---------	---------	-----------	---------------------

180. Even if I disagree with them, I always respect the leaders of my group.

Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
-------------------	---------	---------	-----------	---------------------

181. Even if I do not like someone, I treat him or her fairly.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

182. As a leader, I try to make all group members happy.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

183. Without exception, I do my tasks at work or school or home by the time they are due.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

184. I am a very careful person.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

185. I am in awe of simple things in life that others might take for granted.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

186. When I look at my life, I find many things to be grateful for.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

187. I am confident that my way of doing things will work out for the best.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

188. I believe in a universal power, a god.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

189. I have been told that modesty is one of my most notable characteristics.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

190. I find satisfaction in making others smile or laugh.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

191. I can hardly wait to see what life has in store for me in the weeks and years ahead.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

192. I am usually willing to give someone another chance.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

193. I think my life is extremely interesting.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

194. I read a huge variety of books.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

195. I try to have good reasons for my important decisions.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

196. In the last month I have found an original solution to a problem in my life.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

197. I always know what to say to make people feel good.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

198. I may not say it to others, but I consider myself to be a wise person.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

199. I always speak up in protest when I hear someone say mean things.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

200. When I make plans, I am certain to make them work.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

201. My friends always tell me I am down to earth.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

202. I am thrilled when I can let others share the spotlight.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

203. I have a neighbor or someone at work or school that I really care about as a person.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

204. It is important to me to respect decisions made by my group.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

205. I believe that everyone should have a say.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

206. As a leader, I believe that everyone in the group should have a say in what the group does.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

207. For me, practice is as important as performance.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

208. I always make careful choices.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

209. I often have a craving to experience great art, such as music, drama, or paintings.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
210. I feel a profound sense of appreciation every day.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
211. If I feel down, I always think about what is good in my life.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
212. My beliefs make my life important.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
213. No one would ever describe me as arrogant.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
214. I believe life is more of a playground than a battlefield.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
215. I awaken with a sense of excitement about the day's possibilities.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
216. I do not want to see anyone suffer, even my worst enemy.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
217. I really enjoy hearing about other countries and cultures.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
218. I love to read nonfiction books for fun.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
219. My friends value my good judgment.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
220. I have a powerful urge to do something original during this next year.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
221. It is rare that someone can take advantage of me.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
222. Others consider me to be a wise person.
- | | | | | |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|
| Very Much Like Me | Like Me | Neutral | Unlike Me | Very Much Unlike Me |
|-------------------|---------|---------|-----------|---------------------|

223. I am a brave person.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

224. When I get what I want, it is because I worked hard for it.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

225. Others trust me to keep their secrets.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

226. I always listen to people talk about their problems.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

227. I easily share feeling with others.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

228. I gladly sacrifice my self-interest for the benefit of the group I am in.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

229. I believe that it is worth listening to everyone's opinions.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

230. When I am in a position of authority, I never blame others for problems.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

231. I exercise on a regular basis.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

232. I cannot imagine lying or cheating.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

233. I have created something of beauty in the last year.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

234. I have been richly blessed in my life.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

235. I expect the best.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

236. I have a calling in my life.

Very Much Like Me Like Me Neutral Unlike Me Very Much Unlike Me

237. People are drawn to me because I am humble.

Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
-------------------	---------	---------	-----------	---------------------

238. I am known for my good sense of humor.

Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
-------------------	---------	---------	-----------	---------------------

239. People describe me as full of zest.

Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
-------------------	---------	---------	-----------	---------------------

240. I try to respond with understanding when someone treats me badly.

Very Much Like Me	Like Me	Neutral	Unlike Me	Very Much Unlike Me
-------------------	---------	---------	-----------	---------------------

8. Brief Strengths Test

Think about how you have acted in the actual situations described below during the past month (four weeks). The questionnaire behaviors that most people find desirable, but we want you to answer only in terms of what you actually did. If you did not described situation, please mark the “not applicable” option. Read each one and then click on the dropdown list next to the your response.

1. Think of actual situations in which you had the opportunity to do something that was novel or How frequently did you show CREATIVITY or INGENUITY in these situations?
Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always
2. Think of actual situations in which you had the opportunity to explore something new or to do sometime different. How frequently did you show CURIOSITY or INTEREST in these situations?
Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always
3. Think of actual situations in which you had a complex and important decision to make. How frequently you show CRITICAL THINKING, OPEN-MINDEDNESS, or GOOD JUDGMENT in these situations?
Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always
4. Think of actual situations in which you had the opportunity to learn more about some topic, in or out school. How frequently did you show LOVE OF LEARNING in these situations?
Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always
5. Think of actual situations in which you had the opportunity to offer advice to another person who How frequently did you show PERSPECTIVE or WISDOM in these situations?
Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always
6. Think of actual situations in which you experienced fear or threat. How frequently did you show or COURAGE in these situations?
Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always

7. Think of actual situations in which you faced a difficult and time-consuming task. How frequently did you show PERSEVERANCE, PERSISTENCE, DILIGENCE, or INDUSTRIOUSNESS in these situations
- Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always
8. Think of actual situations in which it was possible for you to present a false view of who you are or had happened. How frequently did you show HONESTY or AUTHENTICITY in these situations?
- Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always
9. Think of your everyday life. How frequently did you show ZEST or ENTHUSIASM when it was possible to do so?
- Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always
10. Think of your everyday life. How frequently did you express your LOVE or ATTACHMENT to others (friends, family members) when it was possible to do so?
- Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always
11. Think of your everyday life. How frequently did you show KINDNESS or GENEROSITY to others which was possible to do so?
- Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always
12. Think of actual situations in which the motives of other people needed to be understood and responded to. How frequently did you show SOCIAL INTELLIGENCE or SOCIAL SKILLS in these situations?
- Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always
13. Think of actual situations in which you were a member of a group that needed your help and loyalty. How frequently did you show TEAMWORK in these situations?
- Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always

14. Think of actual situations in which you had some power or influence over two or more other people.

Frequently did you show FAIRNESS in these situations?

Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always

15. Think of actual situations in which you were a member of a group that needed direction. How frequently you show LEADERSHIP in these situations?

Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always

16. Think of actual situations in which you had been hurt by someone else. How frequently did you show FORGIVENESS or MERCY in these situations?

Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always

17. Think of your everyday life. How frequently did you show MODESTY or HUMILITY when it was possible to do so?

Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always

18. Think of actual situations in which you were tempted to do something that you might later regret. How frequently did you show PRUDENCE, DISCRETION, or CAUTION in these situations?

Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always

19. Think of actual situations in which you experienced wishes, desires, impulses, or emotions that you to control. How frequently did you show SELF-CONTROL or SELF-REGULATION in these situations.

Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always

20. Think of you everyday life. How frequently did you show APPRECIATION OF BEAUTY AND EXCELLENCE or AWE when it was possible to do so?

Not applicable Never/rarely Occasionally Half the time Usually Always

9. VIA Strength Survey for children.

Below is a list of statements describing people who are 8 to 17 year. Please read each one, and then decide how much it is like you a correct radio button. There are no right or wrong answers. Please honest as you possibly can. We will rank your strengths and others strengths when you have answered all of the 198 questions.

1. I love art, music, dance, or theater.

Very Much Like Me	Mostly Like Me	Somewhat Like Me
Little Like Me	Not Like Me At All	

2. I stick up for other kids who are being treated unfairly.

Very Much Like Me	Mostly Like Me	Somewhat Like Me
Little Like Me	Not Like Me At All	

3. I like to think of different ways to solve problems.

Very Much Like Me	Mostly Like Me	Somewhat Like Me
Little Like Me	Not Like Me At All	

4. I don't have many questions about things.

Very Much Like Me	Mostly Like Me	Somewhat Like Me
Little Like Me	Not Like Me At All	

5. In a group, I give easier tasks to the people I like.

Very Much Like Me	Mostly Like Me	Somewhat Like Me
Little Like Me	Not Like Me At All	

10. The Gratitude Survey

Read each of these statements. Then click on the dropdown list next to the word and select the response that best agree or disagree with it.

1. I have so much in life to be thankful for.
2. If I had to list everything that I felt grateful for, it would be a long list.
3. When I look at the world, I don't see much to be grateful for.
4. I am grateful to a wide variety of people.
5. As I get older I find myself more able to appreciate the events, and situations that have been part of my life history.
6. Long amounts of time can go by before I feel grateful to or someone.

11. The Grit Survey

Below are 46 statements about grit. Read each one and then click on the dropdown list next to the statement and select statement is like you. Please be honest and accurate!

1. I am a hard worker.
2. I have no desire to be famous.
3. I am doggedly persistent.
4. I believe that continually trying to improve leads to unhappiness.
5. I often set a goal but later choose to pursue a different one.
6. I think achievement is over-rated..
7. I become interested in new pursuits every few months.
8. Everyday I try to do at least one thing a little better than I did before.
9. Achieving something of lasting importance is the highest goal in life.
10. I am not as diligent as most people.
11. I am never totally satisfied with my performance.
12. I have overcome setbacks to conquer an important challenge.
13. I discipline myself by practicing a sport, musical interest,
or other skill
14. Life is more of a marathon than a sprint.
15. I am working towards a very specific and long-term goal.
16. New ideas and new projects sometime distract me from old ones.
17. When I work, I have specific goals for improvement.
18. Others often tell me that I do not perform to my potential.
19. Once I have achieved a milestone, I look for the next challenge.
20. I am content with my current of skill.
21. I like to push myself beyond where I comfortably perform.
22. I have been obsessed with a certain project for a short time but later
interest.
23. I prefer tasks that I can do perfectly to those at which I sometimes

24. I crave constant challenge.
25. Setbacks don't discourage me.
26. I enjoy projects that take years to complete.
27. I am driven to succeed.
28. I am not willing to do everything necessary to be the absolute best in field.
29. My vision of where my life is heading has not changed much in the
30. I aim to be the best in the world at what I do.
31. I am very good at keeping New Year's resolutions.
32. I practice a skill daily in order to improve.
33. I see no point in doing something unless I can be the best at it.
34. My interests are consistent from year to year.
35. I am easily bored.
36. Circumstances beyond my control have prevented me from realizing potential.
37. I do not always finish what I begin.
38. Failures double my motivation to succeed.
39. I am ambitious.
40. Failures are a sign of learning.
41. I am constantly trying to correct my weaknesses.
42. I have achieved a goal that took years of work.
43. My interests change from year to year.
44. I have difficulty maintaining my focus on projects that take more than months to complete.
45. I am diligent.
46. I finish whatever I begin.

CAHPS[®] Health Plan Survey 3.0

Child Medicaid Managed Care Questionnaire¹

English Version

¹ The Child Medicaid Managed Care Questionnaire contains the CAHPS[®] Health Plan Survey core items, which are applicable across all payers and health care delivery systems, as well as Medicaid-specific items and a set of items for children with chronic conditions. These items for children with chronic conditions are identified with yellow highlighting.

All information that would let someone identify you or your family will be kept private. {VENDOR NAME} will not share your personal information with anyone without your OK. You may choose to answer this survey or not. If you choose not to, this will not affect the benefits you get.

You may notice a number on the cover of this survey. This number is ONLY used to let us know if you returned your survey so we don't have to send you reminders.

If you want to know more about this study, please call XXX.

This page left intentionally blank

SURVEY INSTRUCTIONS

- ◆ Answer all the questions by checking the box to the left of your answer.
- ◆ You are sometimes told to skip over some questions in this survey. When this happens you will see an arrow with a note that tells you what question to answer next, like this:

☒ Yes ➔ ***If Yes, Go to Question 1 on Page 1***

☐ No

This page left intentionally blank

Please answer the questions for the child listed on the envelope. Please do not answer for any other children.

1. Our records show that your child is now in {Health Plan Name/State Medicaid Program Name}. Is that right?
¹ ☐ Yes → If Yes, Go to Question 3
² ☐ No
2. What is the name of your child's health plan? *(please print)*

3. How many months or years in a row has your child been in this plan?
¹ ☐ Less than 6 months
² ☐ At least 6 months but less than 1 year
³ ☐ At least 1 year but less than 2 years
⁴ ☐ At least 2 years but less than 5 years
⁵ ☐ 5 or more years

YOUR CHILD'S PERSONAL DOCTOR OR NURSE

The next questions ask about your child's health care. Do not include care your child got when he or she stayed overnight in a hospital. Do not include the times your child went for dental care visits.

4. A personal doctor or nurse is the health provider who knows your child best. This can be a general doctor, a specialist doctor, a nurse practitioner, or a physician assistant.
Do you have one person you think of as your child's personal doctor or nurse? If your child has more than one personal doctor or nurse, choose the person your child sees most often.
¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 7 on Page 2
5. Using any number from 0 to 10 where 0 is the worst personal doctor or nurse possible, and 10 is the best personal doctor or nurse possible, what number would you use to rate your child's personal doctor or nurse?
⁰ ☐ 0 Worst personal doctor or nurse possible
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 Best personal doctor or nurse possible

6. Did your child have the same personal doctor or nurse before you joined this health plan?

¹ ☐ Yes → If Yes, Go to Question 8

² ☐ No

7. Since you joined your health plan, how much of a problem, if any, was it to get a personal doctor or nurse for your child you are happy with?

¹ ☐ A big problem

² ☐ A small problem

³ ☐ Not a problem

8. In the last 6 months, did your child's personal doctor or nurse talk with you about how your child is feeling, growing or behaving?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

9. Does your child have any medical, behavioral or other health conditions that have lasted for more than 3 months?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 12 on page 3

10. Does your child's personal doctor or nurse understand how these medical, behavioral or other health conditions affect your child's day-to-day life?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

11. Does your child's personal doctor or nurse understand how your child's medical, behavioral or other health conditions affect your family's day-to-day life?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Option: Insert additional questions about personal doctor or nurse here.

GETTING HEALTH CARE FROM A SPECIALIST

When you answer the next questions, do not include dental visits.

12. **Specialists** are doctors like surgeons, heart doctors, allergy doctors, skin doctors, and others who specialize in one area of health care.
- In the last 6 months, did you or a doctor think your child needed to see a specialist?
- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 14
13. In the last 6 months, how much of a problem, if any, was it to see a specialist that your child needed to see?
- ¹ ☐ A big problem
- ² ☐ A small problem
- ³ ☐ Not a problem
14. In the last 6 months, did your child see a specialist?
- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 17 on Page 4

15. We want to know your rating of the specialist your child saw most often in the last 6 months. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst specialist possible, and 10 is the best specialist possible, what number would you use to rate your child's specialist?

- ⁰ ☐ 0 Worst specialist possible
- ¹ ☐ 1
- ² ☐ 2
- ³ ☐ 3
- ⁴ ☐ 4
- ⁵ ☐ 5
- ⁶ ☐ 6
- ⁷ ☐ 7
- ⁸ ☐ 8
- ⁹ ☐ 9
- ¹⁰ ☐ 10 Best specialist possible

16. In the last 6 months, was the specialist your child saw most often the same doctor as your child's personal doctor?
- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No

Option: Insert additional questions about specialist care here.

YOUR CHILD'S HEALTH CARE IN THE LAST 6 MONTHS

17. In the last 6 months, did you call a doctor's office or clinic during regular office hours to get help or advice for your child?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 19

18. In the last 6 months, when you called during regular office hours, how often did you get the help or advice you needed for your child?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

19. In the last 6 months, did your child have an illness, injury or condition that needed care right away in a clinic, emergency room or doctor's office?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 21

20. In the last 6 months, when your child needed care right away for an illness, injury, or condition how often did your child get care as soon as you wanted?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

21. A health provider could be a general doctor, a specialist doctor, a nurse practitioner, a physician assistant, a nurse or anyone else your child would see for health care.

In the last 6 months, not counting the times your child needed health care right away, did you make any appointments for your child with a doctor or other health provider for health care?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 23

22. In the last 6 months, not counting the times you needed health care right away, how often did your child get an appointment for health care as soon as you wanted?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

23. In the last 6 months, how many times did your child go to an emergency room?

⁰ ☐ None

¹ ☐ 1

² ☐ 2

³ ☐ 3

⁴ ☐ 4

⁵ ☐ 5 to 9

⁶ ☐ 10 or more

24. In the last 6 months (not counting times your child went to an emergency room), how many times did your child go to a doctor's office or clinic?

⁰☐ None → If None, Go to Question 50 on Page 8

¹☐ 1

²☐ 2

³☐ 3

⁴☐ 4

⁵☐ 5 to 9

⁶☐ 10 or more

25. In the last 6 months, did you or a doctor believe your child needed any care, tests or treatment?

¹☐ Yes

²☐ No → If No, Go to Question 27

26. In the last 6 months, how much of a problem, if any, was it to get care for your child that you or a doctor believed necessary?

¹☐ A big problem

²☐ A small problem

³☐ Not a problem

27. In the last 6 months, did your child need approval from your health plan for any care, tests or treatment?

¹☐ Yes

²☐ No → If No, Go to Question 29

28. In the last 6 months, how much of a problem, if any, were delays in your child's health care while you waited for approval from your child's health plan?

¹☐ A big problem

²☐ A small problem

³☐ Not a problem

29. In the last 6 months, how often was your child taken to the exam room within 15 minutes of his or her appointment?

¹☐ Never

²☐ Sometimes

³☐ Usually

⁴☐ Always

30. In the last 6 months, how often did office staff at your child's doctor's office or clinic treat you and your child with courtesy and respect?

¹☐ Never

²☐ Sometimes

³☐ Usually

⁴☐ Always

31. In the last 6 months, how often were office staff at your child's doctor's office or clinic as helpful as you thought they should be?

¹☐ Never

²☐ Sometimes

³☐ Usually

⁴☐ Always

32. In the last 6 months, how often did your child's doctors or other health providers listen carefully to you?

¹☐ Never

²☐ Sometimes

³☐ Usually

⁴☐ Always

33. In the last 6 months, how often did you have a hard time speaking with or understanding your child's doctors or other health providers because they spoke different languages?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

34. In the last 6 months, how often did your child's doctors or other health providers explain things in a way you could understand?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

35. In the last 6 months, how often did your child's doctors or other health providers show respect for what you had to say?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

36. Is your child able to talk with doctors about his or her health care?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 39

37. In the last 6 months, how often did your child have a hard time speaking

with or understanding doctors or other health providers because they spoke different languages?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

38. In the last 6 months, how often did doctors or other health providers explain things in a way your child could understand?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

39. In the last 6 months, how often did doctors or other health providers spend enough time with your child?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

40. In the last 6 months, did you have any questions or concerns about your child's health or health care?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 44 on Page 7

41. In the last 6 months, how often did your child's doctors or other health providers make it easy for you to discuss your questions or concerns?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

42. In the last 6 months, how often did you get the specific information you needed from your child's doctors or other health providers?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

43. In the last 6 months, how often did you have your questions answered by your child's doctors or other health providers?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

We want to know how you, your child's doctors and other health providers make decisions about your child's health care.

44. In the last 6 months, were any decisions made about your child's health care?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 49 on page 8

45. When decisions were made in the last 6 months, how often did your child's doctors or other health providers offer you choices about your child's health care?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

46. When decisions were made in the last 6 months, how often did your child's doctors or other health providers discuss with you the good and bad things about each of the different choices for your child's health care?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

47. When decisions were made in the last 6 months, how often did your child's doctors or other health providers ask you to tell them what choices you prefer?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

48. When decisions were made in the last 6 months, how often did your child's doctors or other health providers involve you as much as you wanted?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Sometimes
- ³ ☐ Usually
- ⁴ ☐ Always

49. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst health care possible, and 10 is the best health care possible, what number would you use to rate all your child's health care in the last 6 months?

- ⁰ ☐ 0 Worst health care possible
- ¹ ☐ 1
- ² ☐ 2
- ³ ☐ 3
- ⁴ ☐ 4
- ⁵ ☐ 5
- ⁶ ☐ 6
- ⁷ ☐ 7
- ⁸ ☐ 8
- ⁹ ☐ 9
- ¹⁰ ☐ 10 Best health care possible

50. Is your child now enrolled in any kind of school or daycare?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 53

51. In the last 6 months, did you need your child's doctors or other health providers to contact a school or daycare center about your child's health or health care?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 53

52. In the last 6 months, did you get the help you needed from your child's doctors or other health providers in contacting your child's school or daycare?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No

53. An interpreter is someone who repeats or signs what one person says in a language used by another person.

In the last 6 months, did you need an interpreter to help you speak with your child's doctors or other health providers?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 55 on page 9

54. In the last 6 months, when you needed an interpreter to help you speak with your child's doctors or other health providers, how often did you get one?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Sometimes
- ³ ☐ Usually
- ⁴ ☐ Always

55. In the last 6 months, did your child need an interpreter to help him or her speak with doctors or other health providers?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 57

56. In the last 6 months, when your child needed an interpreter to help him or her speak with doctors or other health providers, how often did he or she get one?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

57. Is your child 2 years old or younger?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 61 on Page 10

58. Reminders from the doctor's office or clinic, or from the health plan can come to you by mail, by telephone, or in-person during a visit.

After your child was born, did you get any reminders to bring him or her in for a check-up to see how he or she was doing or for shots or drops?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

59. Since your child was born, has he or she gone to a doctor or other health provider for a check-up to see how he or she was doing or for shots or drops?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 61 on Page 10

60. Did you get an appointment for your child's first visit to a doctor or other

health provider for a check-up, or for shots or drops, as soon as you wanted?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Option: Insert additional questions about general health care here.

SPECIALIZED SERVICES

61. In the last 6 months, did you get or try to get any special medical equipment or devices for your child, such as a walker, wheelchair, nebulizer, feeding tubes, or oxygen equipment?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 64

62. In the last 6 months, how much of a problem, if any, was it to get special medical equipment for your child?

¹ ☐ A big problem

² ☐ A small problem

³ ☐ Not a problem → If Not, Go to Question 64

63. Did anyone from your child's health plan, doctor's office or clinic help you with this problem?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

64. In the last 6 months, did you get or try to get special therapy for your child, such as physical, occupational, or speech therapy?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 67

65. In the last 6 months, how much of a problem, if any, was it to get special therapy for your child?

¹ ☐ A big problem

² ☐ A small problem

³ ☐ Not a problem → If Not, Go to Question 67

66. Did anyone from your child's health plan, doctor's office or clinic help you with this problem?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

67. In the last 6 months, did you get or try to get treatment or counseling for your child for an emotional, developmental or behavioral problem?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 70

68. In the last 6 months, how much of a problem, if any, was it to get this treatment or counseling for your child?

¹ ☐ A big problem

² ☐ A small problem

³ ☐ Not a problem → If Not, Go to Question 70

69. Did anyone from your child's health plan, doctor's office or clinic help you with this problem?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

70. In the last 6 months, did your child get care from more than one kind of health care provider or use more than one kind of health care service?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 72 on page 11

71. In the last 6 months, did anyone from your child's health plan, doctor's office or clinic help coordinate your child's care among these different providers or services?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Option: Insert additional questions about specialized services here.

YOUR CHILD'S HEALTH PLAN

The next questions ask about your experience with your child's health plan.

72. Some states pay health plans to care for people covered by {Medicaid/State name for Medicaid}. With these health plans, you may have to choose your child's doctor from the health plan list or take your child to a clinic or health care center on the plan list.

Is your child covered by a health plan like this?

¹ ☐ Yes

² ☐ No ➔ **If No Go to Question 76 on page 12**

73. Did you choose your child's health plan or were you told which plan your child was in?

¹ ☐ I chose my child's plan.

² ☐ I was told which plan my child was in.

74. You can get information about your child's plan services in writing, by telephone, on the Internet, or in-person.

Did you get any information about your child's health plan before you signed him or her up for it?

¹ ☐ Yes

² ☐ No ➔ **If No, Go to Question 76 on page 12**

75. How much of the information you were given before you signed your child up for the plan was correct?

- ¹ ☐ All of it
² ☐ Most of it
³ ☐ Some of it
⁴ ☐ None of it

76. In the last 6 months, did you look for any information about how your child's health plan works in written material or on the Internet?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No ➔ If No, Go to Question 78

77. In the last 6 months, how much of a problem, if any, was it to find or understand information?

- ¹ ☐ A big problem
² ☐ A small problem
³ ☐ Not a problem

78. In the last 6 months, did you call the health plan's customer service to get information or help for your child?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No ➔ If No, Go to Question 80

79. In the last 6 months, how much of a problem, if any, was it to get the help you needed when you called your child's health plan's customer service?

- ¹ ☐ A big problem
² ☐ A small problem
³ ☐ Not a problem

80. In the last 6 months, did you have to fill out any paperwork for your child's health plan?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No ➔ If No, Go to Question 82

81. In the last 6 months, how much of a problem, if any, did you have with paperwork for your child's health plan?

- ¹ ☐ A big problem
² ☐ A small problem
³ ☐ Not a problem

82. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst health plan possible, and 10 is the best health plan possible, what number would you use to rate your child's health plan?

- ⁰ ☐ 0 Worst health plan possible
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 Best health plan possible

Option: Insert additional questions about the health plan here.

PRESCRIPTION MEDICATIONS

83. In the last 6 months, did your child get a prescription for medicine or did you refill a prescription for your child?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 86

84. In the last 6 months, how much of a problem, if any, was it to get your child's prescription medicine?

¹ ☐ A big problem

² ☐ A small problem

³ ☐ Not a problem → If Not, Go to Question 86

85. Did anyone from your child's health plan, doctor's office, or clinic help you with this problem?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

ABOUT YOUR CHILD AND YOU

86. In general, how would you rate your child's overall health now?

¹ ☐ Excellent

² ☐ Very Good

³ ☐ Good

⁴ ☐ Fair

⁵ ☐ Poor

87. Does your child currently need or use medicine prescribed by a doctor (other than vitamins)?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 90

88. Is this because of any medical, behavioral or other health condition?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No Go to Question 90

89. Is this a condition that has lasted or is expected to last for at least 12 months?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

90. Does your child need or use more medical care, mental health or educational services than is usual for most children of the same age?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 93 on page 14

91. Is this because of any medical, behavioral or other health condition?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 93 on page 14

92. Is this a condition that has lasted or is expected to last for at least 12 months?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

93. Is your child limited or prevented in any way in his or her ability to do the things most children of the same age can do?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 96

94. Is this because of any medical, behavioral or other health condition?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 96

95. Is this a condition that has lasted or is expected to last for at least 12 months?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

96. Does your child need or get special therapy, such as physical, occupational or speech therapy?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 99

97. Is this because of any medical, behavioral or other health condition?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 99

98. Is this a condition that has lasted or is expected to last for at least 12 months?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

99. Does your child have any kind of emotional, developmental or behavioral problem for which he or she needs or gets treatment or counseling?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 101

100. Has this problem lasted or is it expected to last for at least 12 months?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

101. What is your child's age now?

¹ ☐ Less than one year old
_____ YEARS OLD (*write in*)

102. Is your child male or female?

¹ ☐ Male

² ☐ Female

103. Is your child of Hispanic or Latino origin or descent?

¹ ☐ Yes, Hispanic or Latino

² ☐ No, Not Hispanic or Latino

104. What is your child's race? Please mark one or more.

- ¹ ☐ White
- ² ☐ Black or African-American
- ³ ☐ Asian
- ⁴ ☐ Native Hawaiian or other Pacific Islander
- ⁵ ☐ American Indian or Alaska Native
- ⁶ ☐ Other

105. What is your age now?

- ⁰ ☐ Under 18
- ¹ ☐ 18 to 24
- ² ☐ 25 to 34
- ³ ☐ 35 to 44
- ⁴ ☐ 45 to 54
- ⁵ ☐ 55 to 64
- ⁶ ☐ 65 to 74
- ⁷ ☐ 75 or older

106. Are you male or female?

- ¹ ☐ Male
- ² ☐ Female

107. What is the highest grade or level of school that you have completed?

- ¹ ☐ 8th grade or less
 - ² ☐ Some high school, but did not graduate
 - ³ ☐ High school graduate or GED
 - ⁴ ☐ Some college or 2-year degree
 - ⁵ ☐ 4-year college graduate
 - ⁶ ☐ More than 4-year college degree
-

108. What language do you mainly speak at home?

- ¹ ☐ English
 - ² ☐ Spanish
 - ³ ☐ Some other language
(*please print*)
-

109. What language does your child mainly speak at home?

- ¹ ☐ English
 - ² ☐ Spanish
 - ³ ☐ Some other language
(*please print*)
-

110. How are you related to the child?

- ¹ ☐ Mother or father
 - ² ☐ Grandparent
 - ³ ☐ Aunt or uncle
 - ⁴ ☐ Older brother or sister
 - ⁵ ☐ Other relative
 - ⁶ ☐ Legal guardian
 - ⁷ ☐ Someone else (*please print*)
-

111. Are you listed as the child's payee or guardian on Medicaid records?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No

112. Did someone help you complete this survey?

- ¹ ☐ Yes ➔ If Yes, Go to Question 113
- ² ☐ No ➔ Thank you.
Please return the completed survey in the postage –paid envelope.

113. How did that person help you? Check all that apply.

- ¹ ☐ Read the questions to me
- ² ☐ Wrote down the answers I gave
- ³ ☐ Answered the questions for me
- ⁴ ☐ Translated the questions into my language
- ⁵ ☐ Helped in some other way
(Please print)

Option: Insert other child specific, member specific or other general questions here.

THANK YOU

Please return the completed survey in the postage-paid envelope.

CAHPS[®] Health Plan Survey 3.0

Child Medicaid Fee-for-Service Questionnaire²

English Version

² The Child Medicaid Managed Care Questionnaire contains the CAHPS[®] Health Plan Survey core items, which are applicable across all payers and health care delivery systems, as well as Medicaid-specific items and a set of items for children with chronic conditions. These items for children with chronic conditions are identified with yellow highlighting.

All information that would let someone identify you or your family will be kept private. {VENDOR NAME} will not share your personal information with anyone without your OK. You may choose to answer this survey or not. If you choose not to, this will not affect the benefits you get.

You may notice a number on the cover of this survey. This number is ONLY used to let us know if you returned your survey so we don't have to send you reminders.

If you want to know more about this study, please call XXX.

This page left intentionally blank

SURVEY INSTRUCTIONS

- ◆ Answer all the questions by checking the box to the left of your answer.
- ◆ You are sometimes told to skip over some questions in this survey. When this happens you will see an arrow with a note that tells you what question to answer next, like this:

☒ Yes ➔ ***If Yes, Go to Question 1 on Page 1***

☐ No

Please answer the questions for the child listed on the envelope. Please do not answer for any other children.

1. Our records show that your child is now in {Medicaid/State name for Medicaid}. Is that right?
¹☐ Yes → If Yes, Go to Question 3
²☐ No
2. What is the name of your child's health plan? (please print)
3. How many months or years in a row has your child been in this health plan?
¹☐ Less than 6 months
²☐ At least 6 months but less than 1 year
³☐ At least 1 year but less than 2 years
⁴☐ At least 2 years but less than 5 years
⁵☐ 5 or more years

YOUR CHILD'S PERSONAL DOCTOR OR NURSE

The next questions ask about your child's health care. Do not include care your child got when he or she stayed overnight in a hospital. Do not include the times your child went for dental care visits.

4. A personal doctor or nurse is the health provider who knows your child best. This can be a general doctor, a specialist doctor, a nurse practitioner, or a physician assistant. Do you have one person you think of as your child's personal doctor or nurse? If your child has more than one personal doctor or nurse, choose the person your child sees most often.
¹☐ Yes
²☐ No → If No, Go to Question 7 on Page 2
5. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst personal doctor or nurse possible and 10 is the best personal doctor or nurse possible, what number would you use to rate your child's personal doctor or nurse?
⁰☐ 0 Worst personal doctor or nurse possible
¹☐ 1
²☐ 2
³☐ 3
⁴☐ 4
⁵☐ 5
⁶☐ 6
⁷☐ 7
⁸☐ 8
⁹☐ 9
¹⁰☐ 10 Best personal doctor or nurse possible

6. Did you have the same personal doctor or nurse before you joined this health plan?

¹ ☐ Yes → If Yes, Go to Question 8

² ☐ No

7. Since you joined your health plan, how much of a problem, if any, was it to get a personal doctor or nurse you are happy with?

¹ ☐ A big problem

² ☐ A small problem

³ ☐ Not a problem

8. In the last 6 months, did your child's doctor or nurse talk with you about how your child is feeling, growing, or behaving?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

9. Does your child have any medical, behavioral, or other health conditions that have lasted for more than 3 months?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 12 on Page 3

10. Does your child's personal doctor or nurse understand how these medical, behavioral, or other health conditions affect your child's day-to-day life?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

11. Does your child's personal doctor or nurse understand how your child's medical, behavioral, or other health conditions affect your family's day-to-day life?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Option: Insert additional questions about personal doctor or nurse here.

GETTING HEALTH CARE FROM A SPECIALIST

When you answer the next questions, do not include dental visits in your answers.

12. Specialists are doctors like surgeons, heart doctors, allergy doctors, skin doctors, and others who specialize in one area of health care.

In the last 6 months, did you or a doctor think your child needed to see a specialist?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 14

13. In the last 6 months, how much of a problem, if any, was it to see a specialist that your child needed to see?

¹ ☐ A big problem

² ☐ A small problem

³ ☐ Not a problem

14. In the last 6 months, did your child see a specialist?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 17 on page 4

15. We want to know your rating of the specialist your child saw most often in the last 6 months. Using any number from 0 to 10 where 0 is the worst specialist possible and 10 is the best specialist possible, what number would you use to rate your child's specialist?

⁰ ☐ 0 Worst specialist possible

¹ ☐ 1

² ☐ 2

³ ☐ 3

⁴ ☐ 4

⁵ ☐ 5

⁶ ☐ 6

⁷ ☐ 7

⁸ ☐ 8

⁹ ☐ 9

¹⁰ ☐ 10 Best specialist possible

16. In the last 6 months, was the specialist your child saw most often the same doctor as your child's personal doctor?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Option: Insert additional questions about personal doctor or nurse here.

YOUR CHILD'S HEALTH CARE IN THE LAST 6 MONTHS

17. In the last 6 months, did you call a doctor's office or clinic during regular office hours to get help or advice for your child?

¹ ☐ Yes

² ☐ No ➔ If No, Go to Question 19

18. In the last 6 months, when you called during regular office hours, how often did you get the help or advice you needed for your child?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

19. In the last 6 months, did your child have an illness, injury, or condition that needed care right away in a clinic, emergency room, or doctor's office?

¹ ☐ Yes

² ☐ No ➔ If No, Go to Question 21

20. In the last 6 months, when your child needed care right away for an illness, injury, or condition, how often did your child get care as soon as you wanted?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

21. A health provider could be a general doctor, a specialist doctor, a nurse practitioner, a physician assistant, a nurse, or anyone else your child would see for health care. In the last 6 months, not counting the times your child needed health care right away, did you make any appointments for your child with a doctor or other health provider for health care?

¹ ☐ Yes

² ☐ No ➔ If No, Go to Question 23

22. In the last 6 months, not counting the times your child needed health care right away, how often did your child get an appointment for health care as soon as you wanted?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

23. In the last 6 months, how many times did your child go to an emergency room?

⁰ ☐ None

¹ ☐ 1

² ☐ 2

³ ☐ 3

⁴ ☐ 4

⁵ ☐ 5 to 9

⁶ ☐ 10 or more

24. In the last 6 months (not counting times your child went to an emergency room), how many times did your child go to a doctor's office or clinic?
- ⁰ ☐ None → If None, Go to Question 50 on Page 8
- ¹ ☐ 1
- ² ☐ 2
- ³ ☐ 3
- ⁴ ☐ 4
- ⁵ ☐ 5 to 9
- ⁶ ☐ 10 or more
25. In the last 6 months, did you or a doctor believe your child needed any care, tests, or treatment?
- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 27
26. In the last 6 months, how much of a problem, if any, was it to get care for your child that you or a doctor believed necessary?
- ¹ ☐ A big problem
- ² ☐ A small problem
- ³ ☐ Not a problem
27. In the last 6 months, did you need approval from your health plan for any care, tests, or treatment?
- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 29
28. In the last 6 months, how much of a problem, if any, were delays in your child's health care while you waited for approval from your child's health plan?
- ¹ ☐ A big problem
- ² ☐ A small problem
- ³ ☐ Not a problem
29. In the last 6 months, how often was your child taken to the exam room within 15 minutes of his or her appointment?
- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Sometimes
- ³ ☐ Usually
- ⁴ ☐ Always
30. In the last 6 months, how often did office staff at your child's doctor's office or clinic treat you and your child with courtesy and respect?
- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Sometimes
- ³ ☐ Usually
- ⁴ ☐ Always
31. In the last 6 months, how often were office staff at your child's doctor's office or clinic as helpful as you thought they should be?
- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Sometimes
- ³ ☐ Usually
- ⁴ ☐ Always

32. In the last 6 months, how often did your child's doctors or other health providers listen carefully to you?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

33. In the last 6 months, how often did you have a hard time speaking with or understanding your child's doctors or other health providers because you spoke different languages?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

34. In the last 6 months, how often did your child's doctors or other health providers explain things in a way you could understand?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

35. In the last 6 months, how often did your child's doctors or other health providers show respect for what you had to say?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

36. Is your child able to talk with doctors about his or her health care?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 39

37. In the last 6 months, how often did your child have a hard time speaking with or understanding doctors or other health providers because they spoke different languages?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

38. In the last 6 months, how often did doctors or other health providers explain things in a way your child could understand?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

39. In the last 6 months, how often did doctors or other health providers spend enough time with your child?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

40. In the last 6 months, did you have any questions or concerns about your child's health or health care?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 44 on Page 7

41. In the last 6 months, how often did your child's doctors or other health providers make it easy for you to discuss your questions or concerns?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Sometimes
- ³ ☐ Usually
- ⁴ ☐ Always

42. In the last 6 months, how often did you get the specific information you needed from your child's doctors or other health providers?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Sometimes
- ³ ☐ Usually
- ⁴ ☐ Always

43. In the last 6 months, how often did you have your questions answered by your child's doctors or other health providers?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Sometimes
- ³ ☐ Usually
- ⁴ ☐ Always

44. We want to know how you, your child's doctors, and other health providers make decisions about your child's health care. In the last 6 months, were any decisions made about your child's health care?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 49 on Page 8

45. When decisions were made in the last 6 months, how often did your child's doctors or other health providers offer you choices about your child's health care?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Sometimes
- ³ ☐ Usually
- ⁴ ☐ Always

46. When decisions were made in the last 6 months, how often did your child's doctors or other health providers discuss with you the good and bad things about each of the different choices for your child's health care?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Sometimes
- ³ ☐ Usually
- ⁴ ☐ Always

47. When decisions were made in the last 6 months, how often did your child's doctors or other health providers ask you to tell them what choices you prefer?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Sometimes
- ³ ☐ Usually
- ⁴ ☐ Always

48. When decisions were made in the last 6 months, how often did your child's doctors or other health providers involve you as much as you wanted?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Sometimes
- ³ ☐ Usually
- ⁴ ☐ Always

49. Using any number from 0 to 10 where 0 is the worst health care possible and 10 is the best health care possible, what number would you use to rate all your child's health care in the last 6 months?

- ⁰ ☐ 0 Worst health care possible
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 Best health care possible

50. Is your child now enrolled in any kind of school or daycare?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 53

51. In the last 6 months, did you need your child's doctors or other health providers to contact a school or daycare center about your child's health or health care?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 53

52. In the last 6 months, did you get the help you needed from your child's doctors or other health providers in contacting your child's school or daycare?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No

53. An interpreter is someone who repeats or signs what one person says in a language used by another person.

In the last 6 months, did you need an interpreter to help you speak with your child's doctors or other health providers?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 55

54. In the last 6 months, when you needed an interpreter to help you speak with your child's doctors or other health providers, how often did you get one?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

55. In the last 6 months, did your child need an interpreter to help him or her speak with doctors or other health providers?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 57 on page 9

56. In the last 6 months, when your child needed an interpreter to help him or her speak with doctors or other health providers, how often did he or she get one?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

57. Is your child 2 years old or younger?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 61

58. Reminders from the doctor's office or clinic or from the health plan can come to you by mail, by telephone, or in-person during a visit.

After your child was born, did you get any reminders to bring him or her in for a check-up to see how he or she was doing or for shots or drops?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

59. Since your child was born, has he or she gone to a doctor or other health provider for a check-up to see how he or she was doing or for shots or drops?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 61

60. Did you get an appointment for your child's first visit to a doctor or other health provider for a check-up, or for shots or drops, as soon as you wanted?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

SPECIALIZED SERVICES

61. In the last 6 months, did you get or try to get any special medical equipment or devices for your child, such as a walker, wheelchair, nebulizer, feeding tubes, or oxygen equipment?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 64

62. In the last 6 months, how much of a problem, if any, was it to get special medical equipment for your child?

¹ ☐ A big problem

² ☐ A small problem

³ ☐ Not a problem → If Not, Go to Question 64

63. Did anyone from your child's health plan, doctor's office, or clinic help you with this problem?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

64. In the last 6 months, did you get or try to get special therapy for your child, such as physical, occupational, or speech therapy?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 67 on Page 10

65. In the last 6 months, how much of a problem, if any, was it to get special therapy for your child?

¹ ☐ A big problem

² ☐ A small problem

³ ☐ Not a problem → If Not, Go to Question 67 on Page 10

66. Did anyone from your child's health plan, doctor's office, or clinic help you with this problem?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

67. In the last 6 months, did you get or try to get treatment or counseling for your child for an emotional, developmental, or behavioral problem?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 70

68. In the last 6 months, how much of a problem, if any, was it to get this treatment or counseling for your child?

¹ ☐ A big problem

² ☐ A small problem

³ ☐ Not a problem → If Not, Go to Question 70

69. Did anyone from your child's health plan, doctor's office or clinic help you with this problem?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

70. In the last 6 months, did your child get care from more than one kind of health care provider or use more than one kind of health care service?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 72 on Page 11

71. In the last 6 months, did anyone from your child's health plan, doctor's office, or clinic help coordinate your child's care among these different providers or services?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Option: Insert additional questions about general health care here.

YOUR CHILD'S HEALTH PLAN

The next questions ask about your experience with your child's health plan.

72. In the last 6 months, did you look for any information about how your child's health plan works in written material or on the Internet?

¹ ☐ Yes
² ☐ No ➔ If No, Go to Question 74

73. In the last 6 months, how much of a problem, if any, was it to find or understand this information?

¹ ☐ A big problem
² ☐ A small problem
³ ☐ Not a problem

74. In the last 6 months, did you call the health plan's customer service to get information or help for your child?

¹ ☐ Yes
² ☐ No ➔ If No, Go to Question 76

75. In the last 6 months, how much of a problem, if any, was it to get the help you needed when you called your child's health plan's customer service?

¹ ☐ A big problem
² ☐ A small problem
³ ☐ Not a problem

76. In the last 6 months, did you have to fill out any paperwork for your child's health plan?

¹ ☐ Yes
² ☐ No ➔ If No, Go to Question 78

77. In the last 6 months, how much of a problem, if any, did you have with paperwork for your child's health plan?

¹ ☐ A big problem
² ☐ A small problem
³ ☐ Not a problem

78. Using any number from 0 to 10 where 0 is the worst health plan possible and 10 is the best health plan possible, what number would you use to rate your child's health plan?

⁰ ☐ 0 Worst health plan possible
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 Best health plan possible

Option: Insert additional questions about the health plan here.

PRESCRIPTION MEDICATIONS

79. In the last 6 months, did your child get a prescription for medicine or did you refill a prescription for your child?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 82

80. In the last 6 months, how much of a problem, if any, was it to get your child's prescription medicine?

¹ ☐ A big problem

² ☐ A small problem

³ ☐ Not a problem → If Not, Go to Question 82

81. Did anyone from your child's health plan, doctor's office, or clinic help you with this problem?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

ABOUT YOUR CHILD AND YOU

82. In general, how would you rate your child's overall health now?

¹ ☐ Excellent

² ☐ Very Good

³ ☐ Good

⁴ ☐ Fair

⁵ ☐ Poor

83. Does your child currently need or use medicine prescribed by a doctor (other than vitamins)?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 86

84. Is this because of any medical, behavioral, or other health condition?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 86

85. Is this a condition that has lasted or is expected to last for at least 12 months?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

86. Does your child need or use more medical care, mental health, or educational services than is usual for most children of the same age?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 89 on Page 13

87. Is this because of any medical, behavioral or other health condition?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 89

88. Is this a condition that has lasted or is expected to last for at least 12 months?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

89. Is your child limited or prevented in any way in his or her ability to do the things most children of the same age can do?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 92

90. Is this because of any medical, behavioral or other health condition?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 92

91. Is this a condition that has lasted or is expected to last for at least 12 months?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

93. Does your child need or get special therapy, such as physical, occupational or speech therapy?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 95

93. Is this because of any medical, behavioral or other health condition?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 95

94. Is this a condition that has lasted or is expected to last for at least 12 months?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

95. Does your child have any kind of emotional, developmental, or behavioral problem for which he or she needs or gets treatment or counseling?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No Go to Question 97

96. Has this problem lasted or is it expected to last for at least 12 months?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

97. What is your child's age now?

¹ ☐ Less than one year old
_____ YEARS OLD (*write in*)

98. Is your child male or female?

¹ ☐ Male

² ☐ Female

99. Is your child of Hispanic or Latino origin or descent?

¹ ☐ Yes, Hispanic or Latino

² ☐ No, Not Hispanic or Latino

100. What is your child's race? Please mark one or more.

- ¹ ☐ White
- ² ☐ Black or African-American
- ³ ☐ Asian
- ⁴ ☐ Native Hawaiian or other Pacific Islander
- ⁵ ☐ American Indian or Alaska Native
- ⁶ ☐ Other

101. What is your age now?

- ⁰ ☐ Under 18
- ¹ ☐ 18 to 24
- ² ☐ 25 to 34
- ³ ☐ 35 to 44
- ⁴ ☐ 45 to 54
- ⁵ ☐ 55 to 64
- ⁶ ☐ 65 to 74
- ⁷ ☐ 75 or older

102. Are you male or female?

- ¹ ☐ Male
- ² ☐ Female

103. What is the highest grade or level of school that you have completed?

- ¹ ☐ 8th grade or less
- ² ☐ Some high school, but did not graduate
- ³ ☐ High school graduate or GED
- ⁴ ☐ Some college or 2-year degree
- ⁵ ☐ 4-year college graduate
- ⁶ ☐ More than 4-year college degree

104. What language do you mainly speak at home?

- ¹ ☐ English
 - ² ☐ Spanish
 - ³ ☐ Some other language (*please print*)
-
-

105. What language does your child mainly speak at home?

- ¹ ☐ English
 - ² ☐ Spanish
 - ³ ☐ Some other language (*please print*)
-

106. How are you related to the child?

- ¹ ☐ Mother or father
- ² ☐ Grandparent
- ³ ☐ Aunt or uncle
- ⁴ ☐ Older brother or sister
- ⁵ ☐ Other relative
- ⁶ ☐ Legal guardian

107. Are you listed as the child's payee or guardian on Medicaid records?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No

108. Did someone help you complete this survey?

¹ ☐ Yes →

If Yes, Go to Question 109

² ☐ No →

Thank you.
Please return the completed survey in the postage –paid envelope.

109. How did that person help you?

Check all that apply.

¹ ☐ Read the questions to me

² ☐ Wrote down the answers I gave

³ ☐ Answered the questions for me

⁴ ☐ Translated the questions into my language

⁵ ☐ Helped in some other way
(Please print)

Option: Insert other child-specific, member-specific or other general questions here.

THANK YOU

Please return the completed survey in the postage-paid envelope.

CAHPS[®] Health Plan Survey 3.0

Child Commercial Questionnaire³

English Version

³ The Child Commercial Questionnaire contains the CAHPS[®] Health Plan Survey core items, which are applicable across all payers and health care delivery systems, as well as a set of items for children with chronic conditions. These items are identified with yellow highlighting.

All information that would let someone identify you or your family will be kept private. {VENDOR NAME} will not share your personal information with anyone without your OK. You may choose to answer this survey or not. If you choose not to, this will not affect the benefits you get.

If you want to know more about this study, please call XXX.

This page left intentionally blank

SURVEY INSTRUCTIONS

- ◆ Answer all the questions by checking the box to the left of your answer.
- ◆ You are sometimes told to skip over some questions in this survey. When this happens you will see an arrow with a note that tells you what question to answer next, like this:

☒ Yes ➔ **If Yes, Go to Question 1 on Page 1**

☐ No

Please answer the questions for the child listed on the envelope. Please do not answer for any other children.

1. Our records show that your child is in {Health Plan Name}. Is that right?
¹ ☐ Yes → If Yes, Go to Question 3
² ☐ No
2. What is the name of your child's health plan? (please print)

3. How many months or years in a row has your child been in this health plan?
¹ ☐ Less than 1 year
² ☐ At least 1 year but less than 2 years
³ ☐ At least 2 years but less than 5 years
⁴ ☐ 5 or more years

YOUR CHILD'S PERSONAL DOCTOR OR NURSE

The next questions ask about your child's health care. Do not include care your child got when he or she stayed overnight in a hospital. Do not include the times your child went for dental care visits.

4. A personal doctor or nurse is the health provider who knows your child best. This can be a general doctor, a specialist doctor, a nurse practitioner, or a physician assistant.
Do you have one person you think of as your child's personal doctor or nurse? If your child has more than one personal doctor or nurse, choose the person your child sees most often.
¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 7 on Page 2
5. Using any number from 0 to 10 where 0 is the worst personal doctor or nurse possible and 10 is the best personal doctor or nurse possible, what number would you use to rate your child's personal doctor or nurse?
⁰ ☐ 0 Worst personal doctor or nurse possible
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 Best personal doctor or nurse possible

6. Did you have the same personal doctor or nurse before you joined this health plan?

¹ ☐ Yes → If Yes, Go To Question 8

² ☐ No

7. Since you joined your health plan, how much of a problem, if any, was it to get a personal doctor or nurse you are happy with?

¹ ☐ A big problem

² ☐ A small problem

³ ☐ Not a problem

8. In the last 12 months, did your child's personal doctor or nurse talk with you about how your child is feeling, growing or behaving?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

9. Does your child have any medical, behavioral or other health conditions that have lasted for more than 3 months?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 12 on Page 3

10. Does your child's personal doctor or nurse understand how these medical, behavioral or other health conditions affect your child's day-to-day life?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

11. Does your child's personal doctor or nurse understand how your child's medical, behavioral or other health conditions affect your family's day-to-day life?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Option: Insert additional questions about personal doctor or nurse here.

GETTING HEALTH CARE FROM A SPECIALIST

When you answer the next questions, do not include dental visits.

12. **Specialists** are doctors like surgeons, heart doctors, allergy doctors, skin doctors, and others who specialize in one area of health care.

In the last 12 months, did you or a doctor think your child needed to see a specialist?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 14

13. In the last 12 months, how much of a problem, if any, was it to see a specialist that your child needed to see?

¹ ☐ A big problem

² ☐ A small problem

³ ☐ Not a problem

14. In the last 12 months, did your child see a specialist?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 17
on Page 4

15. We want to know your rating of the **specialist your child saw most often in the last 12 months**. Using **any number from 0 to 10** where 0 is the worst specialist possible and 10 is the best specialist possible, what number would you use to rate your child's specialist?

⁰ ☐ 0 Worst specialist possible

¹ ☐ 1

² ☐ 2

³ ☐ 3

⁴ ☐ 4

⁵ ☐ 5

⁶ ☐ 6

⁷ ☐ 7

⁸ ☐ 8

⁹ ☐ 9

¹⁰ ☐ 10 Best specialist possible

16. In the last 12 months, was the specialist your child saw most often the same doctor as your child's personal doctor?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Option: Insert additional questions about specialist care here.

YOUR CHILD'S HEALTH CARE IN THE LAST 12 MONTHS

17. In the last 12 months, did you call a doctor's office or clinic during regular office hours to get help or advice for your child?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 19

18. In the last 12 months, when you called during regular office hours, how often did you get the help or advice you needed for your child?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

19. In the last 12 months, did your child have an illness, injury or condition that needed care right away in a clinic, emergency room, or doctor's office?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 21

20. In the last 12 months, when your child needed care right away for an illness, injury or condition how often did your child get care as soon as you wanted?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

21. A health provider could be a general doctor, a specialist doctor, a nurse practitioner, a physician assistant, a nurse, or anyone else your child would see for health care.

In the last 12 months, not counting the times you needed health care right away, did you make any appointments for your child with a doctor or other health provider for health care?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 23

22. In the last 12 months, not counting times you needed health care right away, how often did your child get an appointment for health care as soon as you wanted?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

23. In the last 12 months, how many times did your child go to an emergency room?

⁰ ☐ None

¹ ☐ 1

² ☐ 2

³ ☐ 3

⁴ ☐ 4

⁵ ☐ 5 to 9

⁶ ☐ 10 or more

24. In the last 12 months (not counting times your child went to an emergency room), how many times did your child go to a doctor's office or clinic?

⁰ ☐ None → If None, Go to Question 48 on Page 7

¹ ☐ 1

² ☐ 2

³ ☐ 3

⁴ ☐ 4

⁵ ☐ 5 to 9

⁶ ☐ 10 or more

25. In the last 12 months, did you or a doctor believe your child needed any care, tests, or treatment?

¹ ☐ Yes

² ☐ No If No, Go to Question 27

26. In the last 12 months, how much of a problem, if any, was it to get the care, tests, or treatment you or a doctor believed necessary?

¹ ☐ A big problem

² ☐ A small problem

³ ☐ Not a problem

27. In the last 12 months did you need approval from your child's health plan for any care, tests or treatment?

¹ ☐ Yes

² ☐ No If No, Go to Question 29

28. In the last 12 months, how much of a problem, if any, were delays in health care while you waited for approval from your child's health plan?

¹ ☐ A big problem

² ☐ A small problem

³ ☐ Not a problem

29. In the last 12 months, how often was your child taken to the exam room within 15 minutes of his or her appointment?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

30. In the last 12 months, how often did office staff at your child's doctor's office or clinic treat you and your child with courtesy and respect?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

31. In the last 12 months, how often were office staff at your child's doctor's office or clinic as helpful as you thought they should be?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

32. In the last 12 months, how often did your child's doctors or other health providers listen carefully to you?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

33. In the last 12 months, how often did your child's doctors or other health providers explain things in a way you could understand?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

34. In the last 12 months, how often did your child's doctors or other health providers show respect for what you had to say?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

35. Is your child able to talk with doctors about his or her health care?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 37

36. In the last 12 months, how often did doctors or other health providers explain things in a way your child could understand?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

37. In the last 12 months, how often did doctors or other health providers spend enough time with your child?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

38. In the last 12 months, did you have any questions or concerns about your child's health or health care?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 42

39. In the last 12 months, how often did your child's doctors or other health providers make it easy for you to discuss your questions or concerns?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

40. In the last 12 months, how often did you get the specific information you needed from your child's doctors or other health providers?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

41. In the last 12 months, how often did you have your questions answered by your child's doctors or other health providers?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

We want to know how you, your child's doctors and other health providers make decisions about your child's health care.

42. In the last 12 months, were any decisions made about your child's health care?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 47 on Page 7

43. When decisions were made in the last 12 months, how often did your child's doctors or other health providers offer you choices about your child's health care?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

44. When decisions were made in the last 12 months, how often did your child's doctors or other health providers discuss with you the good and bad things about each of the different choices for your child's health care?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

45. When decisions were made in the last 12 months, how often did your child's doctors or other health providers ask you to tell them what choices you prefer?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

46. When decisions were made in the last 12 months, how often did your child's doctors or other health providers involve you as much as you wanted?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

47. Using any number from 0 to 10 where 0 is the worst health care

possible and 10 is the best health care possible, what number would you use to rate all your child's health care in the last 12 months?

- ⁰ ☐ 0 Worst health care possible
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 Best health care possible

48. Is your child now enrolled in any kind of school or daycare?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 51 on Page 8

49. In the last 12 months, did you need your child's doctors or other health providers to contact a school or daycare center about your child's health or health care?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 51 on Page 8

50. In the last 12 months, did you get the help you needed from your child's doctors or other health providers in contacting your child's school or daycare?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No

SPECIALIZED SERVICES

51. In the last 12 months, did you get or try to get any special medical equipment or devices for your child, such as a walker, wheelchair, nebulizer, feeding tubes, or oxygen equipment?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 54

52. In the last 12 months, how much of a problem, if any, was it to get special medical equipment for your child?

¹ ☐ A big problem

² ☐ A small problem

³ ☐ Not a problem → If Not, Go to Question 54

53. Did anyone from your child's health plan, doctor's office or clinic help you with this problem?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

54. In the last 12 months, did you get or try to get special therapy for your child, such as physical, occupational, or speech therapy?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 57

55. In the last 12 months, how much of a problem, if any, was it to get special therapy for your child?

¹ ☐ A big problem

² ☐ A small problem

³ ☐ Not a problem → If Not, Go to Question 57

56. Did anyone from your child's health plan, doctor's office or clinic help you with this problem?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

57. In the last 12 months, did you get or try to get treatment or counseling for your child for an emotional, developmental or behavioral problem?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 60

58. In the last 12 months, how much of a problem, if any, was it to get this treatment or counseling for your child?

¹ ☐ A big problem

² ☐ A small problem

³ ☐ Not a problem → If Not, Go to Question 60

59. Did anyone from your child's health plan, doctor's office or clinic help you with this problem?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

60. In the last 12 months, did your child get care from more than one kind of health care provider or use more than one kind of health care service?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 62 on Page 9

61. In the last 12 months, did anyone from your child's health plan, doctor's office or clinic help coordinate your child's care among these different providers or services?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No

Option: Insert additional questions about specialized services here.

YOUR CHILD'S HEALTH PLAN

The next questions ask about your experience with your child's health plan.

62. In the last 12 months, did you look for any information about how your health plan works in written material or on the Internet?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No ➔ If No, Go to Question 64

63. In the last 12 months, how much of a problem, if any, was it to find or understand this information?

- ¹ ☐ A big problem
² ☐ A small problem
³ ☐ Not a problem

64. In the last 12 months, did you call the health plan's customer service to get information or help for your child?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No ➔ If No, Go to Question 66

65. In the last 12 months, how much of a problem, if any, was it to get the help you needed when you called your child's health plan's customer service?

- ¹ ☐ A big problem
² ☐ A small problem
³ ☐ Not a problem

66. In the last 12 months, did you have to fill out any paperwork for your child's health plan?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No ➔ If No, Go to Question 68 on Page 10

67. In the last 12 months, how much of a problem, if any, did you have with paperwork for your child's health plan?

- ¹ ☐ A big problem
² ☐ A small problem
³ ☐ Not a problem

68. Using any number from 0 to 10 where 0 is the worst health plan possible, and 10 is the best health plan possible, what number would you use to rate your child's health plan?

- ⁰ ☐ 0 Worst health plan possible
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 Best health plan possible

Option: Insert additional questions about the health plan here.

PRESCRIPTION MEDICATIONS

69. In the last 12 months, did your child get a prescription for medicine or did you refill a prescription for your child?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 72 on Page 11

70. In the last 12 months, how much of a problem, if any, was it to get your child's prescription medicine?

- ¹ ☐ A big problem
² ☐ A small problem
³ ☐ Not a problem → If No, Go to Question 72 on Page 11

71. Did anyone from your child's health plan, doctor's office or clinic help you with this problem?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No

ABOUT YOUR CHILD AND YOU

72. In general, how would you rate your child's overall health now?

- ¹ ☐ Excellent
- ² ☐ Very Good
- ³ ☐ Good
- ⁴ ☐ Fair
- ⁵ ☐ Poor

73. Does your child currently need or use medicine prescribed by a doctor (other than vitamins)?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 76

74. Is this because of any medical, behavioral or other health condition?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 76

75. Is this a condition that has lasted or is expected to last for at least 12 months?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No

76. Does your child need or use more medical care, mental health or educational services than is usual for most children of the same age?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 79

77. Is this because of any medical, behavioral or other health condition?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 79

78. Is this a condition that has lasted or is expected to last for at least 12 months?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No

79. Is your child limited or prevented in any way in his or her ability to do the things most children of the same age can do?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 82

80. Is this because of any medical, behavioral or other health condition?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 82

81. Is this a condition that has lasted or is expected to last for at least 12 months?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No

82. Does your child need or get special therapy, such as physical, occupational or speech therapy?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 85 on Page 12

83. Is this because of any medical, behavioral or other health condition?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 85 on Page 12

84. Is this a condition that has lasted or is expected to last for at least 12 months?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No

85. Does your child have any kind of emotional, developmental or behavioral problem for which he or she needs or gets treatment or counseling?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 87

86. Has this problem lasted or is it expected to last for at least 12 months?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

87. What is your child's age now?

¹ ☐ Less than 1 year old
_____ YEARS OLD (*write in*)

88. Is your child male or female?

¹ ☐ Male

² ☐ Female

89. Is your child of Hispanic or Latino origin or descent?

¹ ☐ Yes, Hispanic or Latino

² ☐ No, not Hispanic or Latino

90. What is your child's race? Please mark one or more.

¹ ☐ White

² ☐ Black or African-American

³ ☐ Asian

⁴ ☐ Native Hawaiian or other Pacific Islander

⁵ ☐ American Indian or Alaska Native

⁶ ☐ Other

91. What is your age now?

⁰ ☐ Under 18

¹ ☐ 18 to 24

² ☐ 25 to 34

³ ☐ 35 to 44

⁴ ☐ 45 to 54

⁵ ☐ 55 to 64

⁶ ☐ 65 to 74

⁷ ☐ 75 or older

92. Are you male or female?

¹ ☐ Male

² ☐ Female

93. What is the highest grade or level of school that you have completed?

¹ ☐ 8th grade or less

² ☐ Some high school, but did not graduate

³ ☐ High school graduate or GED

⁴ ☐ Some college or 2-year degree

⁵ ☐ 4-year college graduate

⁶ ☐ More than 4-year college degree

94. How are you related to the policyholder?

¹ ☐ I am the policyholder

² ☐ Spouse or partner of policyholder

³ ☐ Child of policyholder

⁴ ☐ Other family member

⁵ ☐ Friend

⁶ ☐ Someone else (please print)

95. How are you related to the child?

- ¹ ☐ Mother or father
- ² ☐ Grandparent
- ³ ☐ Aunt or uncle
- ⁴ ☐ Older sibling
- ⁵ ☐ Other relative
- ⁶ ☐ Legal guardian

96. Did someone help you complete this survey?

- ¹ ☐ Yes → **If Yes, Go to Question 97**
- ² ☐ No → **Thank you.**
Please return the completed survey in the postage-paid envelope.

97. How did that person help you?

Check all that apply.

- ¹ ☐ Read the questions to me
- ² ☐ Wrote down the answers I gave
- ³ ☐ Answered the questions for me
- ⁴ ☐ Translated the questions into my language
- ⁵ ☐ Helped in some other way

(Please print)

Option: Insert other child specific, member specific or other general questions here.

CAHPS[®] Health Plan Survey 4.0

Adult Commercial Questionnaire

[English version]

This page left intentionally blank

SURVEY INSTRUCTIONS

- ◆ Answer all the questions by checking the box to the left of your answer.
- ◆ You are sometimes told to skip over some questions in this survey. When this happens you will see an arrow with a note that tells you what question to answer next, like this:

☒ Yes ➔ ***If Yes, Go to Question 1 on Page 1***

☐ No

{This box should be placed on the Cover Page}

All information that would let someone identify you or your family will be kept private. {VENDOR NAME} will not share your personal information with anyone without your OK. You may choose to answer this survey or not. If you choose not to, this will not affect the benefits you get.

*Your responses to this survey are completely **confidential**. Once you complete the survey, place it in the envelope that was provided, seal the envelope, and return the envelope to [INSERT VENDOR ADDRESS].*

*You may notice a number on the cover of this survey. This number is **only** used to let us know if you returned your survey so we don't have to send you reminders.*

If you want to know more about this study, please call XXX-XXX-XXXX.

This page left intentionally blank

1. Our records show that you are now in {INSERT HEALTH PLAN NAME}. Is that right?

¹ ☐ Yes → If Yes, Go to Question 3
² ☐ No

2. What is the name of your health plan? (Please print)

YOUR HEALTH CARE IN THE LAST 12 MONTHS
--

These questions ask about your own health care. Do not include care you got when you stayed overnight in a hospital. Do not include the times you went for dental care visits.

3. In the last 12 months, did you have an illness, injury, or condition that needed care right away in a clinic, emergency room, or doctor's office?

¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 5

4. In the last 12 months, when you needed care right away, how often did you get care as soon as you thought you needed?

¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

5. In the last 12 months, not counting the times you needed care right away, did you make any appointments for your health care at a doctor's office or clinic?

¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 7

6. In the last 12 months, not counting the times you needed care right away, how often did you get an appointment for your health care at a doctor's office or clinic as soon as you thought you needed?

¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

7. In the last 12 months, not counting the times you went to an emergency room, how many times did you go to a doctor's office or clinic to get health care for yourself?

⁰ ☐ None → If None, Go to
Question 9 on
Next Page

¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5 to 9
⁶ ☐ 10 or more

8. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst health care possible and 10 is the best health care possible, what number would you use to rate all your health care in the last 12 months?

- ⁰ ☐ 0 Worst health care possible
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 Best health care possible

YOUR PERSONAL DOCTOR

9. A personal doctor is the one you would see if you need a checkup, want advice about a health problem, or get sick or hurt. Do you have a personal doctor?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 16 on Next Page

10. In the last 12 months, how many times did you visit your personal doctor to get care for yourself?

- ⁰ ☐ None → If None, Go to Question 15 on Next Page
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5 to 9

⁶ ☐ 10 or more

11. In the last 12 months, how often did your personal doctor explain things in a way that was easy to understand?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

12. In the last 12 months, how often did your personal doctor listen carefully to you?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

13. In the last 12 months, how often did your personal doctor show respect for what you had to say?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

14. In the last 12 months, how often did your personal doctor spend enough time with you?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

15. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst personal doctor possible and 10 is the best personal doctor possible, what number would you use to rate your personal doctor?

⁰ ☐ 0 Worst personal doctor possible

¹ ☐ 1

² ☐ 2

³ ☐ 3

⁴ ☐ 4

⁵ ☐ 5

⁶ ☐ 6

⁷ ☐ 7

⁸ ☐ 8

⁹ ☐ 9

¹⁰ ☐ 10 Best personal doctor possible

GETTING HEALTH CARE FROM SPECIALISTS

When you answer the next questions, do not include dental visits or care you got when you stayed overnight in a hospital.

16. Specialists are doctors like surgeons, heart doctors, allergy doctors, skin doctors, and other doctors who specialize in one area of health care. In the last 12 months, did you try to make any appointments to see a specialist?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 20 on Next Page

17. In the last 12 months, how often was it easy to get appointments with specialists?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

18. How many specialists have you seen in the last 12 months?

⁰ ☐ None → If None, Go to Question 20 on Next Page

¹ ☐ 1 specialist

² ☐ 2

³ ☐ 3

⁴ ☐ 4

⁵ ☐ 5 or more specialists

19. We want to know your rating of the specialist you saw most often in the last 12 months. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst specialist possible and 10 is the best specialist possible, what number would you use to rate the specialist?

⁰ ☐ 0 Worst specialist possible

¹ ☐ 1

² ☐ 2

³ ☐ 3

⁴ ☐ 4

⁵ ☐ 5

⁶ ☐ 6

⁷ ☐ 7

⁸ ☐ 8

⁹ ☐ 9

¹⁰ ☐ 10 Best specialist possible

YOUR HEALTH PLAN

The next questions ask about your experience with your health plan.

20. In the last 12 months, did you try to get any kind of care, tests, or treatment through your health plan?
- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 22
21. In the last 12 months, how often was it easy to get the care, tests, or treatment you thought you needed through your health plan?
- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always
22. In the last 12 months, did you try to get information or help from your health plan's customer service?
- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 25
23. In the last 12 months, how often did your health plan's customer service give you the information or help you needed?
- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

24. In the last 12 months, how often did your health plan's customer service staff treat you with courtesy and respect?
- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always
25. In the last 12 months, did your health plan give you any forms to fill out?
- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 27
26. In the last 12 months, how often were the forms from your health plan easy to fill out?
- ¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always
27. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst health plan possible and 10 is the best health plan possible, what number would you use to rate your health plan?
- ⁰ ☐ 0 Worst health plan possible
¹ ☐ 1
² ☐ 2
³ ☐ 3
⁴ ☐ 4
⁵ ☐ 5
⁶ ☐ 6
⁷ ☐ 7
⁸ ☐ 8
⁹ ☐ 9
¹⁰ ☐ 10 Best health plan possible

ABOUT YOU

28. In general, how would you rate your overall health?

- ¹ ☐ Excellent
² ☐ Very good
³ ☐ Good
⁴ ☐ Fair
⁵ ☐ Poor

29. In the past 12 months, have you seen a doctor or other health provider 3 or more times for the same condition or problem?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 31

30. Is this a condition or problem that has lasted for at least 3 months? Do not include pregnancy or menopause.

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No

31. Do you now need or take medicine prescribed by a doctor? Do not include birth control.

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 33

32. Is this medicine to treat a condition that has lasted for at least 3 months? Do not include pregnancy or menopause.

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No

33. What is your age?

- ¹ ☐ 18 to 24
² ☐ 25 to 34
³ ☐ 35 to 44
⁴ ☐ 45 to 54
⁵ ☐ 55 to 64
⁶ ☐ 65 to 74
⁷ ☐ 75 or older

34. Are you male or female?

- ¹ ☐ Male
² ☐ Female

35. What is the highest grade or level of school that you have completed?

- ¹ ☐ 8th grade or less
² ☐ Some high school, but did not graduate
³ ☐ High school graduate or GED
⁴ ☐ Some college or 2-year degree
⁵ ☐ 4-year college graduate
⁶ ☐ More than 4-year college degree

36. Are you of Hispanic or Latino origin or descent?

- ¹ ☐ Yes, Hispanic or Latino
² ☐ No, Not Hispanic or Latino

37. What is your race? Please mark one or more.

- ¹ ☐ White
² ☐ Black or African-American
³ ☐ Asian
⁴ ☐ Native Hawaiian or other Pacific Islander
⁵ ☐ American Indian or Alaska Native
⁶ ☐ Other

38. Did someone help you complete this survey?

¹ ☐ Yes → **If Yes, Go to Question 39**

² ☐ No → **Thank you.**
Please return the completed survey in the postage-paid envelope.

39. How did that person help you? Check all that apply.

- ¹ ☐ Read the questions to me
- ² ☐ Wrote down the answers I gave
- ³ ☐ Answered the questions for me
- ⁴ ☐ Translated the questions into my language
- ⁵ ☐ Helped in some other way
(Please print)

THANK YOU

Please return the completed survey in the postage-paid envelope.

CAHPS[®] Clinician & Group Survey
Adult Primary Care Questionnaire
[English Version]

This page left intentionally blank

SURVEY INSTRUCTIONS

- ◆ Answer all the questions by checking the box to the left of your answer.
- ◆ You are sometimes told to skip over some questions in this survey. When this happens you will see an arrow with a note that tells you what question to answer next, like this:

☒ Yes ➔ ***If Yes, Go to Question 1 on Page 1***

☐ No

{This box should be placed on the Cover Page}

All information that would let someone identify you or your family will be kept private. {VENDOR NAME} will not share your personal information with anyone without your OK. You may choose to answer this survey or not. If you choose not to, this will not affect the health care you get.

*Your responses to this survey are completely **confidential**. Once you complete the survey, place it in the envelope that was provided, seal the envelope, and return the envelope to [INSERT VENDOR ADDRESS].*

*You may notice a number on the cover of this survey. This number is **only** used to let us know if you returned your survey so we don't have to send you reminders.*

If you want to know more about this study, please call XXX-XXX-XXXX.

About the Never/Always Response Scale

This survey employs a six-point response scale – “Never/Almost Never/Sometimes/Usually/Almost Always/Always” – rather than the more common CAHPS four-point response scale of “Never/Sometimes/Usually/Always.” This expanded scale, which was tested by several early adopters of the survey, is recommended by the CAHPS Consortium.

Survey sponsors have the option of substituting the four-point scale. The Agency for Healthcare Research & Quality requests that users of the shorter scale notify the CAHPS User Network (cahps1@ahrq.gov) so that the Consortium can continue to examine the performance of the two response scales in the context of this survey.

YOUR DOCTOR

1. Our records show that you got care from the doctor named below in the last 12 months.

NAME OF DOCTOR LABEL GOES HERE

Is that right?

- ¹ ☐ Yes → **If Yes, Go to Question 2**
- ² ☐ No → **If No, Go to Question 26**

The questions in this survey booklet will refer to the doctor named in Question 1 as “this doctor.” Please think of that doctor as you answer the survey.

2. Is this the doctor you usually see if you need a check-up, want advice about a health problem, or get sick or hurt?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No

3. How long have you been going to this doctor?

- ¹ ☐ Less than 6 months
- ² ☐ At least 6 months but less than 1 year
- ³ ☐ At least 1 year but less than 3 years
- ⁴ ☐ At least 3 years but less than 5 years
- ⁵ ☐ 5 years or more

**YOUR CARE FROM THIS DOCTOR IN THE
LAST 12 MONTHS**

These questions ask about your own health care. Do not include care you got when you stayed overnight in a hospital. Do not include the times you went for dental care visits.

- 4. In the last 12 months, how many times did you visit this doctor to get care for yourself?**

¹ ☐ None → **If None, Go to Question 26**

² ☐ 1 time

³ ☐ 2

⁴ ☐ 3

⁵ ☐ 4

⁶ ☐ 5 to 9

⁷ ☐ 10 or more times

- 5. In the last 12 months, did you phone this doctor's office to get an appointment for an illness, injury or condition that needed care right away?**

¹ ☐ Yes

² ☐ No → **If No, Go to Question 7
on Next Page**

- 6. In the last 12 months, when you phoned this doctor's office to get an appointment for care you needed right away, how often did you get an appointment as soon as you thought you needed?**

¹ ☐ Never

² ☐ Almost Never

³ ☐ Sometimes

⁴ ☐ Usually

⁵ ☐ Almost Always

⁶ ☐ Always

- 7. In the last 12 months, did you make any appointments for a check-up or routine care with this doctor?**

¹ ☐ Yes

² ☐ No → **If No, Go to Question 9**

- 8. In the last 12 months, when you made an appointment for a check-up or routine care with this doctor, how often did you get an appointment as soon as you thought you needed?**

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

9. In the last 12 months, did you phone this doctor's office with a medical question during regular office hours?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 11

10. In the last 12 months, when you phoned this doctor's office during regular office hours, how often did you get an answer to your medical question that same day?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

11. In the last 12 months, did you phone this doctor's office with a medical

question after regular office hours?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 13 on Next Page

12. In the last 12 months, when you phoned this doctor's office after regular office hours, how often did you get an answer to your medical question as soon as you needed?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

13. Wait time includes time spent in the waiting room and exam room. In the last 12 months, how often did you see this doctor within 15 minutes of your appointment time?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

14. In the last 12 months, how often did this doctor explain things in a way that was easy to understand?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

15. In the last 12 months, how often did this doctor listen carefully to you?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually

- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

16. In the last 12 months, did you talk with this doctor about any health problems or concerns?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 18

17. In the last 12 months, how often did this doctor give you easy to understand instructions about taking care of these health problems or concerns?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

18. In the last 12 months, how often did this doctor seem to know the important information about your medical history?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

19. In the last 12 months, how often did this doctor show respect for what you had to say?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

20. In the last 12 months, how often did this doctor spend enough time with you?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

21. In the last 12 months, did this doctor order a blood test, x-ray or other test for you?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → **If No, Go to Question 23**

22. In the last 12 months, when this

doctor ordered a blood test, x-ray or other test for you, how often did someone from this doctor's office follow up to give you those results?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

23. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst doctor possible and 10 is the best doctor possible, what number would you use to rate this doctor?

- ⁰ ☐ 0 Worst doctor possible
- ¹ ☐ 1
- ² ☐ 2
- ³ ☐ 3
- ⁴ ☐ 4

⁵ ☐ 5

⁶ ☐ 6

⁷ ☐ 7

⁸ ☐ 8

⁹ ☐ 9

¹⁰ ☐ 10 Best doctor possible

**CLERKS AND RECEPTIONISTS AT THIS
DOCTOR'S OFFICE**

24. In the last 12 months, how often were clerks and receptionists at this doctor's office as helpful as you thought they should be?

¹ ☐ Never

² ☐ Almost Never

³ ☐ Sometimes

⁴ ☐ Usually

⁵ ☐ Almost Always

⁶ ☐ Always

25. In the last 12 months, how often did clerks and receptionists at this doctor's office treat you with courtesy and respect?

¹ ☐ Never

² ☐ Almost Never

³ ☐ Sometimes

⁴ ☐ Usually

⁵ ☐ Almost Always

⁶ ☐ Always

ABOUT YOU

26. In general, how would you rate your overall health?

¹ ☐ Excellent

² ☐ Very good

³ ☐ Good

⁴ ☐ Fair

⁵ ☐ Poor

27. A health provider is a doctor, nurse or anyone else you would see for health care. In the past 12 months, have you seen a doctor or other health provider 3 or more times for the same condition or problem?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 29

28. Is this a condition or problem that has lasted for at least 3 months? Do not include pregnancy or menopause.

¹ ☐ Yes

² ☐ No

29 Do you now need or take medicine prescribed by a doctor? Do not include birth control.

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 31

30. Is this medicine to treat a condition that has lasted for at least 3 months? Do not include pregnancy or menopause.

¹ ☐ Yes

² ☐ No

31. What is your age?

¹ ☐ 18 to 24

² ☐ 25 to 34

³ ☐ 35 to 44

⁴ ☐ 45 to 54

⁵ ☐ 55 to 64

⁶ ☐ 65 to 74

⁷ ☐ 75 or older

32. Are you male or female?

¹ ☐ Male

² ☐ Female

33. What is the highest grade or level of school that you have completed?

¹ ☐ 8th grade or less

² ☐ Some high school, but did not graduate

³ ☐ High school graduate or GED

⁴ ☐ Some college or 2-year degree

⁵ ☐ 4-year college graduate

⁶ ☐ More than 4-year college degree

34. Are you of Hispanic or Latino origin or descent?

¹ ☐ Yes, Hispanic or Latino

² ☐ No, not Hispanic or Latino

35. What is your race? Please mark one or more.

¹ ☐ White

² ☐ Black or African American

³ ☐ Asian

⁴ ☐ Native Hawaiian or Other Pacific Islander

⁵ ☐ American Indian or Alaskan Native

⁶ ☐ Other

36. Did someone help you complete this survey?

¹ ☐ Yes → **If Yes, Go to Question 39**

² ☐ No → **Thank you.**
Please return the completed survey in the postage-paid envelope.

37. How did that person help you? Mark all that apply.

¹ ☐ Read the questions to

me

² ☐ Wrote down the answers I gave

³ ☐ Answered the questions for me

⁴ ☐ Translated the questions into my language

⁵ ☐ Helped in some other way

(Please print)

THANK YOU

Please return the completed survey in the postage-paid envelope.

CAHPS Clinician & Group Survey – Adult Primary Care Questionnaire

Supplemental Items

AFTER HOURS E-MAIL.....	2
BEING KEPT INFORMED ABOUT APPOINTMENT START	2
COST OF CARE (PRESCRIPTIONS)	2
COST OF CARE (TESTS)	3
DOCTOR ROLE	3
DOCTOR THOROUGHNESS	5
HEALTH IMPROVEMENT.....	5
HEALTH PROMOTION AND EDUCATION	5
HELP WITH PROBLEMS OR CONCERNS.....	6
OTHER DOCTORS AND PROVIDERS AT YOUR DOCTOR’S OFFICE.....	7
PROVIDER COMMUNICATION	11
PROVIDER KNOWLEDGE OF SPECIALIST CARE	15
RECOMMEND DOCTOR	15
SHARED DECISIONMAKING	16
WAIT TIME FOR URGENT CARE	16
YOUR CARE FROM SPECIALISTS IN THE LAST 12 MONTHS	18
YOUR MOST RECENT VISIT	21

Important Instructions Regarding Definition of Specialist

If you choose to use one or more supplemental items that refer to specialists, please insert this definition before the first of these items: “Specialists are doctors like surgeons, heart doctors, allergy doctors, skin doctors, and other doctors who specialize in one area of health care.”

After Hours E-Mail

Insert AE1-AE2 after core question 12.

AE1. In the last 12 months, did you e-mail this doctor's office with a medical question?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Core Question 13

AE2. In the last 12 months, when you e-mailed this doctor's office, how often did you get an answer to your medical question as soon as you needed?

¹ ☐ Never

² ☐ Almost Never

³ ☐ Sometimes

⁴ ☐ Usually

⁵ ☐ Almost Always

⁶ ☐ Always

Being Kept Informed About Appointment Start

Insert KI1 after core question 13. In core question 13, add instruction at the "Always" and "Almost Always" responses to skip over KI1 to core question 14.

KI1. In the last 12 months, after you checked in for your appointment at this doctor's office, were you ever kept informed about how long you would need to wait for your appointment to start?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Cost of Care (Prescriptions)

Insert COC1-COC3 after core question 20.

COC1. In the last 12 months, did you take any prescription medicine?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → **If No, Go to Core Question 21**

COC2. In the last 12 months, were you ever worried or concerned about the cost of your prescription medicine?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

COC3. In the last 12 months, did you and this doctor talk about the cost of your prescription medicine?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Cost of Care (Tests)

Insert COC4-COC5 after core question 22.

COC4. In the last 12 months, were you ever worried or concerned about the cost of your blood tests, x-rays or other tests?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

COC5. In the last 12 months, did you and this doctor talk about the cost of your blood tests, x-rays or other tests?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Doctor Role

Insert DR1 after core question 2.

DR1. Specialists are doctors like surgeons, heart doctors, allergy doctors, skin doctors, and other doctors who specialize in one area of health care. Is this doctor a specialist?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Doctor Thoroughness

Insert DT1-DT2 before core question 21.

DT1. In the last 12 months did this doctor ever examine you?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → **If No, Go to Core Question 21**

DT2. In the last 12 months, how often was this doctor as thorough as you thought you needed?

¹ ☐ Never

² ☐ Almost Never

³ ☐ Sometimes

⁴ ☐ Usually

⁵ ☐ Almost Always

⁶ ☐ Always

Health Improvement

(Use only if sample will include elderly or individuals with chronic conditions.)

Insert HI1 after core question 17.

HI1. In the last 12 months, did you and this doctor talk about specific things you could do to prevent illness?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Health Promotion and Education

Insert HP1-HP6 after core question 17. Note: If "Health Improvement" is included, HP1-6 follow HI1.

HP1. In the last 12 months, did you need this doctor's help in making changes to prevent illness?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question HP3

HP2. In the last 12 months, did this doctor give you the help you needed to make changes to prevent illness?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

HP3. In the last 12 months, did you and this doctor talk about a healthy diet and healthy eating habits?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

HP4. In the last 12 months, did you and this doctor talk about the exercise or physical activity you get?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

HP5. In the last 12 months, did you and this doctor talk about things in your life that worry you or cause you stress?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

HP6. In the last 12 months, did this doctor ever ask you whether there was a period of time when you felt sad, empty or depressed?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Help With Problems or Concerns

Insert HPC1 after core question 16.

HPC1. Did this doctor help you with these problems or concerns?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No

Other Doctors and Providers at Your Doctor's Office

Insert OD1-OD9 after core question 25. If this section is used, patients who had no visits with the sampled doctor should skip to OD1; this requires a change in the skip instructions at question 4.

These questions ask about your experiences with other doctors and providers at this doctor's office. Please answer only for your own health care. Do not include dental care visits.

OD1. Sometimes when you go to this doctor's office, you might get care from another provider – for example, another doctor in the practice, a nurse, a nurse practitioner or a physician assistant.

In the last 12 months, were any of your appointments at this doctor's office with another doctor or other provider?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → **If No, Go to Core Question 26**

Please answer the following questions for the other doctors or providers you visited at this doctor's office.

OD2. **In the last 12 months, how often did the other doctors or providers explain things in a way that was easy to understand?**

- ¹ ☐ Never
² ☐ Almost Never
³ ☐ Sometimes
⁴ ☐ Usually
⁵ ☐ Almost Always
⁶ ☐ Always

OD3. In the last 12 months, how often did the other doctors or providers listen carefully to you?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

OD4. In the last 12 months, did you talk with the other doctors or providers about any health problems or concerns?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → **If No, Go to Question OD6**

OD5. In the last 12 months, how often did the other doctors or providers give you easy to understand instructions about what to do to take care of these health problems or concerns?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

OD6. In the last 12 months, how often did the other doctors or providers show respect for what you had to say?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

OD7. In the last 12 months, how often did the other doctors or providers spend enough time with you?

- ¹ ☐ Never

- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

OD8. In the last 12 months, how often did you feel that the other doctors or providers had all the information they needed to provide your care?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

OD9. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst care possible and 10 is the best care possible, what number would you use to rate all your health care from the other doctors or providers you visited at this doctor's office in the last 12 months?

⁰ ☐ 0 Worst care possible

¹ ☐ 1

² ☐ 2

³ ☐ 3

⁴ ☐ 4

⁵ ☐ 5

⁶ ☐ 6

⁷ ☐ 7

⁸ ☐ 8

⁹ ☐ 9

¹⁰ ☐ 10 Best care possible

Provider Communication

Insert C1 after core question 20. Note: If "Health Promotion and Education" is included, C1 should follow HP2.

C1. In the last 12 months, did this doctor encourage you to talk about all your health concerns?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Insert C2 after core question 14. In core question 14, add instruction at the "Usually," "Almost Always," and "Always" responses to skip over C2 to core question 15.

C2. In the last 12 months, were the explanations this doctor gave you about each of the following hard to understand?

	<u>Yes</u>	<u>No</u>	<u>Does Not Apply</u>
a) What was wrong with you?		¹ ☐	² ☐ ³ ☐
b) The reason for a treatment?		¹ ☐	² ☐ ³ ☐
c) What a medicine was for?		¹ ☐	² ☐ ³ ☐
d) How to take a medicine? ¹ ☐		² ☐	³ ☐
e) Results of a blood test, x-ray or		¹ ☐	² ☐ ³ ☐
other test?			
f) What to do if a condition got worse		¹ ☐	² ☐ ³ ☐
or came back?			
g) Something else?		¹ ☐	² ☐ ³ ☐
please specify: _____			

Insert C3 after core question 14. In core question 14, add instruction at the "Usually," "Almost Always," and "Always" responses to skip over C3 to core question 15. If item C2 is used, C3 should follow C2.

C3. In the last 12 months, were any of the explanations this doctor gave you hard to understand because of an accent or the way the doctor spoke English?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No

Insert C4 - C7 after core question 20.

C4. In the last 12 months, did you feel this doctor really cared about you as a person?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No

C5. In the last 12 months, did this doctor ignore what you told him or her?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No

C6. In the last 12 months, did this doctor use a condescending, sarcastic, or rude tone or manner with you?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No

C7. In the last 12 months, did this doctor show interest in your questions and concerns?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No

Insert C8 before core question 21. If items SD1 – SD3 are used, C8 should follow SD3.

C8. In the last 12 months, during any of your visits, did this doctor:

- | | <u>Yes</u> | <u>No</u> | <u>Does Not Apply</u> | |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--|
| a) Listen to your reasons for the visit? | ¹ ☐ | ² ☐ | ³ ☐ | |
| b) Show concern for your physical comfort? | ¹ ☐ | ² ☐ | ³ ☐ | |
| c) Describe his or her physical findings? | ¹ ☐ | ² ☐ | ³ ☐ | |
| d) Explain the reason for any additional tests? | ¹ ☐ | ² ☐ | ³ ☐ | |
| e) Describe the next steps for your care | ¹ ☐ | ² ☐ | ³ ☐ | |

or treatment?

Insert C9 before core question 21. If items SD1 – SD3 are used, C9 should follow SD3. If item C8 is used, C9 should follow C8.

C9. In the last 12 months, did this doctor give you complete and accurate information about:

	<u>Yes</u>	<u>No</u>	<u>Does Not</u>
		<u>Apply</u>	
a) Tests?		¹ ☐	² ☐ ³ ☐
b) Choices for your care?	¹ ☐	² ☐	³ ☐
c) Treatment?	¹ ☐	² ☐	³ ☐
d) Plan for your care?	¹ ☐	² ☐	³ ☐
e) Medications?		¹ ☐ ² ☐	³ ☐
f) Follow-up care?		¹ ☐ ² ☐	³ ☐

Provider Knowledge of Specialist Care

Insert PK1-PK2 after core question 20. Note:

- These items are recommended for use only if the sampled provider is not a specialist.
- If C1 is included, insert PK1-PK2 after C1.

Please refer to instructions at the front of this document about defining “specialists.”

PK1. In the last 12 months, did this doctor suggest you see a specialist for a particular health problem?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → **If No, Go to Core Question 21**

PK2. In the last 12 months, how often did the doctor named in Question 1 seem informed and up-to-date about the care you got from specialists?

¹ ☐ Never

² ☐ Almost Never

³ ☐ Sometimes

⁴ ☐ Usually

⁵ ☐ Almost Always

⁶ ☐ Always

Recommend Doctor

Insert RC1 – RC2 after core question 23.

RC1. Would you recommend this doctor to your family and friends?

¹ ☐ Definitely yes

² ☐ Somewhat yes

³ ☐ Somewhat no

⁴ ☐ Definitely no

RC2. Please tell us how this doctor’s office could have improved the care and services you received in the last 12 months.

Shared Decisionmaking

Insert SD1 – SD3 before core question 21.

SD1. Choices for your treatment or health care can include choices about medicine, surgery, or other treatment. In the last 12 months, did this doctor tell you there was more than one choice for your treatment or health care?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → **If No, Go to Core Question 21**

SD2. In the last 12 months, did this doctor talk with you about the pros and cons of each choice for your treatment or health care?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

SD3. In the last 12 months, when there was more than one choice for your treatment or health care, did this doctor ask which choice you thought was best for you?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Wait Time for Urgent Care

Insert WU1 after core question 6.

WU1. In the last 12 months, when you contacted this doctor's office to get an appointment for care you needed right away, how long did you usually have to wait between trying to get an appointment and actually seeing someone?

¹ ☐ Same day

² ☐ 1 day

³ ☐ 2-3 days

⁴ ☐ 4-7 days

⁵ ☐ 8-14 days

⁶ ☐ 15 days or longer

Your Care from Specialists in the Last 12 Months

Insert SC1-SC8 after question 25. If this section is used, patients who have no visits with the sampled doctor should skip to SC1; this requires a change in the skip instructions at question 4.

Note: If "Other Doctors and Providers at Your Doctor's Office" items are included, change the skip at OD1 to SC1.

Please refer to instructions at the front of this document about defining "specialists."

These questions ask about your own health care. Do not include care you got when you stayed overnight in a hospital. Do not include the times you went for dental care visits.

SC1. IN THE LAST 12 MONTHS, DID YOU TRY TO MAKE ANY APPOINTMENTS TO SEE
A SPECIALIST?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → **If No, Go to Core Question 26**

SC2. In the last 12 months, how often was it easy to get appointments with specialists?

¹ ☐ Never

² ☐ Almost Never

³ ☐ Sometimes

⁴ ☐ Usually

⁵ ☐ Almost Always

⁶ ☐ Always

SC3. In the last 12 months, did you and this doctor talk about the cost of seeing a specialist?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

SC4. In the last 12 months, were you ever worried or concerned about the cost of seeing a specialist?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

SC5. How many specialists have you seen in the last 12 months?

- ¹ ☐ None → **If None, Go to Core Question 26**
- ² ☐ 1 specialist
- ³ ☐ 2
- ⁴ ☐ 3
- ⁵ ☐ 4
- ⁶ ☐ 5 or more specialists

SC6. In the last 12 months, how often did the specialists you saw seem to know the important information about your medical history?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

SC7. We want to know your rating of the specialist you saw most often in the last 12 months. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst specialist possible and 10 is the best specialist possible, what number would you use to rate that specialist?

- ⁰ ☐ 0 **Worst specialist possible**
- ¹ ☐ 1
- ² ☐ 2
- ³ ☐ 3
- ⁴ ☐ 4
- ⁵ ☐ 5
- ⁶ ☐ 6
- ⁷ ☐ 7
- ⁸ ☐ 8

⁹ ☐ 9

¹⁰ ☐ 10 Best specialist possible

SC8. Was the specialist you saw most often in the last 12 months the doctor named in Question 1?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Your Most Recent Visit

Insert RV1-RV11 after core question 25.

These questions ask about your most recent visit with this doctor. Please answer only for your own health care.

RV1. During your most recent visit with this doctor, were you kept informed about how long you would need to wait for your appointment to start?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

RV2. Wait time includes time spent in the waiting room and exam room. During your most recent visit with this doctor, did you see this doctor within 15 minutes of your appointment time?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

RV3. During your most recent visit, did this doctor explain things in a way that was easy to understand?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

RV4. During your most recent visit, did you talk with this doctor about any health problems or concerns?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → **If No, Go to Question RV6**

RV5. During your most recent visit, did this doctor give you easy to understand instructions about what to do to take care of these health problems or concerns?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

RV6. During your most recent visit, did this doctor seem to know the important information about your medical history?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

RV7. During your most recent visit, did this doctor show concern about your health and how you were feeling?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

RV8. During your most recent visit, did this doctor spend enough time with you?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

RV9. During your most recent visit, did clerks and receptionists at this doctor's office treat you with courtesy and respect?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

RV10. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst medical care possible and 10 is the best medical care possible, what number would you use to rate the medical care you received during your most recent visit with this doctor?

⁰ ☐ 0 Worst medical care possible

¹ ☐ 1

² ☐ 2

³ ☐ 3

⁴ ☐ 4

⁵ ☐ 5

⁶ ☐ 6

⁷ ☐ 7

⁸ ☐ 8

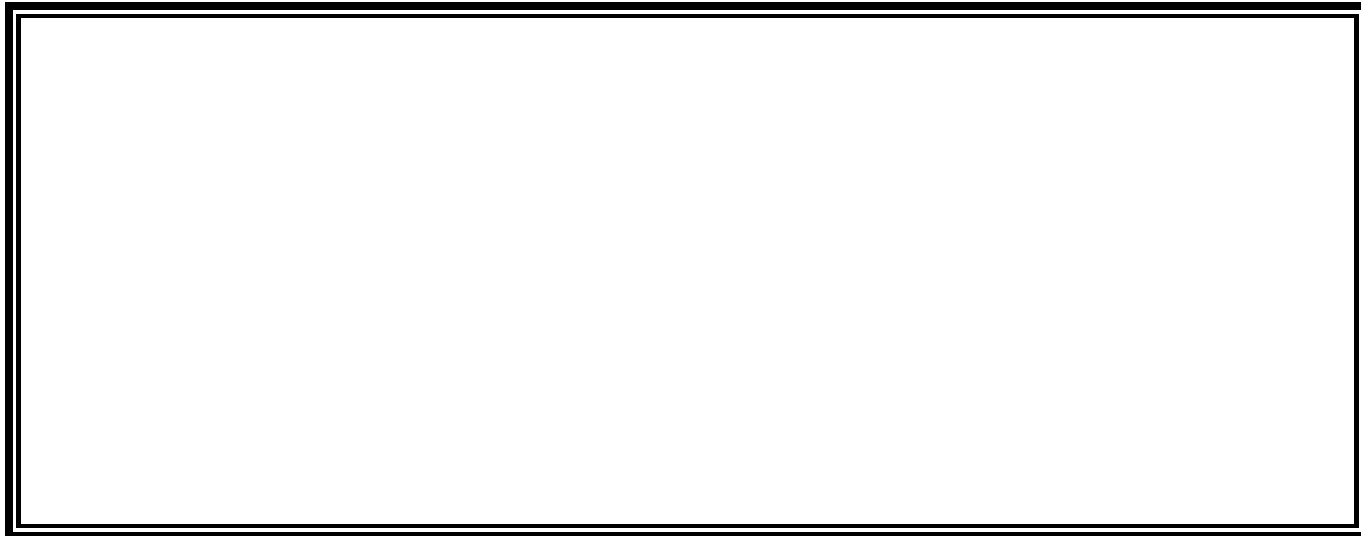
⁹ ☐ 9

¹⁰ ☐ 10 **Best medical care possible**

RV11. Please tell us how this doctor's office could have improved the care and services you received at your most recent visit.

CAHPS[®] Clinician & Group Survey
Child Primary Care Questionnaire

[English Version]



This page left intentionally blank

SURVEY INSTRUCTIONS

- ◆ Answer all the questions by checking the box to the left of your answer.
- ◆ You are sometimes told to skip over some questions in this survey. When this happens you will see an arrow with a note that tells you what question to answer next, like this:

☒ Yes ➔ ***If Yes, Go to Question 1 on Page 1***

☐ No

{This box should be placed on the Cover Page}

All information that would let someone identify you or your family will be kept private. {VENDOR NAME} will not share your personal information with anyone without your OK. You may choose to answer this survey or not. If you choose not to, this will not affect the health care you get.

*Your responses to this survey are completely **confidential**. Once you complete the survey, place it in the envelope that was provided, seal the envelope, and return the envelope to [INSERT VENDOR ADDRESS].*

*You may notice a number on the cover of this survey. This number is **only** used to let us know if you returned your survey so we don't have to send you reminders.*

If you want to know more about this study, please call XXX-XXX-XXXX.

About the Never/Always Response Scale

This survey employs a six-point response scale – “Never/Almost Never/Sometimes/Usually/Almost Always/Always” – rather than the more common CAHPS four-point response scale of “Never/Sometimes/Usually/Always.” This expanded scale, which was tested by several early adopters of the survey, is recommended by the CAHPS Consortium.

Survey sponsors have the option of substituting the four-point scale. The Agency for Healthcare Research & Quality requests that users of the shorter scale notify the CAHPS User Network (cahps1@ahrq.gov) so that the Consortium can continue to examine the performance of the two response scales in the context of this survey.

Please answer the questions for the child listed on the envelope. Please do not answer for any other children.

YOUR CHILD'S DOCTOR

- 1. Our records show that your child got care from the doctor named below in the last 12 months.**

NAME OF DOCTOR LABEL GOES HERE

Is that right?

- ¹ ☐ Yes → If Yes, Go to Question 2
² ☐ No → If No, Go to Question 26

The questions in this survey booklet will refer to the doctor named in Question 1 as “this doctor.” Please think of that doctor as you answer the survey.

- 2. Is this the doctor you usually see if your child needs a check-up or gets sick or hurt?**

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No

- 3. How long has your child been going to this doctor?**

- ¹ ☐ Less than 6 months
² ☐ At least 6 months but less than 1 year
³ ☐ At least 1 year but less than 3 years
⁴ ☐ At least 3 years but less than 5 years
⁵ ☐ 5 years or more

YOUR CHILD'S CARE FROM THIS DOCTOR IN THE LAST 12 MONTHS
--

These questions ask about your child's health care. Do not include care your child got when he or she stayed overnight in a hospital. Do not include the times your child went for dental care visits.

4. In the last 12 months, how many times did your child visit this doctor for care?

¹ ☐ None → If None, Go to Question 26

² ☐ 1 time

³ ☐ 2

⁴ ☐ 3

⁵ ☐ 4

⁶ ☐ 5 to 9

⁷ ☐ 10 or more times

5. In the last 12 months, did you phone this doctor's office to get an appointment for your child for an illness, injury or condition that needed care right away?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 7 on Next Page

6. In the last 12 months, when you phoned this doctor's office to get an appointment for care your child needed right away, how often did you get an appointment as soon as you thought your child needed?

¹ ☐ Never

² ☐ Almost Never

³ ☐ Sometimes

⁴ ☐ Usually

⁵ ☐ Almost Always

⁶ ☐ Always

7. In the last 12 months, did you make any appointments for a check-up or routine care for your child with this doctor?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → If No, Go to Question 9

8. In the last 12 months, when you made an appointment for a check-up or routine care for your child with this doctor, how often did you get an appointment as soon as you thought your child needed?

¹ ☐ Never

² ☐ Almost Never

- ³ ☐ Sometimes
⁴ ☐ Usually
⁵ ☐ Almost Always
⁶ ☐ Always

9. In the last 12 months, did you phone this doctor's office with a medical question about your child during regular office hours?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 11

10. In the last 12 months, when you phoned this doctor's office during regular office hours, how often did you get an answer to your medical question that same day?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Almost Never
³ ☐ Sometimes
⁴ ☐ Usually
⁵ ☐ Almost Always
⁶ ☐ Always

11. In the last 12 months, did you phone this doctor's office with a medical question about your child after regular office hours?

- ¹ ☐ Yes
² ☐ No → If No, Go to Question 13 on Next Page

12. In the last 12 months, when you phoned this doctor's office after regular office hours, how often did you get an answer to your medical question as soon as you needed?

- ¹ ☐ Never
² ☐ Almost Never
³ ☐ Sometimes
⁴ ☐ Usually
⁵ ☐ Almost Always
⁶ ☐ Always

13. Wait time includes time spent in the waiting room and exam room. In the last 12 months, how often did your child see this doctor within 15 minutes of his or her appointment time?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

14. In the last 12 months, how often did this doctor explain things about your child's health in a way that was easy to understand?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

15. In the last 12 months, how often did this doctor listen carefully to you?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

16. In the last 12 months, did you talk with this doctor about any problems or concerns you had about your child's health?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → If No, Go to Question 18

17. In the last 12 months, how often did this doctor give you easy to understand instructions about taking care of these health problems or concerns?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

18. In the last 12 months, how often did this doctor seem to know the important information about your child's medical history?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

19. In the last 12 months, how often did this doctor show respect for what you had to say?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

20. In the last 12 months, how often did this doctor spend enough time with your child?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never
- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

21. In the last 12 months, did this doctor order a blood test, x-ray or other test for your child?

- ¹ ☐ Yes
- ² ☐ No → **If No, Go to Question 23**

22. In the last 12 months, when this doctor ordered a blood test, x-ray or other test for your child, how often did someone from this doctor's office follow up to give you those results?

- ¹ ☐ Never
- ² ☐ Almost Never

- ³ ☐ Sometimes
- ⁴ ☐ Usually
- ⁵ ☐ Almost Always
- ⁶ ☐ Always

23. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst doctor possible and 10 is the best doctor possible, what number would you use to rate this doctor?

⁰ ☐ 0 Worst doctor possible

¹ ☐ 1

² ☐ 2

³ ☐ 3

⁴ ☐ 4

⁵ ☐ 5

⁶ ☐ 6

⁷ ☐ 7

⁸ ☐ 8

⁹ ☐ 9

¹⁰ ☐ 10 Best doctor possible

CLERKS AND RECEPTIONISTS AT THIS DOCTOR'S OFFICE

24. In the last 12 months, how often were clerks and receptionists at this doctor's office as helpful as you thought they should be?

¹ ☐ Never

² ☐ Almost Never

³ ☐ Sometimes

⁴ ☐ Usually

⁵ ☐ Almost Always

⁶ ☐ Always

25. In the last 12 months, how often did clerks and receptionists at this doctor's office treat you with courtesy and respect?

¹ ☐ Never

² ☐ Almost Never

³ ☐ Sometimes

⁴ ☐ Usually

⁵ ☐ Almost Always

⁶ ☐ Always

ABOUT YOUR CHILD AND YOU

26. In general, how would you rate your child's overall health?

¹ ☐ Excellent

² ☐ Very Good

³ ☐ Good

⁴ ☐ Fair

⁵ ☐ Poor

27. What is your child's age?

¹☐ Less than 1 year old

_____ YEARS OLD (*write in*)

28. Is your child male or female?

¹☐ Male

²☐ Female

29. Is your child of Hispanic or Latino origin or descent?

¹☐ Yes, Hispanic or Latino

²☐ No, not Hispanic or Latino

30. What is your child's race? Please mark one or more.

¹☐ White

²☐ Black or African-American

³☐ Asian

⁴☐ Native Hawaiian or other Pacific Islander

⁵☐ American Indian or Alaska Native

⁶☐ Other

31. What is your age?

⁰☐ Under 18

¹☐ 18 to 24

²☐ 25 to 34

³☐ 35 to 44

⁴☐ 45 to 54

⁵☐ 55 to 64

⁶☐ 65 to 74

⁷☐ 75 or older

32. Are you male or female?

¹☐ Male

²☐ Female

33. What is the highest grade or level of school that you have completed?

¹☐ 8th grade or less

²☐ Some high school, but did not graduate

³☐ High school graduate or GED

⁴☐ Some college or 2-year degree

⁵☐ 4-year college graduate

⁶☐ More than 4-year college degree

34. How are you related to the child?

- ¹ ☐ Mother or father
² ☐ Grandparent
³ ☐ Aunt or uncle
⁴ ☐ Older brother or sister
⁵ ☐ Other relative
⁶ ☐ Legal guardian
⁷ ☐ Someone else
(Please print)
-

35. Did someone help you complete this survey?

- ¹ ☐ Yes → **If Yes, Go to Question 36**
² ☐ No → **Thank you.**
Please return the completed survey in the postage-paid envelope.

36. How did that person help you? Mark all that apply.

- ¹ ☐ Read the questions to me

- ² ☐ Wrote down the answers I gave
³ ☐ Answered the questions for me
⁴ ☐ Translated the questions into my language
⁵ ☐ Helped in some other way
(Please print)
-
-
-
-

THANK YOU

Please return the completed survey in the postage-paid envelope.

CAHPS Clinician & Group Survey – Child Primary Care Questionnaire

Supplemental Items

DOCTOR COMMUNICATION WITH CHILD..... 4

DOCTOR THOROUGHNESS..... 4

HEALTH IMPROVEMENT 5

PRESCRIPTION MEDICINES..... 5

PROVIDER KNOWLEDGE OF SPECIALIST CARE 6

SCHEDULING APPOINTMENTS AND CONTACTING THIS DOCTOR..... 6

SHARED DECISIONMAKING 6

Doctor Communication With Child

Insert DC1-DC4 after core question 20.

DC1. Is your child able to talk with doctors about his or her health care?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → **If No, Go to Core Question 21**

DC2. In the last 12 months, how often did this doctor explain things in a way that was easy for your child to understand?

¹ ☐ Never

² ☐ Almost Never

³ ☐ Sometimes

⁴ ☐ Usually

⁵ ☐ Almost Always

⁶ ☐ Always

DC3. In the last 12 months, how often did this doctor encourage your child to ask questions?

¹ ☐ Never

² ☐ Almost Never

³ ☐ Sometimes

⁴ ☐ Usually

⁵ ☐ Almost Always

⁶ ☐ Always

DC4. In the last 12 months, how often did this doctor listen carefully to your child?

¹ ☐ Never

² ☐ Almost Never

³ ☐ Sometimes

⁴ ☐ Usually

⁵ ☐ Almost Always

⁶ ☐ Always

Doctor Thoroughness

Insert DT1-DT2 before core question 21.

DT1. In the last 12 months, did this doctor ever examine your child?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → **If No, Go to Core Question 21**

DT2. In the last 12 months, how often was this doctor as thorough as you thought your child needed?

¹ ☐ Never

² ☐ Almost Never

³ ☐ Sometimes

⁴ ☐ Usually

⁵ ☐ Almost Always

⁶ ☐ Always

Health Improvement

Insert HI1 after core question 17.

HI1. In the last 12 months, did you and this doctor talk about specific things you could do to prevent illness in your child?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Prescription Medicines

Insert PM1 after core question 20.

PM1. In the last 12 months, did this doctor talk with you about all of the prescription medicines your child was taking?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Provider Knowledge of Specialist Care

Insert PK1-PK2 after core question 20. Note: These items are recommended for use only if the sampled provider is not a specialist.

PK1. Specialists are doctors like surgeons, heart doctors, allergy doctors, skin doctors, and other doctors who specialize in one area of health care. In the last 12 months, did this doctor suggest your child see a specialist for a particular health problem?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → **If No, Go to Core Question 21**

PK2. In the last 12 months, how often did the doctor named in Question 1 seem informed and up-to-date about the care your child got from specialists?

¹ ☐ Never

² ☐ Almost Never

³ ☐ Sometimes

⁴ ☐ Usually

⁵ ☐ Almost Always

⁶ ☐ Always

Scheduling Appointments and Contacting This Doctor

Insert SA1-SA2 after core question 12.

SA1. After hours care is health care when your child's usual doctor's office or clinic is closed. In the last 12 months, did you try to get any after hours care for your child at this doctor's office?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → **If No, Go to Core Question 13**

SA2. In the last 12 months, did the after hours care available from this doctor's office meet your needs?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Shared Decisionmaking

Insert SD1-SD4 before core question 21.

SD1. Choices for your child’s treatment or health care can include choices about medicine, surgery, or other treatment. In the last 12 months, did this doctor tell you there was more than one choice for your child’s treatment or health care?

¹ ☐ Yes

² ☐ No → **If No, Go to Core Question 21**

SD2. In the last 12 months, did this doctor talk with you about the pros and cons of each choice for your child’s treatment or health care?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

SD3. In the last 12 months, did this doctor give you enough information about each choice?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

SD4. In the last 12 months, when there was more than one choice for your child’s treatment or health care, did this doctor ask which choice you thought was best for your child?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

Experience of Care and Health Outcomes (ECHO[®]) Survey

**Adult
Managed Care Organization
Version 3.0
English**



The ECHO Survey is part of the CAHPS family of surveys, which are developed with support from the Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ), Rockville, MD

SURVEY INSTRUCTIONS

- Answer all the questions by checking the box to the left of your answer.
- You are sometimes told to skip over some questions in this survey. When this happens, you will see an arrow with a note that tells you what question to answer next, like this:

₁ ☒ Yes → ***If Yes, Go To Question 1 on Page 1***

₂ ☐ No

All information that would let someone identify you or your family will be kept private. {SPONSOR NAME} will not share your personal information with anyone without your OK. You may choose to answer this survey or not. If you choose not to, this will not affect the benefits you get.

You may notice a number on the cover of this survey. This number is ONLY used to let us know if you returned your survey so we don't have to send you reminders.

{This box should be placed on the cover page.}

Personal or Family Counseling

People can get counseling, treatment or medicine for many different reasons, such as:

- **For feeling depressed, anxious, or “stressed out”**
- **Personal problems (like when a loved one dies or when there are problems at work)**
- **Family problems (like marriage problems or when parents and children have trouble getting along)**
- **Needing help with drug or alcohol use**
- **For mental or emotional illness**

1. In the last 12 months, did you get counseling, treatment or medicine for any of these reasons?

☐ **Yes → If Yes, Go to Question 2**

☐ **No → If No, Go to Question 56 on
Page 7**

Your Counseling and Treatment in the Last 12 Months

The next questions ask about your counseling or treatment. **Do not** include counseling or treatment during an overnight stay or from a self-help group.

2. In the last 12 months, did you call someone to get professional counseling on the phone for yourself?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No → If No, Go to Question 4

3. In the last 12 months, how often did you get the professional counseling you needed on the phone?

₁ ☐ Never

₂ ☐ Sometimes

₃ ☐ Usually

₄ ☐ Always

4. In the last 12 months, did you need counseling or treatment right away?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No → If No, Go to Question 6

5. In the last 12 months, when you needed counseling or treatment right away, how often did you see someone as soon as you wanted?

₁ ☐ Never

₂ ☐ Sometimes

₃ ☐ Usually

₄ ☐ Always

6. In the last 12 months, not counting times you needed counseling or treatment right away, did you make any appointments for counseling or treatment?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No → **If No, Go to Question 8**

7. In the last 12 months, not counting times you needed counseling or treatment right away, how often did you get an appointment for counseling or treatment as soon as you wanted?

₁ ☐ Never

₂ ☐ Sometimes

₃ ☐ Usually

₄ ☐ Always

8. In the last 12 months, how many times did you go to an emergency room or crisis center to get counseling or treatment for yourself?

₁ ☐ None

₂ ☐ 1

₃ ☐ 2

₄ ☐ 3 or more

9. In the last 12 months (not counting emergency rooms or crisis centers), how many times did you go to an office, clinic, or other treatment program to get counseling, treatment or medicine for yourself?

₁ ☐ None → **If None, Go to Question 29 on Page 4**

₂ ☐ 1 to 10

₃ ☐ 11 to 20

₄ ☐ 21 or more

10. In the last 12 months, how often were you seen within 15 minutes of your appointment?

- ☐ ₁ Never
- ☐ ₂ Sometimes
- ☐ ₃ Usually
- ☐ ₄ Always

The next questions are about all the counseling or treatment you got in the last 12 months during office, clinic, and emergency room visits as well as over the phone. Please do the best you can to include all the different people you went to for counseling or treatment in your answers.

11. In the last 12 months, how often did the people you went to for counseling or treatment listen carefully to you?

- ☐ ₁ Never
- ☐ ₂ Sometimes
- ☐ ₃ Usually
- ☐ ₄ Always

12. In the last 12 months, how often did the people you went to for counseling or treatment explain things in a way you could understand?

- ☐ ₁ Never
- ☐ ₂ Sometimes
- ☐ ₃ Usually
- ☐ ₄ Always

13. In the last 12 months, how often did the people you went to for counseling or treatment show respect for what you had to say?

- ☐ ₁ Never
- ☐ ₂ Sometimes
- ☐ ₃ Usually
- ☐ ₄ Always

14. In the last 12 months, how often did the people you went to for counseling or treatment spend enough time with you?

- ₁ ☐ Never
- ₂ ☐ Sometimes
- ₃ ☐ Usually
- ₄ ☐ Always

15. In the last 12 months, how often did you feel safe when you were with the people you went to for counseling or treatment?

- ₁ ☐ Never
- ₂ ☐ Sometimes
- ₃ ☐ Usually
- ₄ ☐ Always

16. In the last 12 months, did you take any prescription medicines as part of your treatment?

- ₁ ☐ Yes
- ₂ ☐ No ➔ **If No, Go to Question 18**

17. In the last 12 months, were you told what side effects of those medicines to watch for?

- ₁ ☐ Yes
- ₂ ☐ No

18. In the last 12 months, how often were you involved as much as you wanted in your counseling or treatment?

- ₁ ☐ Never
- ₂ ☐ Sometimes
- ₃ ☐ Usually
- ₄ ☐ Always

19. In the last 12 months, did anyone talk to you about whether to include your family or friends in your counseling or treatment?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

20. In the last 12 months, were you told about self-help or support groups, such as consumer-run groups or 12-step programs?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

21. In the last 12 months, were you given information about different kinds of counseling or treatment that are available?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

22. In the last 12 months, were you given as much information as you wanted about what you could do to manage your condition?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

23. In the last 12 months, were you given information about your rights as a patient?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

24. In the last 12 months, did you feel you could refuse a specific type of medicine or treatment?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

25. In the last 12 months, as far as you know did anyone you went to for counseling or treatment share information with others that should have been kept private?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

26. Does your language, race, religion, ethnic background or culture make any difference in the kind of counseling or treatment you need?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No ➔ **If No, Go to Question 28**

27. In the last 12 months, was the care you received responsive to those needs?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

28. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst counseling or treatment possible and 10 is the best counseling or treatment possible, what number would you use to rate all your counseling or treatment in the last 12 months?

☐ 0 Worst Counseling or treatment possible

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

☐ 6

☐ 7

☐ 8

☐ 9

☐ 10 Best counseling or treatment possible

29. In the last 12 months, how much were you helped by the counseling or treatment you got?

- ☐ ₁ Not at all
- ☐ ₂ A little
- ☐ ₃ Somewhat
- ☐ ₄ A lot

30. In general, how would you rate your overall mental health now?

- ☐ ₁ Excellent
- ☐ ₂ Very good
- ☐ ₃ Good
- ☐ ₄ Fair
- ☐ ₅ Poor

31. Compared to 12 months ago, how would you rate your ability to deal with daily problems now?

- ☐ ₁ Much better
- ☐ ₂ A little better
- ☐ ₃ About the same
- ☐ ₄ A little worse
- ☐ ₅ Much worse

32. Compared to 12 months ago, how would you rate your ability to deal with social situations now?

- ☐ ₁ Much better
- ☐ ₂ A little better
- ☐ ₃ About the same
- ☐ ₄ A little worse
- ☐ ₅ Much worse

33. Compared to 12 months ago, how would you rate your ability to accomplish the things you want to do now?

- ₁ ☐ Much better
- ₂ ☐ A little better
- ₃ ☐ About the same
- ₄ ☐ A little worse
- ₅ ☐ Much worse

34. Compared to 12 months ago, how would you rate your problems or symptoms now?

- ₁ ☐ Much better
- ₂ ☐ A little better
- ₃ ☐ About the same
- ₄ ☐ A little worse
- ₅ ☐ Much worse

**Your Health Plan for
Counseling or Treatment**

The next questions ask about your experience with your health plan for counseling or treatment.

35. Our records show that you are now in [Health Plan Name]. Is that right?

- ₁ ☐ Yes ➔ **If Yes, Go to Question 37**
- ₂ ☐ No

36. What is the name of your health plan? (please print)

37. How many months or years in a row have you been in this health plan?

- ☐ ₁ Less than 1 year
- ☐ ₂ At least 1 year but less than 2 years
- ☐ ₃ At least 2 years but less than 5 years
- ☐ ₄ 5 or more years

38. How much of the counseling or treatment you got in the last 12 months was paid for by your health plan?

- ☐ ₁ All of it was paid for
- ☐ ₂ Most of it was paid for
- ☐ ₃ Some of it was paid for
- ☐ ₄ None of it was paid for

39. In the last 12 months, did you use up all your benefits for counseling or treatment?

- ☐ ₁ Yes
- ☐ ₂ No ➔ **If No, Go to Question 42**

40. At the time benefits were used up, did you think you still needed counseling or treatment?

- ☐ ₁ Yes
- ☐ ₂ No ➔ **If No, Go to Question 42**

41. Were you told about other ways to get counseling, treatment, or medicine?

- ☐ ₁ Yes
- ☐ ₂ No

42. When you joined your health plan or at any time since then, did you get someone new for counseling or treatment?

- ☐ ₁ Yes
- ☐ ₂ No ➔ **If No, Go to Question 44**

43. Since you joined your health plan, how much of a problem, if any, was it to get someone you are happy with?

- ₁ ☐ A big problem
- ₂ ☐ A small problem
- ₃ ☐ Not a problem

44. In the last 12 months, did you need approval for any counseling or treatment?

- ₁ ☐ Yes
- ₂ ☐ No ➔ **If No, Go to Question 46**

45. In the last 12 months, how much of a problem, if any, were delays in counseling or treatment while you waited for approval from your health plan?

- ₁ ☐ A big problem
- ₂ ☐ A small problem
- ₃ ☐ Not a problem

46. In the last 12 months, how much of a problem, if any, was it to get the counseling or treatment you thought you needed?

- ₁ ☐ A big problem
- ₂ ☐ A small problem
- ₃ ☐ Not a problem

47. In the last 12 months, did you look for any information about counseling or treatment from your health plan in written materials or on the Internet?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No ➔ **If No, Go to Question 49**

48. In the last 12 months, how much of a problem, if any, was it to find or understand this information?

₁ ☐ A big problem

₂ ☐ A small problem

₃ ☐ Not a problem

49. In the last 12 months, did you call your health plan's customer service to get information or help about counseling or treatment?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No ➔ **If No, Go to Question 51**

50. In the last 12 months, how much of a problem, if any, was it to get the help you needed when you called your health plan's customer service?

₁ ☐ A big problem

₂ ☐ A small problem

₃ ☐ Not a problem

51. In the last 12 months, did you have to fill out any paperwork about counseling or treatment for your health plan?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No ➔ **If No, Go to Question 53**

52. In the last 12 months, how much of a problem, if any, did you have with paperwork for your health plan?

₁ ☐ A big problem

₂ ☐ A small problem

₃ ☐ Not a problem

53. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst health plan possible and 10 is the best health plan possible, what number would you use to rate your health plan for counseling or treatment?

☐ 0 Worst health plan possible

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

☐ 6

☐ 7

☐ 8

☐ 9

☐ 10 Best health plan possible

Reasons for Counseling or Treatment

54. In the last 12 months, was any of your counseling or treatment for personal problems, family problems, emotional illness, or mental illness?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

55. In the last 12 months, was any of your counseling or treatment for help with alcohol use or drug use?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

About You

56. In general, how would you rate your overall health now?

₁ ☐ Excellent

₂ ☐ Very good

₃ ☐ Good

₄ ☐ Fair

₅ ☐ Poor

57. What is your age now?

₁ ☐ 18 to 24

₂ ☐ 25 to 34

₃ ☐ 35 to 44

₄ ☐ 45 to 54

₅ ☐ 55 to 64

₆ ☐ 65 to 74

₇ ☐ 75 or older

58. Are you male or female?

- ₁ ☐ Male
₂ ☐ Female

59. What is the highest grade or level of school that you have completed?

- ₁ ☐ 8th grade or less
₂ ☐ Some high school, but did not graduate
₃ ☐ High school graduate or GED
₄ ☐ Some college or 2-year degree
₅ ☐ 4-year college degree
₆ ☐ More than 4-year college degree

60. Are you of Hispanic or Latino origin or descent?

- ₁ ☐ Yes, Hispanic or Latino
₂ ☐ No, not Hispanic or Latino

61. What is your race? Please mark one or more.

- a ☐ White
- b ☐ Black or African-American
- c ☐ Asian
- d ☐ Native Hawaiian or other Pacific Islander
- e ☐ American Indian or Alaska Native
- f ☐ Other

62. Did someone help you complete this survey?

- 1 ☐ Yes → **If Yes, Go to Question 63**
- 2 ☐ No → **Thank You. Please return the completed survey in the postage-paid-envelope.**

63. How did that person help you? Check all that apply.

- a ☐ Read the questions to me
 - b ☐ Wrote down the answers I gave
 - c ☐ Answered the questions for me
 - d ☐ Translated the questions into my language
 - e ☐ Helped in some other way **(Please print)**
-

THANK YOU!

Please return this survey in the postage-paid envelope.

Experience of Care and Health Outcomes (ECHO[®]) Survey

**Adult
Managed Behavioral Healthcare Organization
Version 3.0
English**



The ECHO Survey is part of the CAHPS family of surveys, which are developed with support from the Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ), Rockville, MD.

SURVEY INSTRUCTIONS

- Answer all the questions by checking the box to the left of your answer.
- You are sometimes told to skip over some questions in this survey. When this happens, you will see an arrow with a note that tells you what question to answer next, like this:

₁ ☒ Yes ➔ ***If Yes, Go To Question 1 on Page 1***

₂ ☐ No

All information that would let someone identify you or your family will be kept private. {SPONSOR NAME} will not share your personal information with anyone without your OK. You may choose to answer this survey or not. If you choose not to, this will not affect the benefits you get.

You may notice a number on the cover of this survey. This number is *ONLY* used to let us know if you returned your survey so we don't have to send you reminders.

{This box should be placed on the cover page.}

Personal or Family Counseling

People can get counseling, treatment or medicine for many different reasons, such as:

- For feeling depressed, anxious, or “stressed out”
- Personal problems (like when a loved one dies or when there are problems at work)
- Family problems (like marriage problems or when parents and children have trouble getting along)
- Needing help with drug or alcohol use
- For mental or emotional illness

18. In the last 12 months, did you get counseling, treatment or medicine for any of these reasons?

₁ ☐ Yes → If Yes, Go to Question 2

₂ ☐ No → If No, Go to Question 56 on

Page 7

Your Counseling and Treatment in the Last 12 Months

The next questions ask about your counseling or treatment. Do not include counseling or treatment during an overnight stay or from a self-help group.

19. In the last 12 months, did you call someone to get professional counseling on the phone for yourself?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No → If No, Go to Question 4

3. In the last 12 months, how often did you get the professional counseling you needed on the phone?

₁ ☐ Never

₂ ☐ Sometimes

₃ ☐ Usually

₄ ☐ Always

21. In the last 12 months, did you need counseling or treatment right away?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No → If No, Go to Question 6

22. In the last 12 months, when you needed counseling or treatment right away, how often did you see someone as soon as you wanted?

₁ ☐ Never

₂ ☐ Sometimes

₃ ☐ Usually

₄ ☐ Always

23. In the last 12 months, not counting times you needed counseling or treatment right away, did you make any appointments for counseling or treatment?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No → **If No, Go to Question 8**

24. In the last 12 months, not counting times you needed counseling or treatment right away, how often did you get an appointment for counseling or treatment as soon as you wanted?

₁ ☐ Never

₂ ☐ Sometimes

₃ ☐ Usually

₄ ☐ Always

25. In the last 12 months, how many times did you go to an emergency room or crisis center to get counseling or treatment for yourself?

₁ ☐ None

₂ ☐ 1

₃ ☐ 2

₄ ☐ 3 or more

26. In the last 12 months (not counting emergency rooms or crisis centers), how many times did you go to an office, clinic, or other treatment program to get counseling, treatment or medicine for yourself?

₁ ☐ None → **If None, Go to Question 29 on Page 4**

₂ ☐ 1 to 10

₃ ☐ 11 to 20

₄ ☐ 21 or more

27. In the last 12 months, how often were you seen within 15 minutes of your appointment?

₁ ☐ Never

₂ ☐ Sometimes

₃ ☐ Usually

₄ ☐ Always

The next questions are about all the counseling or treatment you got in the last 12 months during office, clinic, and emergency room visits as well as over the phone. Please do the best you can to include all the different people you went to for counseling or treatment in your answers.

28. In the last 12 months, how often did the people you went to for counseling or treatment listen carefully to you?

₁ ☐ Never

₂ ☐ Sometimes

₃ ☐ Usually

₄ ☐ Always

29. In the last 12 months, how often did the people you went to for counseling or treatment explain things in a way you could understand?

₁ ☐ Never

₂ ☐ Sometimes

₃ ☐ Usually

₄ ☐ Always

30. In the last 12 months, how often did the people you went to for counseling or treatment show respect for what you had to say?

- ☐ 1 Never
☐ 2 Sometimes
☐ 3 Usually
☐ 4 Always

31. In the last 12 months, how often did the people you went to for counseling or treatment spend enough time with you?

- ☐ 1 Never
☐ 2 Sometimes
☐ 3 Usually
☐ 4 Always

32. In the last 12 months, how often did you feel safe when you were with the people you went to for counseling or treatment?

- ☐ 1 Never
☐ 2 Sometimes
☐ 3 Usually
☐ 4 Always

33. In the last 12 months, did you take any prescription medicines as part of your treatment?

- ☐ 1 Yes
☐ 2 No → **If No, Go to Question 18**

34. In the last 12 months, were you told what side effects of those medicines to watch for?

- ☐ 1 Yes
☐ 2 No

18. In the last 12 months, how often were you involved as much as you wanted in your counseling or treatment?

- ☐ 1 Never
☐ 2 Sometimes
☐ 3 Usually
☐ 4 Always

19. In the last 12 months, did anyone talk to you about whether to include your family or friends in your counseling or treatment?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

20. In the last 12 months, were you told about self-help or support groups, such as consumer-run groups or 12-step programs?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

21. In the last 12 months, were you given information about different kinds of counseling or treatment that are available?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

22. In the last 12 months, were you given as much information as you wanted about what you could do to manage your condition?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

23. In the last 12 months, were you given information about your rights as a patient?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

24. In the last 12 months, did you feel you could refuse a specific type of medicine or treatment?

25. In the last 12 months, as far as you know did anyone you went to for counseling or treatment share information with others that should have been kept private?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No

26. Does your language, race, religion, ethnic background or culture make any difference in the kind of counseling or treatment you need?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No → **If No, Go to Question 28**

27. In the last 12 months, was the care you received responsive to those needs?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No

28. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst counseling or treatment possible and 10 is the best counseling or treatment possible, what number would you use to rate all your counseling or treatment in the last 12 months?

- ☐ 0 Worst Counseling or treatment possible
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 Best counseling or treatment possible

29. In the last 12 months, how much were you helped by the counseling or treatment you got?

- ₁ ☐ Not at all
₂ ☐ A little
₃ ☐ Somewhat
₄ ☐ A lot

30. In general, how would you rate your overall mental health now?

- ₁ ☐ Excellent
₂ ☐ Very good
₃ ☐ Good
₄ ☐ Fair
₅ ☐ Poor

31. Compared to 12 months ago, how would you rate your ability to deal with daily problems now?

- ₁ ☐ Much better
₂ ☐ A little better
₃ ☐ About the same
₄ ☐ A little worse
₅ ☐ Much worse

32. Compared to 12 months ago, how would you rate your ability to deal with social situations now?

- ₁ ☐ Much better
₂ ☐ A little better
₃ ☐ About the same
₄ ☐ A little worse
₅ ☐ Much worse

33. **Compared to 12 months ago**, how would you rate your ability to **accomplish the things you want to do now**?

- ☐ 1 Much better
- ☐ 2 A little better
- ☐ 3 About the same
- ☐ 4 A little worse
- ☐ 5 Much worse

34. **Compared to 12 months ago**, how would you rate your **problems or symptoms now**?

- ☐ 1 Much better
- ☐ 2 A little better
- ☐ 3 About the same
- ☐ 4 A little worse
- ☐ 5 Much worse

The next questions ask about your experience with the company or organization that handles your benefits for counseling or treatment.

39. In the last 12 months, did you **use up all your benefits** for counseling or treatment?

- ☐ 1 Yes
- ☐ 2 No → **If No, Go to Question 38**

40. At the time benefits were used up, did you think you **still needed** counseling or treatment?

- ☐ 1 Yes
- ☐ 2 No → **If No, Go to Question 38**

37. Were you told about **other ways** to get counseling, treatment, or medicine?

- ☐ 1 Yes
- ☐ 2 No

44. In the last 12 months, did you need approval for any counseling or treatment?

- ☐ 1 Yes
- ☐ 2 No → **If No, Go to Question 40**

45. In the last 12 months, how much of a problem, if any, were **delays** in counseling or treatment while you waited for approval?

- ☐ 1 A big problem
- ☐ 2 A small problem
- ☐ 3 Not a problem

49. In the last 12 months, did you call **customer service** to get information or help about counseling or treatment?

- ☐ 1 Yes
- ☐ 2 No → **If No, Go to Question 42**

50. In the last 12 months, how much of a problem, if any, was it to **get the help you needed** when you called customer service?

- ☐ 1 A big problem
- ☐ 2 A small problem
- ☐ 3 Not a problem

Reasons for Counseling or Treatment

54. In the last 12 months, was any of your counseling or treatment for personal problems, family problems, emotional illness, or mental illness?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No

55. In the last 12 months, was any of your counseling or treatment for help with alcohol use or drug use?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No

About You

56. In general, how would you rate your overall health now?

- ₁ ☐ Excellent
₂ ☐ Very good
₃ ☐ Good
₄ ☐ Fair
₅ ☐ Poor

57. What is your age now?

- ₁ ☐ 18 to 24
₂ ☐ 25 to 34
₃ ☐ 35 to 44
₄ ☐ 45 to 54
₅ ☐ 55 to 64
₆ ☐ 65 to 74
₇ ☐ 75 or older

58. Are you male or female?

- ₁ ☐ Male
₂ ☐ Female

59. What is the highest grade or level of school that you have completed?

- ₁ ☐ 8th grade or less
₂ ☐ Some high school, but did not graduate
₃ ☐ High school graduate or GED
₄ ☐ Some college or 2-year degree
₅ ☐ 4-year college degree
₆ ☐ More than 4-year college degree

60. Are you of Hispanic or Latino origin or descent?

- ₁ ☐ Yes, Hispanic or Latino
₂ ☐ No, not Hispanic or Latino

49. What is your race? Please mark one or more.

- _a ☐ White
_b ☐ Black or African-American
_c ☐ Asian
_d ☐ Native Hawaiian or other Pacific Islander
_e ☐ American Indian or Alaska Native
_f ☐ Other

62. Did someone help you complete this survey?

₁ ☐ Yes → **If Yes, Go to Question**

51

₂ ☐ No → **Thank You. Please return the completed survey in the postage-paid-envelope.**

63. How did that person help you? Check all that apply.

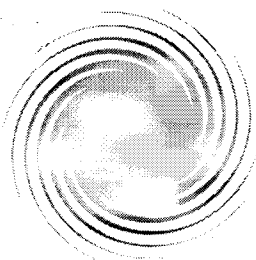
- _a ☐ Read the questions to me
 - _b ☐ Wrote down the answers I gave
 - _c ☐ Answered the questions for me
 - _d ☐ Translated the questions into my language
 - _e ☐ Helped in some other way (**Please print**)
-

THANK YOU!

Please return this survey in the postage-paid envelope.

Experience of Care and Health Outcomes (ECHO[®]) Survey

**Child
Managed Behavioral Healthcare Organization
Version 3.0
English**



**The ECHO Survey is part of the CAHPS
family of surveys, which are developed with
support from the Agency for Healthcare
Research and Quality (AHRQ), Rockville,
MD.**

SURVEY INSTRUCTIONS

- Answer all the questions by checking the box to the left of your answer.
- You are sometimes told to skip over some questions in this survey. When this happens, you will see an arrow with a note that tells you what question to answer next, like this:

₁ ☒ Yes ➔ **If Yes, Go To Question 1 on Page 1**

₂ ☐ No

All information that would let someone identify you or your family will be kept private. {Sponsor NAME} will not share your personal information with anyone without your OK. You may choose to answer this survey or not. If you choose not to, this will not affect the benefits you get.

You may notice a number on the cover of this survey. This number is ONLY used to let us know if you returned your survey so we don't have to send you reminders.

{This box should be placed on the cover page.}

Personal or Family Counseling

Please answer the questions for the child listed on the envelope. Please do not answer for any other children.

Children can get counseling, treatment or medicine for many different reasons, such as:

- For problems related to attention deficit hyperactivity disorder (ADHD) or other behavior problems
 - Family problems (like when parents and children have trouble getting along)
 - For mental or emotional illness
 - For autism or other developmental conditions
 - Needing help with drug or alcohol use
1. In the last 12 months, did your child get counseling, treatment or medicine for any of these reasons?

☐ Yes → If Yes, Go to Question 2

☐ No → If No, Go to Question 47 on Page 7

Your Child's Counseling and Treatment in the Last 12 Months

The next questions ask about your child's counseling or treatment. Do not include counseling or treatment during an overnight stay or from a self-help group.

2. In the last 12 months, did you call someone to get professional counseling on the phone for your child?
- ☐ Yes
- ☐ No → If No, Go to Question 4
3. In the last 12 months, how often did you get the professional counseling your child needed on the phone?
- ☐ Never
- ☐ Sometimes
- ☐ Usually
- ☐ Always
4. In the last 12 months, did your child need counseling or treatment right away?
- ☐ Yes
- ☐ No → If No, Go to Question 6
5. In the last 12 months, when your child needed counseling or treatment right away, how often did he or she see someone as soon as you wanted?
- ☐ Never
- ☐ Sometimes
- ☐ Usually
- ☐ Always

6. In the last 12 months, not counting times your child needed counseling or treatment right away, did you make any appointments for your child for counseling or treatment?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No ➔ If No, Go to Question 8

7. In the last 12 months, not counting times your child needed counseling or treatment right away, how often did your child get an appointment for counseling or treatment as soon as you wanted?

₁ ☐ Never

₂ ☐ Sometimes

₃ ☐ Usually

₄ ☐ Always

8. In the last 12 months, how many times did your child go to an emergency room or crisis center to get counseling or treatment?

₀ ☐ None

₁ ☐ 1

₂ ☐ 2

₃ ☐ 3 or more

9. In the last 12 months (not counting emergency rooms or crisis centers), how many times did your child get counseling, treatment or medicine in your home or at an office, clinic, or other treatment program?

₁ ☐ None ➔ If None, Go to Question 30 on Page 5

₂ ☐ 1 to 10

₃ ☐ 11 to 20

₄ ☐ 21 or more

10. In the last 12 months, how many times did your child get counseling or treatment in your home?

₁ ☐ None

₂ ☐ 1 to 10

₃ ☐ 11 to 20

₄ ☐ 21 or more

11. In the last 12 months, how often was your child seen within 15 minutes of his or her appointment?

₁ ☐ Never

₂ ☐ Sometimes

₃ ☐ Usually

₄ ☐ Always

The next questions are about all the counseling or treatment your child got in the last 12 months in your home, during office, clinic, and emergency room visits as well as over the phone. Please do the best you can to include all the different people your child saw for counseling or treatment in your answers.

12. In the last 12 months, how often did the people your child saw for counseling or treatment listen carefully to you?

₁ ☐ Never
₂ ☐ Sometimes
₃ ☐ Usually
₄ ☐ Always

13. In the last 12 months, how often did the people your child saw for counseling or treatment explain things in a way you could understand?

₁ ☐ Never
₂ ☐ Sometimes
₃ ☐ Usually
₄ ☐ Always

14. In the last 12 months, how often did the people your child saw for counseling or treatment show respect for what you had to say?

₁ ☐ Never
₂ ☐ Sometimes
₃ ☐ Usually
₄ ☐ Always

15. In the last 12 months, how often did the people your child saw for counseling or treatment spend enough time with you?

₁ ☐ Never
₂ ☐ Sometimes
₃ ☐ Usually
₄ ☐ Always

16. In the last 12 months, did your child take any prescription medicines as part of his or her treatment?

₁ ☐ Yes
₂ ☐ No → If No, Go to Question 18

17. In the last 12 months, were you told what side effects of those medicines to watch for?

₁ ☐ Yes
₂ ☐ No

18. In the last 12 months, how often were you involved as much as you wanted in your child's counseling or treatment?

₁ ☐ Never
₂ ☐ Sometimes
₃ ☐ Usually
₄ ☐ Always

19. In the last 12 months, were the goals of your child's counseling or treatment discussed completely with you?

₁ ☐ Yes
₂ ☐ No

20. In the last 12 months, how often did your family get the professional help you wanted for your child?

- ₁ ☐ Never
₂ ☐ Sometimes
₃ ☐ Usually
₄ ☐ Always

21. In the last 12 months, how often did you feel your child had someone to talk to for counseling or treatment when he or she was troubled?

- ₁ ☐ Never
₂ ☐ Sometimes
₃ ☐ Usually
₄ ☐ Always

22. In the last 12 months, were you given information about different kinds of counseling or treatment that are available for your child?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No

23. In the last 12 months, were you given as much information as you wanted about what you could do to manage your child's condition?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No

24. In the last 12 months, were you given information about your child's rights as a patient?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No

25. In the last 12 months, did you feel you could refuse a specific type of medicine or treatment for your child?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No

26. In the last 12 months, as far as you know did anyone your child saw for counseling or treatment share information with others that should have been kept private?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No

27. Does your child's language, race, religion, ethnic background or culture make any difference in the kind of counseling or treatment he or she needs?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No ➔ **If No, Go to Question 29**

28. In the last 12 months, was the care your child received responsive to those needs?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No

29. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst counseling or treatment possible and 10 is the best counseling or treatment possible, what number would you use to rate all your child's counseling or treatment in the last 12 months?

- ☐ 0 Worst counseling or treatment possible
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 Best counseling or treatment possible

30. In the last 12 months, how much was your child helped by the counseling or treatment he or she got?

- ☐ 1 Not at all
☐ 2 A little
☐ 3 Somewhat
☐ 4 A lot

31. In general, how would you rate your child's overall mental health now?

- ☐ 1 Excellent
☐ 2 Very good
☐ 3 Good
☐ 4 Fair
☐ 5 Poor

32. Compared to 12 months ago, how would you rate your child's ability to deal with daily problems now?

- ☐ 1 Much better
☐ 2 A little better
☐ 3 About the same
☐ 4 A little worse
☐ 5 Much worse

33. Compared to 12 months ago, how would you rate your child's ability to deal with social situations now?

- ☐ 1 Much better
☐ 2 A little better
☐ 3 About the same
☐ 4 A little worse
☐ 5 Much worse

34. Compared to 12 months ago, how would you rate your child's ability to accomplish the things he or she wants to do now?

- ☐ 1 Much better
☐ 2 A little better
☐ 3 About the same
☐ 4 A little worse
☐ 5 Much worse

35. Compared to 12 months ago, how would you rate your child's problems or symptoms now?

- ☐ 1 Much better
☐ 2 A little better
☐ 3 About the same
☐ 4 A little worse
☐ 5 Much worse

The next questions ask about your experience with the company or organization that handles the benefits for your child's counseling or treatment.

36. In the last 12 months, did your child use up all his or her benefits for counseling or treatment?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No → If No, Go to Question 39

37. At the time benefits were used up, did you think your child still needed counseling or treatment?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No → If No, Go to Question 39

38. Were you told about other ways to get counseling, treatment, or medicine for your child?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

39. In the last 12 months, did you need approval for any of your child's counseling or treatment?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No → If No, Go to Question 41

40. In the last 12 months, how much of a problem, if any, were delays in counseling or treatment while you waited for approval?

₁ ☐ A big problem

₂ ☐ A small problem

₃ ☐ Not a problem

41. In the last 12 months, did you call customer service to get information or help about counseling or treatment for your child?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No → If No, Go to Question 43

42. In the last 12 months, how much of a problem, if any, was it to get the help you needed for your child when you called customer service?

₁ ☐ A big problem

₂ ☐ A small problem

₃ ☐ Not a problem

Reasons for Counseling or Treatment

43. In the last 12 months, was any of your child's counseling or treatment for problems related to ADHD or other behavior problems?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

44. In the last 12 months, was any of your child's counseling or treatment for family problems or mental or emotional illness?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

45. In the last 12 months, was any of your child's counseling or treatment for autism or other developmental problems?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

46. In the last 12 months, was any of your child's counseling or treatment for help with alcohol use or drug use?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

About You and Your Child

47. In general, how would you rate your child's overall health now?

₁ ☐ Excellent

₂ ☐ Very good

₃ ☐ Good

₄ ☐ Fair

₅ ☐ Poor

48. What is your child's age now?

₀ ☐ Less than 1 year old

_____ YEARS OLD (Write in)

49. Is your child male or female?

₁ ☐ Male

₂ ☐ Female

50. Is your child of Hispanic or Latino origin or descent?

₁ ☐ Yes, Hispanic or Latino

₂ ☐ No, not Hispanic or Latino

51. What is your child's race? Please mark one or more.

₁ ☐ White

₂ ☐ Black or African American

₃ ☐ Asian

₄ ☐ Native Hawaiian or other Pacific Islander

₅ ☐ American Indian or Alaska Native

₆ ☐ Other

52. What is your age now?

₁ ☐ 18 to 24

₂ ☐ 25 to 34

₃ ☐ 35 to 44

₄ ☐ 45 to 54

₅ ☐ 55 to 64

₆ ☐ 65 to 74

₇ ☐ 75 or older

53. Are you male or female?

₁ ☐ Male

₂ ☐ Female

54. What is the highest grade or level of school that you have completed?

₁ ☐ 8th grade or less

₂ ☐ Some high school, but did not graduate

₃ ☐ High school graduate or GED

₄ ☐ Some college or 2-year degree

₅ ☐ 4-year college degree

₆ ☐ More than 4-year college degree

THANK YOU!

Please return this survey in the postage-paid envelope.

55. How are you related to the policyholder?

- ☐ I am the policyholder
 - ☐ Spouse or partner of policyholder
 - ☐ Child of policyholder
 - ☐ Other family member
 - ☐ Friend
 - ☐ Someone else **(Please print)**
-

56. How are you related to the child?

- ☐ Mother or father
- ☐ Grandparent
- ☐ Aunt or uncle
- ☐ Older sibling
- ☐ Other relative
- ☐ Legal guardian

57. Did someone help you complete this survey?

- ☐ Yes → **If Yes, Go to Question 58**
- ☐ No → **Thank You. Please return the completed survey in the postage-paid envelope.**

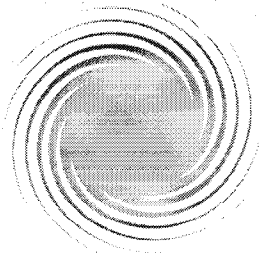
58. How did that person help you?

Check all that apply.

- ☐ Read the questions to me
 - ☐ Wrote down the answers I gave
 - ☐ Answered the questions for me
 - ☐ Translated the questions into my language
 - ☐ Helped in some other way **(Please print)**
-

Experience of Care and Health Outcomes (ECHO[®]) Survey

**Child
Managed Care Organization
Version 3.0
English**



**The ECHO Survey is part of the CAHPS
family of surveys,
which are developed with support from the
Agency for Healthcare Research and
Quality (AHRQ), Rockville, MD**

SURVEY INSTRUCTIONS

- Answer all the questions by checking the box to the left of your answer.
- You are sometimes told to skip over some questions in this survey. When this happens, you will see an arrow with a note that tells you what question to answer next, like this:

₁ ☒ Yes → **If Yes, Go To Question 1 on Page 1**

₂ ☐ No

All information that would let someone identify you or your family will be kept private. {Sponsor NAME} will not share your personal information with anyone without your OK. You may choose to answer this survey or not. If you choose not to, this will not affect the benefits you get.

You may notice a number on the cover of this survey. This number is ONLY used to let us know if you returned your survey so we don't have to send you reminders.

{This box should be placed on the cover page.}

Personal or Family Counseling

Please answer the questions for the child listed on the envelope. Please do not answer for any other children.

Children can get counseling, treatment or medicine for many different reasons, such as:

- For problems related to attention deficit hyperactivity disorder (ADHD) or other behavior problems
- Family problems (like when parents and children have trouble getting along)
- For mental or emotional illness
- For autism or other developmental conditions
- Needing help with drug or alcohol use

1. In the last 12 months, did your child get counseling, treatment or medicine for any of these reasons?

₁ ☐ Yes → If Yes, Go to Question 2

₂ ☐ No → If No, Go to Question 59

on Page 8

Your Child's Counseling and Treatment in the Last 12 Months

The next questions ask about your child's counseling or treatment. Do not include counseling or treatment during an overnight stay or from a self-help group.

2. In the last 12 months, did you call someone to get professional counseling on the phone for your child?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No → If No, Go to Question 4

3. In the last 12 months, how often did you get the professional counseling your child needed on the phone?

₁ ☐ Never

₂ ☐ Sometimes

₃ ☐ Usually

₄ ☐ Always

4. In the last 12 months, did your child need counseling or treatment right away?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No → If No, Go to Question 6

5. In the last 12 months, when your child needed counseling or treatment right away, how often did he or she see someone as soon as you wanted?

₁ ☐ Never

₂ ☐ Sometimes

₃ ☐ Usually

₄ ☐ Always

6. In the last 12 months, not counting times your child needed counseling or treatment right away, did you make any appointments for your child for counseling or treatment?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No → If No, Go to Question 8

7. In the last 12 months, not counting times your child needed counseling or treatment right away, how often did your child get an appointment for counseling or treatment as soon as you wanted?

₁ ☐ Never

₂ ☐ Sometimes

₃ ☐ Usually

₄ ☐ Always

8. In the last 12 months, how many times did your child go to an emergency room or crisis center to get counseling or treatment?

₀ ☐ None

₁ ☐ 1

₂ ☐ 2

₃ ☐ 3 or more

9. In the last 12 months (not counting emergency rooms or crisis centers), how many times did your child get counseling, treatment or medicine in your home or at an office, clinic, or other treatment program?

₁ ☐ None → If None, Go to Question 30
on Page 5

₂ ☐ 1 to 10

₃ ☐ 11 to 20

₄ ☐ 21 or more

10. In the last 12 months, how many times did your child get counseling or treatment in your home?

₁ ☐ None

₂ ☐ 1 to 10

₃ ☐ 11 to 20

₄ ☐ 21 or more

11. In the last 12 months, how often was your child seen within 15 minutes of his or her appointment?

₁ ☐ Never

₂ ☐ Sometimes

₃ ☐ Usually

₄ ☐ Always

The next questions are about all the counseling or treatment your child got in the last 12 months in your home, during office, clinic, and emergency room visits as well as over the phone. Please do the best you can to include all the different people your child saw for counseling or treatment in your answers.

12. In the last 12 months, how often did the people your child saw for counseling or treatment listen carefully to you?

₁ ☐ Never

₂ ☐ Sometimes

₃ ☐ Usually

₄ ☐ Always

13. In the last 12 months, how often did the people your child saw for counseling or treatment explain things in a way you could understand?

- ₁ ☐ Never
₂ ☐ Sometimes
₃ ☐ Usually
₄ ☐ Always

14. In the last 12 months, how often did the people your child saw for counseling or treatment show respect for what you had to say?

- ₁ ☐ Never
₂ ☐ Sometimes
₃ ☐ Usually
₄ ☐ Always

15. In the last 12 months, how often did the people your child saw for counseling or treatment spend enough time with you?

- ₁ ☐ Never
₂ ☐ Sometimes
₃ ☐ Usually
₄ ☐ Always

16. In the last 12 months, did your child take any prescription medicines as part of his or her treatment?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No ➔ If No, Go to Question 18

17. In the last 12 months, were you told what side effects of those medicines to watch for?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No

18. In the last 12 months, how often were you involved as much as you wanted in your child's counseling or treatment?

- ₁ ☐ Never
₂ ☐ Sometimes
₃ ☐ Usually
₄ ☐ Always

19. In the last 12 months, were the goals of your child's counseling or treatment discussed completely with you?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No

20. In the last 12 months, how often did your family get the professional help you wanted for your child?

- ₁ ☐ Never
₂ ☐ Sometimes
₃ ☐ Usually
₄ ☐ Always

21. In the last 12 months, how often did you feel your child had someone to talk to for counseling or treatment when he or she was troubled?

- ₁ ☐ Never
₂ ☐ Sometimes
₃ ☐ Usually
₄ ☐ Always

22. In the last 12 months, were you given information about different kinds of counseling or treatment that are available for your child?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

23. In the last 12 months, were you given as much information as you wanted about what you could do to manage your child's condition?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

24. In the last 12 months, were you given information about your child's rights as a patient?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

25. In the last 12 months, did you feel you could refuse a specific type of medicine or treatment for your child?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

26. In the last 12 months, as far as you know did anyone your child saw for counseling or treatment share information with others that should have been kept private?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

27. Does your child's language, race, religion, ethnic background or culture make any difference in the kind of counseling or treatment he or she needs?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No ➔ If No, Go to Question 29

28. In the last 12 months, was the care your child received responsive to those needs?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No

29. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst counseling or treatment possible and 10 is the best counseling or treatment possible, what number would you use to rate all your child's counseling or treatment in the last 12 months?

₀ ☐ 0 Worst counseling or treatment possible

₁ ☐ 1

₂ ☐ 2

₃ ☐ 3

₄ ☐ 4

₅ ☐ 5

₆ ☐ 6

₇ ☐ 7

₈ ☐ 8

₉ ☐ 9

₁₀ ☐ 10 Best counseling or treatment possible

30. In the last 12 months, how much was your child helped by the counseling or treatment he or she got?

- ☐ Not at all
- ☐ A little
- ☐ Somewhat
- ☐ A lot

31. In general, how would you rate your child's overall mental health now?

- ☐ Excellent
- ☐ Very good
- ☐ Good
- ☐ Fair
- ☐ Poor

32. Compared to 12 months ago, how would you rate your child's ability to deal with daily problems now?

- ☐ Much better
- ☐ A little better
- ☐ About the same
- ☐ A little worse
- ☐ Much worse

33. Compared to 12 months ago, how would you rate your child's ability to deal with social situations now?

- ☐ Much better
- ☐ A little better
- ☐ About the same
- ☐ A little worse
- ☐ Much worse

34. Compared to 12 months ago, how would you rate your child's ability to accomplish the things he or she wants to do now?

- ☐ Much better
- ☐ A little better
- ☐ About the same
- ☐ A little worse
- ☐ Much worse

35. Compared to 12 months ago, how would you rate your child's problems or symptoms now?

- ☐ Much better
- ☐ A little better
- ☐ About the same
- ☐ A little worse
- ☐ Much worse

Your Child's Health Plan for Counseling or Treatment

The next questions ask about your experience with your child's health plan for counseling or treatment.

36. Our records show that your child is now in [Health Plan Name]. Is that right?

- ☐ Yes → If Yes, Go to Question 38
- ☐ No

37. What is the name of your child's health plan? (Please print)

38. How many months or years in a row has your child been in this health plan?

- ☐ Less than 1 year
- ☐ At least 1 year but less than 2 years
- ☐ At least 2 years but less than 5 years
- ☐ 5 or more years

39. How much of the counseling or treatment your child got in the last 12 months was paid for by his or her health plan?

- ☐ All of it was paid for
- ☐ Most of it was paid for
- ☐ Some of it was paid for
- ☐ None of it was paid for

40. In the last 12 months, did your child use up all his or her benefits for counseling or treatment?

- ☐ Yes
- ☐ No ➔ If No, Go to Question 43

41. At the time benefits were used up, did you think your child still needed counseling or treatment?

- ☐ Yes
- ☐ No ➔ If No, Go to Question 43

42. Were you told about other ways to get counseling, treatment, or medicine for your child?

- ☐ Yes
- ☐ No

43. When your child joined this health plan or at any time since then, did your child get someone new for counseling or treatment?

- ☐ Yes
- ☐ No ➔ If No, Go to Question 45

44. Since your child joined this health plan, how much of a problem, if any, was it to get someone for your child you are happy with?

- ☐ A big problem
- ☐ A small problem
- ☐ Not a problem

45. In the last 12 months, did you need approval from your child's health plan for any counseling or treatment?

- ☐ Yes
- ☐ No ➔ If No, Go to Question 47

46. In the last 12 months, how much of a problem, if any, were delays in counseling or treatment while you waited for approval from your child's health plan?

- ☐ A big problem
- ☐ A small problem
- ☐ Not a problem

47. In the last 12 months, how much of a problem, if any, was it to get the counseling or treatment you thought your child needed?

- ☐ A big problem
- ☐ A small problem
- ☐ Not a problem

48. In the last 12 months, did you look for any information about counseling or treatment from your child's health plan in written materials or on the Internet?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No → If No, Go to Question 50

49. In the last 12 months, how much of a problem, if any, was it to find or understand this information?

₁ ☐ A big problem

₂ ☐ A small problem

₃ ☐ Not a problem

50. In the last 12 months, did you call the health plan's customer service to get information or help about counseling or treatment for your child?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No → If No, Go to Question 52

51. In the last 12 months, how much of a problem, if any, was it to get the help you needed for your child when you called the health plan's customer service?

₁ ☐ A big problem

₂ ☐ A small problem

₃ ☐ Not a problem

52. In the last 12 months, did you have to fill out any paperwork about counseling or treatment for your child's health plan?

₁ ☐ Yes

₂ ☐ No → If No, Go to Question 54

53. In the last 12 months, how much of a problem, if any, did you have with paperwork for your child's health plan?

₁ ☐ A big problem

₂ ☐ A small problem

₃ ☐ Not a problem

54. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst health plan possible and 10 is the best health plan possible, what number would you use to rate your child's health plan for counseling or treatment?

₀ ☐ 0 Worst health plan possible

₁ ☐ 1

₂ ☐ 2

₃ ☐ 3

₄ ☐ 4

₅ ☐ 5

₆ ☐ 6

₇ ☐ 7

₈ ☐ 8

₉ ☐ 9

₁₀ ☐ 10 Best health plan possible

Reasons for Counseling or Treatment

55. In the last 12 months, was any of your child's counseling or treatment for problems related to ADHD or other behavior problems?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No

56. In the last 12 months, was any of your child's counseling or treatment for family problems or mental or emotional illness?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No

57. In the last 12 months, was any of your child's counseling or treatment for autism or other developmental problems?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No

58. In the last 12 months, was any of your child's counseling or treatment for help with alcohol use or drug use?

- ₁ ☐ Yes
₂ ☐ No

About You and Your Child

59. In general, how would you rate your child's overall health now

- ₁ ☐ Excellent
₂ ☐ Very good
₃ ☐ Good
₄ ☐ Fair
₅ ☐ Poor

60. What is your child's age now?

- ₀ ☐ Less than 1 year old
_____ YEARS OLD (Write in)

61. Is your child male or female?

- ₁ ☐ Male
₂ ☐ Female

62. Is your child of Hispanic or Latino origin or descent?

- ₁ ☐ Yes, Hispanic or Latino
₂ ☐ No, not Hispanic or Latino

63. What is your child's race? Please mark one or more.

- ₁ ☐ White
₂ ☐ Black or African American
₃ ☐ Asian
₄ ☐ Native Hawaiian or other Pacific Islander
₅ ☐ American Indian or Alaska Native
₆ ☐ Other

64. What is your age now?

- ☐ 1 18 to 24
- ☐ 2 25 to 34
- ☐ 3 35 to 44
- ☐ 4 45 to 54
- ☐ 5 55 to 64
- ☐ 6 65 to 74
- ☐ 7 75 or older

65. Are you male or female?

- ☐ 1 Male
- ☐ 2 Female

66. What is the highest grade or level of school that you have completed?

- ☐ 1 8th grade or less
- ☐ 2 Some high school, but did not graduate
- ☐ 3 High school graduate or GED
- ☐ 4 Some college or 2-year degree
- ☐ 5 4-year college degree
- ☐ 6 More than 4-year college degree

67. How are you related to the policyholder?

- ☐ 1 I am the policyholder
 - ☐ 2 Spouse or partner of policyholder
 - ☐ 3 Child of policyholder
 - ☐ 4 Other family member
 - ☐ 5 Friend
 - ☐ 6 Someone else **(Please print)**
-

68. How are you related to the child?

- ☐ 1 Mother or father
- ☐ 2 Grandparent
- ☐ 3 Aunt or uncle
- ☐ 4 Older sibling
- ☐ 5 Other relative
- ☐ 6 Legal guardian

69. Did someone help you complete this survey?

- ☐ 1 Yes → **If Yes, Go to Question 70**
- ☐ 2 No → **Thank You. Please return the completed survey in the postage-paid-envelope.**

70. How did that person help you? Check all that apply.

- ☐ 1 Read the questions to me
 - ☐ 2 Wrote down the answers I gave
 - ☐ 3 Answered the questions for me
 - ☐ 4 Translated the questions into my language
 - ☐ 5 Helped in some other way **(Please print)**
-

THANK YOU!

Please return this survey in the postage-paid envelop

CAHPS® Hospital Survey

SURVEY INSTRUCTIONS

- ◆ You should only fill out this survey if you were the patient during the hospital stay named in the cover letter. Do not fill out this survey if you were not the patient.
- ◆ Answer all the questions by checking the box to the left of your answer.
- ◆ You are sometimes told to skip over some questions in this survey. When this happens you will see an arrow with a note that tells you what question to answer next, like this:

☐ Yes

☒ No → If No, Go to Question 1 on Page 1

You may notice a number on the cover of this survey. This number is ONLY used to let us know if you returned your survey so we don't have to send you reminders.

Please note: Questions 1-22 in this survey are part of a national initiative to measure the quality of care in hospitals.

Please answer the questions in this survey about your stay at the hospital named on the cover. Do not include any other hospital stay in your answers.

YOUR CARE FROM NURSES

1. During this hospital stay, how often did nurses treat you with courtesy and respect?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

2. During this hospital stay, how often did nurses listen carefully to you?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

3. During this hospital stay, how often did nurses explain things in a way you could understand?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

4. During this hospital stay, after you pressed the call button, how often did you get help as soon as you wanted it?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

⁹ ☐ I never pressed the call button

YOUR CARE FROM DOCTORS

5. During this hospital stay, how often did doctors treat you with courtesy and respect?

¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

6. During this hospital stay, how often did doctors listen carefully to you?

¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

7. During this hospital stay, how often did doctors explain things in a way you could understand?

¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

THE HOSPITAL ENVIRONMENT

8. During this hospital stay, how often were your room and bathroom kept clean?

¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

9. During this hospital stay, how often was the area around your room quiet at night?

¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

YOUR EXPERIENCES IN THIS HOSPITAL

10. During this hospital stay, did you need help from nurses or other hospital staff in getting to the bathroom or in using a bedpan?

¹ ☐ Yes
² ☐ No ➔ If No, Go to Question 12

11. How often did you get help in getting to the bathroom or in using a bedpan as soon as you wanted?

¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

12. During this hospital stay, did you need medicine for pain?

¹ ☐ Yes
² ☐ No ➔ If No, Go to Question 15

13. During this hospital stay, how often was your pain well controlled?

¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

14. During this hospital stay, how often did the hospital staff do everything they could to help you with your pain?

¹ ☐ Never
² ☐ Sometimes
³ ☐ Usually
⁴ ☐ Always

15. During this hospital stay, were you given any medicine that you had not taken before?

¹ ☐ Yes

² ☐ No ➔ If No, Go to Question 18

16. Before giving you any new medicine, how often did hospital staff tell you what the medicine was for?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

17. Before giving you any new medicine, how often did hospital staff describe possible side effects in a way you could understand?

¹ ☐ Never

² ☐ Sometimes

³ ☐ Usually

⁴ ☐ Always

WHEN YOU LEFT THE HOSPITAL

18. After you left the hospital, did you go directly to your own home, to someone else's home, or to another health facility?

¹ ☐ Own home

² ☐ Someone else's home

³ ☐ Another health facility ➔ **If Another, Go to Question 21**

19. During this hospital stay, did doctors, nurses or other hospital staff talk with you about whether you would have the help you needed when you left the hospital?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

20. During this hospital stay, did you get information in writing about what symptoms or health problems to look out for after you left the hospital?

¹ ☐ Yes

² ☐ No

OVERALL RATING OF HOSPITAL

Please answer the following questions about your stay at the hospital named on the cover. Do not include any other hospital stays in your answer.

21. Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst hospital possible and 10 is the best hospital possible, what number would you use to rate this hospital during your stay?

⁰ ☐ 0 Worst hospital possible

¹ ☐ 1

² ☐ 2

³ ☐ 3

⁴ ☐ 4

⁵ ☐ 5

⁶ ☐ 6

⁷ ☐ 7

⁸ ☐ 8

⁹ ☐ 9

¹⁰ ☐ 10 Best hospital possible

22. Would you recommend this hospital to your friends and family?

- ¹ ☐ Definitely no
- ² ☐ Probably no
- ³ ☐ Probably yes
- ⁴ ☐ Definitely yes

ABOUT YOU

There are only a few remaining items left.

23. In general, how would you rate your overall health?

- ¹ ☐ Excellent
- ² ☐ Very good
- ³ ☐ Good
- ⁴ ☐ Fair
- ⁵ ☐ Poor

24. What is the highest grade or level of school that you have completed?

- ¹ ☐ 8th grade or less
- ² ☐ Some high school, but did not graduate
- ³ ☐ High school graduate or GED
- ⁴ ☐ Some college or 2-year degree
- ⁵ ☐ 4-year college graduate
- ⁶ ☐ More than 4-year college degree

25. Are you of Spanish, Hispanic or Latino origin or descent?

- ¹ ☐ No, not Spanish/Hispanic/Latino
- ² ☐ Yes, Puerto Rican
- ³ ☐ Yes, Mexican, Mexican American, Chicano
- ⁴ ☐ Yes, Cuban
- ⁵ ☐ Yes, other Spanish/Hispanic/Latino

26. What is your race? Please choose one or more.

- ¹ ☐ White
- ² ☐ Black or African American
- ³ ☐ Asian
- ⁴ ☐ Native Hawaiian or other Pacific Islander
- ⁵ ☐ American Indian or Alaska Native

27. What language do you mainly speak at home?

- ¹ ☐ English
- ² ☐ Spanish
- ⁸ ☐ Some other language (please print): _____

THANK YOU

Please return the completed survey in the postage-paid envelope.

Final Questionnaire

Survey on Disparities in Quality of Health Care: Spring 2001

Prepared by Princeton Survey Research Associates
for the Commonwealth Fund

9.19.01

N= 8,290 Adults over 18
Aprox 1,000 Hispanic Americans
Aprox 1,000 African Americans
Aprox 1,290 Asian Americans

Hello, my name is _____, calling from Princeton Survey Research. We are conducting a national survey about some important social and health issues. Our work is in partnership with a private nonpartisan foundation that supports independent research on health and social issues and makes grants to improve health care practice and policy. We are not selling anything.

- S1** We would like to speak with someone in your household for our survey. To determine who that should be, could you please tell me how many adults age 18 or over currently live in this household?

Range 1-97

98 (Don't know) [**Mark as ineligible**]

99 (Refused) [**Mark as refused**]

Ask if two or more adults in household [S1=2-97]

- S2** May I please speak with

(If 2 adults [from S1]) the **((Choose randomly))** younger | older) of the two adults

(If 3) the **((Choose randomly))** youngest adult | oldest adult | adult whose age is in the middle)

(If 4) the adult who **((Choose randomly))** celebrated a birthday last | will celebrate a birthday next)?

1 Already on phone

2 Brought to phone

3 Not at home now [**Get first name; mark as callback**]

9 (Refused)

Ask S3 if respondent brought to phone after selection [S2=2]

S3 Hello, my name is _____, calling from Princeton Survey Research. We are conducting a national survey about some important social and health issues. Our work is in partnership with a private nonpartisan foundation that supports independent research on health and social issues and makes grants to improve health care practice and policy. We are not selling anything.

- 1 Agreed to interview
- 9 Refused **[Mark as refused]**

Ask all

Q1 In general, how would you describe your own health? Would you say it is excellent, very good, good, only fair or poor?

- 1 Excellent
- 2 Very good
- 3 Good
- 4 Only fair
- 5 Poor
- 8 Don't know
- 9 Refused

LANGUAGE OF INTERVIEW

- 1 English
- 2 Spanish
- 3 Mandarin or Cantonese
- 4 Korean
- 5 Vietnamese

Interviewer language observation:

fluent Is respondent a fluent English speaker?

- 1 Yes
- 2 No

Ask if respondent is not a fluent English speaker (fluent=2)

lang2 Is any other language beside English spoken in your home?

- 1 Yes or does not understand the question in English
- 2 No
- 9 Refused

Ask if another language is spoken in the home (lang2=1)

lang3 Would you like to continue the interview in English or another language such as Spanish, Mandarin, Cantonese, Vietnamese, Korean or some other language?

- 1 Continue the interview in English
- 2 Spanish
- 3 Mandarin
- 4 Cantonese
- 5 Vietnamese
- 6 Korean
- 7 Some other language
- 9 Don't know/Refused

3

Ask all

Q2 In the last 12 months, have you (Insert)?

- a** visited a doctor or medical clinic for any reason, including check-ups or visits to the emergency room or hospital outpatient department
- b** been admitted to the hospital

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if not seen a doctor or been admitted to the hospital in the last twelve months, don't know, or refused (Q2a = 2 or 8 or 9) AND (Q2b = 2 or 8 or 9)

Q3 And what about the last 2 years, have you visited a doctor or medical clinic for any reason, including check-ups or visits to the emergency room or hospital, in the last two years?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

4

Ask all

Q4 Where do you usually go when you are sick or need health care? To a doctor's office or private clinic, a community health center or other public clinic, a hospital outpatient department, a hospital emergency room, or some other place? (If respondent says HMO, ask where visit occurred.)

- 1 Doctor's office or private clinic
- 2 Community health center or other public clinic
- 3 Hospital outpatient department
- 4 Hospital emergency room
- 5 Some other place
- 6 No regular place of care **(vol)**
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

Q5 How much choice do you have in where you go for medical care? Would you say that you have a great deal, some, very little, or no choice?

- 1 A great deal of choice
- 2 Some choice
- 3 Very little choice
- 4 No choice
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

Q6 Do you have a regular doctor or other health professional, such as a nurse or a midwife, you usually go to when you are sick or need health care?

- 1 Yes
- 2 No
- 3 Has more than one regular doctor **(vol)**
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if has a regular doctor (Q6 = 1 or Q6 = 3)

- Q7** (If more than one regular doctor Q6 = 3: Now thinking about the regular doctor you see more than others or who you consider your main regular doctor, is this person male or female?)

(If only one regular doctor Q6 = 1: Is this person male or female?)

- 1 Male
- 2 Female
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if has a regular doctor (Q6 = 1 or Q6 = 3)

- Q8** What is the race or ethnicity of this person? Is this person white, black or African American, Hispanic or Latino, Asian, Native Hawaiian or other Pacific Islander, American Indian or Alaskan Native or some other background?

- 1 White
- 2 Black or African American
- 3 Hispanic or Latino
- 4 Asian
- 5 Native Hawaiian or other Pacific Islander
- 6 American Indian or Alaskan Native
- 97 Other
- 98 Don't know
- 99 Refused

Ask if has a regular doctor (Q6 = 1 or Q6 = 3)

- Q9** And how long has this person been your doctor?

Read Responses

- 1 Less than 1 year
- 2 1 to 2 years
- 3 3 to 5 years
- 4 More than 5 years
- 8 Don't know (**Do not read**)
- 9 Refused (**Do not read**)

Ask all

- Q10** During the last 12 months, was there any time when you had a medical problem but put off, postponed or did not seek medical care when you needed to?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if had medical problem but did not visit the doctor (Q10 = 1)

Q11 Was that because of the cost or because of some other reason?

- 1 Cost
- 2 Some other reason
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

Q12 During the last 12 months, was there any time when you did not fill a prescription for medicine?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if did not fill a prescription for medicine (Q12 = 1)

Q13 Was that because of the cost or because of some other reason?

- 1 Cost
- 2 Some other reason
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

Q14 In the past two years, was there any time when you or your doctor thought you needed to see a specialist? (If necessary: Specialists are doctors like surgeons, heart doctors, psychiatrists, allergy doctors, skin doctors, eye doctors, and others who specialize in one area of health care.)

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if needed to see a specialist (Q14 = 1)

Q15 Were you able to see a specialist?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if able to see a specialist (Q15 = 1)

Q16 Was it difficult for you to see a specialist?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if not able to see a specialist (Q15 = 2)

Q17 Why did you not see a specialist?

Do Not Read (Precoded open-end; Multiple response accepted)

- 1 Insurance wouldn't approve
- 2 Couldn't get a referral
- 3 Couldn't find a specialist
- 4 The wait was too long
- 5 Couldn't get an appointment
- 6 Could not afford
- 97 Other **[Record verbatim]**
- 98 Don't know
- 99 Refused

Ask if had difficulty seeing a specialist (Q16= 1)

Q18 Why did you have difficulty seeing a specialist?

Do Not Read (Precoded open-end; Multiple response accepted)

- 1 Insurance wouldn't approve
- 2 Couldn't get a referral
- 3 Couldn't find a specialist
- 4 The wait was too long
- 5 Couldn't get an appointment
- 6 Could not afford
- 97 Other **[Record verbatim]**
- 98 Don't know
- 99 Refused

Ask all

- Q19** For each of the following statements, please tell me if you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree.

Randomize

- a** My health largely depends on how well I take care of myself.
- b** I think staying healthy is a matter of luck more than anything else.
- c** I leave it to my doctor to make the right decisions about my health.
- d** It is generally better to take care of your own health than to go to the doctor.

- 1 Strongly agree
- 2 Somewhat agree
- 3 Somewhat disagree
- 4 Strongly disagree
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if visited doctor or clinic or been admitted to the hospital in last 2 years (Q2A = 1 or Q3 = 1 or Q2b = 1)

- Q20** Earlier you mentioned that you had visited a doctor within the past couple of years. The last time you visited a doctor, did the doctor listen to everything you had to say, to most, to some, or only a little of what you had to say?

- 1 Everything
- 2 Most
- 3 Some
- 4 Only a little
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if visited doctor or clinic or been admitted to the hospital in last 2 years (Q2A = 1 or Q3 = 1 or Q2b = 1)

- Q21** During the visit, did you understand everything the doctor said, most of what the doctor said, some, or only a little of what the doctor said?

- 1 Everything
- 2 Most
- 3 Some
- 4 Only a little
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if visited doctor or clinic or been admitted to the hospital in last 2 years (Q2A = 1 or Q3 = 1 or Q2b = 1)

Q22 Did you have questions about your care or treatment that you wanted to discuss, but did not?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if visited doctor or clinic or been admitted to the hospital in last 2 years (Q2A = 1 or Q3 = 1 or Q2b = 1)

Q23 How much confidence and trust did you have in the doctor treating you—a great deal, a fair amount, not too much, or none at all?

- 1 Great deal
- 2 A fair amount
- 3 Not too much
- 4 None at all
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if visited doctor or clinic or been admitted to the hospital in last 2 years (Q2A = 1 or Q3 = 1 or Q2b = 1)

Q24 Did the doctor treat you with a great deal of respect and dignity, a fair amount, not too much, or none at all?

- 1 Great deal
- 2 A fair amount
- 3 Not too much
- 4 None at all
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if visited doctor or been admitted to the hospital clinic in last 2 years (Q2A = 1 or Q3 = 1 or Q2b = 1)

Q25 Did the doctor involve you in decisions about your care as much as you wanted, almost as much as you wanted, less than you wanted, or a lot less than you wanted?

- 1 As much as wanted
- 2 Almost as much
- 3 Less than wanted
- 4 A lot less than wanted
- 5 More than I wanted (vol)
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if visited doctor or clinic or been admitted to the hospital in last 2 years (Q2A = 1 or Q3 = 1 or Q2b = 1)

Q26 Did the doctor spend as much time with you as you wanted, almost as much as you wanted, less than you wanted, or a lot less than you wanted?

- 1 As much as wanted
- 2 Almost as much
- 3 Less than wanted
- 4 A lot less than wanted
- 8 Don't know
- 9 Refused

10

Ask if has usual place of care (Q4=1-5)

Q27 Which best describes the ethnic and racial composition of the staff where you usually go for health care—all of the staff are the same ethnicity and race as you, most of the staff are the same ethnicity and race as you, some of the staff are the same ethnicity and race as you, or none of the staff are the same ethnicity and race as you?

- 1 All
- 2 Most
- 3 Some
- 4 None
- 5 About equal amount of all groups (**vol**)
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if visited doctor or clinic or been admitted to the hospital in last 2 years (Q3 = 1 or Q2a = 1 or Q2b = 1)

Q28 Has there been a time in the last two years when you didn't follow the doctor's advice, or treatment plan, get a recommended test or see a referred doctor?

- 1 Yes, has been a time
- 2 No, has not been such a time
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if did not follow doctor's advice or treatment plan (Q28 = 1)

Q29 Did you not follow the doctor's advice or treatment plan because (Insert)?

Rotate

- a you didn't understand what you were supposed to do
- b you disagreed with what the doctor wanted to do
- c it cost too much
- d it was too difficult to do
- e the doctor's advice went against your personal beliefs

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

Q30 In general, when you go to the doctor, do you prefer the doctor talk to both you and a person you are close to about your health care or do you prefer to talk to the doctor alone about your health care?

- 1 Prefer the doctor talk to both you and a person you are close to
- 2 Prefer to talk alone
- 3 No preference **[Volunteered]**
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if prefer person close to you or no preference (Q30 = 1 or 3)

Q31 How often does it happen that the doctor talks to both you and a person you are close to—almost always, often, sometimes, or never?

- 1 Almost always
- 2 Often
- 3 Sometimes
- 4 Never
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

- Q32** For each of the following statements, please tell me if you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree.

Rotate

- a** I feel that my doctor understands my background and values.
b I often feel as if my doctor looks down on me and the way I live my life.

- 1 Strongly agree
 2 Somewhat agree
 3 Somewhat disagree
 4 Strongly disagree
 5 Don't have a doctor (**vol**)
 8 Don't know
 9 Refused

Ask all

- Q33** How easy or difficult is it for you to (Insert)—very easy, somewhat easy, somewhat difficult, or very difficult?

Rotate

- a** read and understand the instructions on a prescription bottle about how to take a medicine
b read and understand the information or booklets you get at the doctor's office

- 1 Very easy
 2 Somewhat easy
 3 Somewhat difficult
 4 Very difficult
 5 Don't get any info from doctor (**vol**)
 8 Don't know
 9 Refused

Ask if visited doctor or clinic or been admitted to the hospital in last 2 years (Q2A = 1 or Q3 = 1 or Q2b = 1)

- Q34** Overall, how satisfied or dissatisfied are you with the quality of health care you have received during the last 2 years? Would you say you are very satisfied, somewhat satisfied, somewhat dissatisfied, or very dissatisfied?

- 1 Very satisfied
 2 Somewhat satisfied
 3 Somewhat dissatisfied
 4 Very dissatisfied
 8 Don't know
 9 Refused

Ask all

- Q35** Now thinking about the future, how confident are you that you can easily get good medical care when you need it? Do you feel very confident, somewhat confident, not too confident, or not confident at all about this?

- 1 Very confident
- 2 Somewhat confident
- 3 Not too confident
- 4 Not confident at all
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if visited doctor or clinic or been admitted to the hospital in last 2 years (Q3 = 1 or Q2a = 1 or Q2b = 1)

- Q36** In the last 2 years, have you changed doctors because you were dissatisfied with the doctor you were seeing, or not?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if not changed doctor in last 2 years (Q36 = 2)

- Q37** In the last 2 years, have you been dissatisfied with a doctor but could not change to a new doctor?

- 1 Yes, dissatisfied but could not change
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

- Q38** If you could choose, would you prefer to be treated by a doctor who is male or female or do you have no preference?

- 1 Prefer male doctor
- 2 Prefer female doctor
- 3 No preference
- 4 Depends on type of doctor/if an obgyn (**vol**)
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

Q39 If you could choose, would you prefer to be treated by a doctor of your own race or ethnic group, another race or ethnic group, or do you have no preference?

- 1 Prefer doctor of own race or ethnic group
- 2 Another race or ethnic group
- 3 No preference
- 8 Don't know
- 9 Refused

14

Ask if visited doctor or clinic or been admitted to the hospital in last 2 years (Q3 = 1 or Q2a = 1 or Q2b = 1)

Q40 Thinking about all of the experiences you have had with health care visits in the last two years, have you ever felt that the doctor or medical staff you saw judged you unfairly or treated you with disrespect because of (Insert)?

Rotate

- a** your ability to pay for the care or the type of health insurance you have
- b** how well you speak English
- c** your race or ethnic background
- d** your gender

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

If yes to any of the above (Q40a = 1 or 40b = 1 or Q40c = 1 or Q40d = 1)

Q41 What happened to make you feel you were judged unfairly or treated with disrespect?

Do Not Read (Open-end, develop precodes during pretest)

- 1 The doctor or staff talked down to me
- 2 Heard staff say something negative about me
- 3 Kept me waiting
- 4 Took other patients instead of me/treated other patients better
- 5 Was refused care / Had difficulty getting care
- 6 Received substandard services / Provider didn't do something they should have
- 7 Didn't spend enough time / Rushed
- 8 Acted negatively or disrespectfully / Rude / Impolite
- 9 Didn't listen or pay enough attention to me / Ignored me
- 10 Didn't explain things well or at all
- 11 Doctor cared too much about money
- 12 Difficulties dealing with finances
- 13 Problems dealing with insurance
- 14 Treated unfairly or unequal
- 15 Did not understand the question **[Volunteered]**
- 97 Other **[Specify]**
- 98 Don't know
- 99 Refused

15

SEX Observation

- 1 Male
- 2 Female

Ask all

Q42 Do you think there was ever a time when you would have gotten better medical care if you (Insert)?

Rotate

- a** had belonged to a different race or ethnic group
b were a (woman – (**Sex** = 1)| man – (**Sex** = 2))

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

Q43 Over the last two years, has a family member or friend been treated unfairly when seeking medical care specifically because of race or ethnic background?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Now I have a few questions about your health.

Ask all

Q44 First, what is your age?

Range [18-96]

- 97 97 or older
- 98 Don't know
- 99 Refused

Ask all

Q45 To what extent does a health problem or disability keep you from participating fully in work, school, or other activities—a great deal, a fair amount, not too much, or not at all?

- 1 A great deal
- 2 A fair amount
- 3 Not too much
- 4 Not at all
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

- Q46** In the past five years, has a doctor told you that you have any of the following health problems or conditions? **[FIRST ITEM]** Has a doctor told you that you have that? And what about **[NEXT ITEM]**?

Rotate

- a** High blood pressure
- b** Heart attack, or any other heart disease
- c** Cancer
- d** Diabetes or sugar diabetes
- e** Anxiety or depression
- f** Obesity
- g** Asthma

- 1 Have been told
- 2 Have not been told
- 8 Don't know
- 9 Refused

If has diabetes (Q46d = 1)

- Q47** Has your hemoglobin "A one C," a blood test to check sugar control, been checked in the last six months?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

If has diabetes (Q46d = 1)

- Q48** Have your feet been examined for sores or irritations in the last year?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

If has diabetes (Q46d = 1)

- Q49** Have you had an eye exam in the last year?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

If has diabetes, high blood pressure or heart attack (Q46a = 1 or Q46b = 1 or Q46d = 1)

Q50 How often does a doctor or someone else in your doctor's office check your blood pressure—at least every six months, every year, or do you not have it checked?

- 1 At least every six months
- 2 Every year
- 3 Do not have it checked
- 8 Don't know
- 9 Refused

If has diabetes, high blood pressure or heart attack Q46d = 1 or Q46a =1 or Q46b =1)

Q51 Does your doctor or someone else in your doctor's office call you when you are at home to see how you are doing, or do you only get care when you call or have a doctor's visit?

- 1 Yes, a doctor or someone else calls
- 2 No, only get care when respondent calls or goes for a doctor's visit
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if has a specific health problem or condition (Q46a = 1 or Q46b = 1 or Q46c = 1 or Q46d = 1 or Q46e = 1 or Q46f= 1 or Q46g = 1)

Q52 Have you ever taken part in a special program offered by your doctor or health care provider to help you manage your health problem?

- 1 Yes, taken part
- 2 No, not taken part
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask All

- Q53** About how long ago, if ever, did you have (Insert)—less than a year ago, 1 to 2 years ago, 3 to 5 years ago or more than 5 years ago?

Rotate

- a** a complete physical exam by a doctor or other health professional
 - b** your blood pressure checked (**If does not have diabetes, high blood pressure or heart attack (Q46a ne 1 AND Q46b ne 1 AND Q46d ne 1)**)
 - c** your blood cholesterol checked
 - d** a Pap test (**females only**)
 - e** a mammogram (**females 40 and over only**)
 - f** a screening for colon cancer (**age 50 and over only**)
 - g** a dental exam
 - h** a blood test or rectal exam for prostate cancer (**males 40 and over only**)
-
- 1** Less than a year ago
 - 2** 1 to 2 years ago
 - 3** 3 to 5 years ago
 - 4** More than 5 years ago
 - 5** Never
 - 8** Don't know
 - 9** Refused

Ask All

- Q54** Do you currently smoke cigarettes?

- 1** Yes
- 2** No
- 8** Don't know
- 9** Refused

Ask All

- Q55** In a typical week, how often do you exercise, such as walking or swimming for at least 20 minutes—never, less than once a week, 1 to 2 times a week, 3 times a week, or more than 3 times a week?

- 1** Never
- 2** Less than once a week
- 3** 1 to 2 times a week
- 4** 3 times a week
- 5** More than 3 times a week
- 8** Don't know
- 9** Refused

Ask all

Q56 Has a doctor ever talked to you about (Insert)?

Rotate

- a** (if smokes – Q54 = 1) the health risks of smoking and ways to quit
- b** having a healthy diet and weight
- c** exercise
- d** any mental health concerns such as stress or depression

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

Q57 In the last 2 years have you used (Insert)?

Rotate a, b, and c; d always last

- a** herbal medicines (note for translation, use appropriate term for herbal medicines)
- b** acupuncture
- c** a chiropractor
- d** a traditional healer such as a Curendero, or an herbalist (note for translation, use appropriate term for a traditional healer)

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

If uses any alternative care (Q57a =1 or Q57b =1 or Q57c =1 or Q57d =1)

Q58 In general, do you use (Insert sources used from Q57a-d) because (Insert)?

Rotate

- a you want to avoid using prescription medicines
- b it|they is|are a cheaper way of getting care
- c you prefer to try other approaches before you go to the doctor or take prescription medicine
- d it|they work(s) well and make(s) you feel good or keep(s) you healthy
- e it|they work(s) with the prescription medicines you take or the care you get from your doctor
- f other medicines or treatments you tried didn't work well
- g of cultural or religious beliefs

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

If uses any alternative care (Q57a=1, Q57b=1, Q57c=1, Q57d=1)

Q59 Have you told your doctor that you use (Insert sources used from Q57a-d)?

- 1 Yes
- 2 No
- 3 Doctor recommended it (**vol**)
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

Q60 Now thinking about prescription medications, have you or any family member ever been given the wrong medication or wrong dose when filling a prescription at a pharmacy or while hospitalized?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if has been given the wrong medication (Q60 = 1)

Q61 Were you given the wrong medication or wrong dose as a result of a mix up at the pharmacy or when prescribed at the hospital?

- 1 Pharmacy
- 2 Hospital
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if has been given the wrong medication (Q60 = 1)

Q62 Did this turn out to be a very serious problem, somewhat serious, or not too serious a problem?

- 1 Very serious problem
- 2 Somewhat serious problem
- 3 Not too serious problem
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

Q63 Have you or any family member ever gotten sick or gotten worse as a result of going to the doctor's office or being hospitalized?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if has gotten sick or worse after visit (Q63 = 1)

Q64 Do you think this was due to a mistake made at the doctor's office or hospital?

- 1 Yes, it was due to a mistake at doctor's or hospital
- 2 No, it was not due to a mistake at doctor's or hospital
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if has gotten sick or worse after visit (Q63 = 1)

Q65 Did this turn out to be a very serious problem, somewhat serious, or not too serious of a problem?

- 1 Very serious problem
- 2 Somewhat serious problem
- 3 Not too serious problem
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

- Q66** How often have you (Insert) for information about health and medicine—very often, somewhat often, not too often, or not at all?

Rotate

- a** gone on the World Wide Web or the Internet
- b** looked through books or other printed information
- c** called a doctor or other health care provider
- d** asked friends or family
- e** asked a pharmacist
- f** visited a community health fair

- 1 Very often
- 2 Somewhat often
- 3 Not too often
- 4 Not at all
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

- Q67** How easy has it been for you to find information about the quality of (Insert) when choosing (Insert) for your medical care—very easy, somewhat easy, not too easy, or not at all easy?

Rotate

- a** doctors in your community / a doctor
- b** health insurance plans / an insurance plan
- c** hospitals in your community / a hospital

- 1 Very easy
- 2 Somewhat easy
- 3 Not too easy
- 4 Not at all easy
- 5 Does not look for information about the quality **(vol)**
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

- Q68** Many Americans do not have health insurance. Are you now covered by any form of health insurance or health plan, including any private health insurance plan or a government program such as Medicare or Medicaid, or do you not have health insurance at this time?

- 1 Yes, covered
- 2 No, not covered
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if insured (Q68 = 1)

Q69 Which of the following is your main source of health insurance coverage?

Read responses

- 1 Health insurance through your or someone else's employer or work
- 2 Health insurance bought directly by you or your family
- 3 Medicare, the government program that helps pay medical bills for people over age 65 and the disabled
- 4 Medicaid, the government program that helps pay medical bills for people with low incomes
- 5 Some other government or state medical program such as CHAMPUS, TRICAP, or VA
- 8 Don't know (**Do not read**)
- 9 Refused (**Do not read**)

24

Ask if insured (Q68 = 1)

Q70 In the last 12 months, has there been a time when you were without health insurance?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if insured (Q68 = 1)

Q71 Do you have any insurance plan or government program that helps to pay for the cost of prescription drugs?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if language is English but not fluent (Language = 1 and Interviewer Language Observation = 2)

Q72 Is English your primary language, or not?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

If English not primary language or conducting interview in Spanish, Mandarin, Cantonese, Korean or Vietnamese (Q72 = 2 or 8) or (Language = 2 or 3 or 4 or 5)

Q73 What language do you speak at home?

Do not read

- 1 English
- 2 Spanish
- 3 Mandarin or Cantonese
- 4 Korean
- 5 Vietnamese
- 97 Other [Specify]
- 98 Don't know
- 99 Refused

25

If English not primary language or conducting interview in Spanish, Mandarin, Cantonese, Korean or Vietnamese (Q72 = 2 or 8) or (Language = 2 or 3 or 4 or 5)

Q74 Thinking about your most recent care, how often did you have a hard time speaking with or understanding a doctor, a nurse or other health provider because you and the doctor spoke different languages -- always, usually, sometimes or never?

- 1 Always
- 2 Usually
- 3 Sometimes
- 4 Never
- 8 Don't know
- 9 Refused

If sometimes, usually or always had hard time speaking with or understanding a doctor (Q74 = 1 or 2 or 3)

Q75 Again thinking about your most recent care, did you need an interpreter to help you speak with doctors or other health providers?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

If needed interpreter (Q75 = 1)

Q76 When you needed an interpreter to help you speak with doctors or other health providers, how often did you get one -- always, usually, sometimes or never?

- 1 Always
- 2 Usually
- 3 Sometimes
- 4 Never
- 8 Don't know
- 9 Refused

If used interpreter (Q76 = 1 or 2 or 3)

Q77 With the help of the interpreter, did you fully understand what the doctor was saying, somewhat understand, understand only a little, or not understand at all what the doctor was saying?

- 1 Fully understand
- 2 Somewhat understand
- 3 Understand only a little
- 4 Not understand at all
- 8 Don't know
- 9 Refused

If used interpreter (Q76 = 1 or 2 or 3)

Q78 Who usually serves as an interpreter for you—your health provider, a staff person, a friend or relative, a trained medical interpreter, or someone else?

- 1 Your health provider
- 2 A staff person
- 3 A friend or relative
- 4 A trained medical interpreter
- 5 Someone else
- 8 Don't know
- 9 Refused

If used interpreter (Q76 = 1 or 2 or 3)

Q79 Is this person usually available to help you?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

I have one last set of questions to help us better understand the people who took part in our survey.

Ask all

Q80 Counting yourself, how many adults 18 and older currently live in your household?

Range [1-15]

98 Don't know

99 Refused

Ask all

Q81 And how many children under the age of 18 currently live in your household?

Range [0-15]

98 Don't know

99 Refused

Ask all

Q82 Are you currently married, living as married, widowed, divorced, separated, or have you never been married?

1 Married

2 Living as married

3 Widowed

4 Divorced

5 Separated

6 Never been married

8 Don't know

9 Refused

Ask all

Q83 Are you employed full-time, part-time, are you retired, or are you not employed for pay? (If answer is self employed ask: Is this full or part time?) (If necessary: Full time is 35 hours a week or more)

1 Employed full-time

2 Employed part-time

3 Retired

4 Not employed for pay

5 Disabled **(Volunteered)**

6 Student **(Volunteered)**

7 Other **(Volunteered)**

8 Don't know

9 Refused

Ask if has a spouse or partner (Q82 = 1 or 2)

Q84 Is your spouse or partner employed for pay full time, part time, or not employed for pay at all? (If answer is self employed ask: Is this full or part time?) (If necessary: Full time is 35 hours a week or more)

- 1 Full time
- 2 Part time
- 3 Not employed [includes retired, homemaker, student, disabled – do not read]
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

Q85 What is the last grade or class you completed in school?

Do not read responses

- 1 None, or grade 1-8
- 2 High school incomplete (grades 9-11)
- 3 High school graduate (grade 12 or GED certificate)
- 4 Business, technical or vocational school after high school
- 5 Some college, no four-year degree
- 6 College graduate (BS, BA or other four-year degree)
- 7 Post-graduate training or professional schooling after college (e.g., toward a master's degree or PhD, law or medical school)
- 8 (Don't know)
- 9 (Refused)

Ask all

Q86 Are you yourself of Latino or Hispanic origin or descent, or not?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if Latino or Hispanic (Q86 = 1)

Q87 Do you consider yourself Mexican, Puerto Rican, Cuban, Dominican, Central American, or from some other Spanish speaking country?

- 1 Mexican
- 2 Puerto Rican
- 3 Cuban
- 4 Dominican
- 5 Central American
- 97 Some other Spanish speaking country [Specify]
- 98 Don't know
- 99 Refused

Ask all

Q88 What is your race? (If Latino) Are you white Latino, black Latino or some other race? (Else:) Are you white, black, African American, Asian, Native Hawaiian or other Pacific Islander, American Indian or Alaskan Native, or some other race?

- 1 White
- 2 Black or African-American
- 3 Asian
- 4 Native Hawaiian or other Pacific Islander
- 5 American Indian or Alaskan Native
- 97 Other or mixed race **[Specify]**
- 98 Don't know
- 99 Refused

Ask if Asian or Native Hawaiian or Pacific Islander (Q88 = 3 or 4)

Q89 Are you of Chinese, Vietnamese, Korean, or another Asian heritage?

- 1 Chinese
- 2 Vietnamese
- 3 Korean
- 97 Other Asian heritage **[Specify]**
- 98 Don't know
- 99 Refused

Ask if black or African-American (Q88 = 2)

Q90 Are you of Caribbean heritage, or not?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

Q91 Last year, that is in 2000, what was your total household income from all sources before taxes? Was it less than \$25,000 or more?

- 1 Less than \$25,000
- 2 \$25,000 or more
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if income less than \$25,000 (Q91 = 1)

Q92 Now just stop me when I get to the right category. Was your income ...

Read responses

- 1 Less than \$10,000
- 2 \$10,000 to under \$15,000
- 3 \$15,000 to under \$20,000
- 4 \$20,000 to under \$25,000
- 8 Don't know **(Do not read)**
- 9 Refused **(Do not read)**

If income more than \$25,000 (Q91 = 2)

Q93 Now just stop me when I get to the right category. Was your income ...

Read responses

- 1 \$25,000 to under \$30,000
- 2 \$30,000 to under \$35,000
- 3 \$35,000 to under \$40,000
- 4 \$40,000 to under \$50,000
- 5 \$50,000 to under \$75,000
- 6 \$75,000 or more
- 8 Don't know **(Do not read)**
- 9 Refused **(Do not read)**

Ask all

Q94 In what country were you born?

- 1 United States
- 2 Other country **[Specify]**
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask if not born in US (Q94 = 2)

Q95 About how many years have you lived in the United States—less than five years, 5 to 10 years, more than 10 years?

- 1 Less than five years
- 2 5 to 10 years
- 3 More than 10 years
- 8 Don't know
- 9 Refused

Ask all

Q96 In the last 12 months have you been without telephone service or not had a working phone for two weeks or more?

- 1 Yes
- 2 No
- 8 Don't know
- 9 Refused

31

That completes the interview. Thank you very much for your time and cooperation. Have a nice day/evening.

Your Health and Health Opinions

Your opinion matters!



Understanding how people feel about their health and health care is an important goal of MEPS. Please take a few minutes to answer the questions in this booklet.

Survey Instructions

- ◆ Please answer every question by checking **one** box “☒”. If you are unsure about how to answer a question, please give the best answer you can.
- ◆ You are sometimes told to skip over some questions in this survey. When this happens you will see arrows that tell you what questions to answer next, like this:

1 ☐ Yes
 2 ☐ No → **Skip to Question 3**

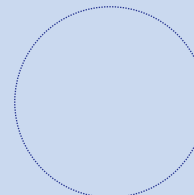
Next Question

This Booklet Should
Be Completed By →

RUID: _____ PID: _____
 Name: _____
 Version: _____ DOB: _____ Panel/
 Round: _____

Your participation is voluntary and all of your answers will be kept confidential. If you have any questions about this booklet, please call Alex Scott at 1-800-945-MEPS (6377).

When you have completed the booklet, please seal it with this label → and place it in the envelope provided. Have it ready to give to your interviewer at his or her next visit.



THE AGENCY FOR HEALTHCARE RESEARCH AND QUALITY AND
 THE NATIONAL CENTER FOR HEALTH STATISTICS OF THE U.S. PUBLIC HEALTH SERVICE

START HERE

Your Health Care in the Last 12 Months

1. In the last 12 months, did you have an illness, injury, or condition that needed care right away in a clinic, emergency room, or doctor's office?

1 ☐ Yes
2 ☐ No → Skip to Question 3

2. In the last 12 months, when you needed care right away for an illness, injury, or condition how often did you get care as soon as you wanted?

1 ☐ Never
2 ☐ Sometimes
3 ☐ Usually
4 ☐ Always

3. A health provider could be a general doctor, a specialist doctor, a nurse practitioner, a physician assistant, a nurse, or anyone else you would see for health care.

In the last 12 months, not counting the times you needed health care right away, did you make any appointments with a doctor or other health provider for health care?

1 ☐ Yes
2 ☐ No → Skip to Question 5

4. In the last 12 months, not counting times you needed health care right away, how often did you get an appointment for health care as soon as you wanted?

1 ☐ Never
2 ☐ Sometimes
3 ☐ Usually
4 ☐ Always

5. In the last 12 months (not counting times you went to an emergency room), how many times did you go to a doctor's office or clinic to get care for yourself?

0 ☐ None → Skip to Question 13

1 ☐ 1
2 ☐ 2
3 ☐ 3
4 ☐ 4
5 ☐ 5 to 9
6 ☐ 10 or more

6. In the last 12 months, did you or a doctor believe you needed any care, tests, or treatment?

1 ☐ Yes
2 ☐ No → Skip to Question 8

7. In the last 12 months, how much of a problem, if any, was it to get the care, tests or treatment you or a doctor believed necessary?

1 ☐ A big problem
2 ☐ A small problem
3 ☐ Not a problem

8. In the last 12 months, how often did doctors or other health providers listen carefully to you?

1 ☐ Never
2 ☐ Sometimes
3 ☐ Usually
4 ☐ Always

9. In the last 12 months, how often did doctors or other health providers explain things in a way you could understand?

1 ☐ Never
2 ☐ Sometimes
3 ☐ Usually
4 ☐ Always

Please go to page 3 →

10. In the last 12 months, how often did doctors or other health providers show respect for what you had to say?

- 1 ☐ Never
- 2 ☐ Sometimes
- 3 ☐ Usually
- 4 ☐ Always

11. In the last 12 months, how often did doctors or other health providers spend enough time with you?

- 1 ☐ Never
- 2 ☐ Sometimes
- 3 ☐ Usually
- 4 ☐ Always

12. Using any number from 0 to 10 where 0 is the worst health care possible and 10 is the best health care possible, what number would you use to rate all your health care in the last 12 months?

- ☐ 0 Worst health care possible
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10 Best health care possible

13. Do you currently smoke?

- 1 ☐ Yes
- 2 ☐ No → Skip to Question 15

14. In the last 12 months did a doctor advise you to quit smoking?

- 1 ☐ Yes
- 2 ☐ No
- 3 ☐ Had no visits in the last 12 months

15. In the last 2 years, has your blood pressure been checked by a doctor, nurse, or other health professional?

- 1 ☐ Yes
- 2 ☐ No

Getting Health Care from a Specialist

When you answer the next questions, do not include dental visits.

16. Specialists are doctors like surgeons, heart doctors, allergy doctors, skin doctors, and others who specialize in one area of health care.

In the last 12 months, did you or a doctor think you needed to see a specialist?

- 1 ☐ Yes
- 2 ☐ No → Skip to Question 18

17. In the last 12 months, how much of a problem, if any, was it to see a specialist that you needed to see?

- 1 ☐ A big problem
- 2 ☐ A small problem
- 3 ☐ Not a problem

Please go to page 4 →

General Health

18. In general, would you say your health is:

- 1 ☐ Excellent
- 2 ☐ Very good
- 3 ☐ Good
- 4 ☐ Fair
- 5 ☐ Poor

The following questions are about activities you might do during a typical day. Does your health now limit you in these activities? If so, how much?

19. Moderate activities, such as moving a table, pushing a vacuum cleaner, bowling, or playing golf

- 1 ☐ Yes, limited a lot
- 2 ☐ Yes, limited a little
- 3 ☐ No, not limited at all

20. Climbing several flights of stairs

- 1 ☐ Yes, limited a lot
- 2 ☐ Yes, limited a little
- 3 ☐ No, not limited at all

During the past 4 weeks how much of the time have you had any of the following problems with your work or other regular daily activities as a result of your physical health?

21. Accomplished less than you would like

- 1 ☐ All of the time
- 2 ☐ Most of the time
- 3 ☐ Some of the time
- 4 ☐ A little of the time
- 5 ☐ None of the time

22. Were limited in the kind of work or other activities

- 1 ☐ All of the time
- 2 ☐ Most of the time
- 3 ☐ Some of the time
- 4 ☐ A little of the time
- 5 ☐ None of the time

During the past 4 weeks, how much of the time have you had any of the following problems with your work or other regular daily activities as a result of any emotional problems (such as feeling depressed or anxious)?

23. Accomplished less than you would like

- 1 ☐ All of the time
- 2 ☐ Most of the time
- 3 ☐ Some of the time
- 4 ☐ A little of the time
- 5 ☐ None of the time

24. Did work or other activities less carefully than usual

- 1 ☐ All of the time
- 2 ☐ Most of the time
- 3 ☐ Some of the time
- 4 ☐ A little of the time
- 5 ☐ None of the time

Please go to page 5 →

25. During the past 4 weeks, how much did pain interfere with your normal work (including both work outside the home and housework)?

- 1 ☐ Not at all
- 2 ☐ A little bit
- 3 ☐ Moderately
- 4 ☐ Quite a bit
- 5 ☐ Extremely

29. During the past 4 weeks, how much of the time has your physical health or emotional problems interfered with your social activities (like visiting friends, relatives, etc.)?

- 1 ☐ All of the time
- 2 ☐ Most of the time
- 3 ☐ Some of the time
- 4 ☐ A little of the time
- 5 ☐ None of the time

These questions are about how you feel and how things have been with you during the past 4 weeks. For each question, please give the one answer that comes closest to the way you have been feeling.

How much of the time during the past 4 weeks:

26. Have you felt calm and peaceful?

- 1 ☐ All of the time
- 2 ☐ Most of the time
- 3 ☐ Some of the time
- 4 ☐ A little of the time
- 5 ☐ None of the time

27. Did you have a lot of energy?

- 1 ☐ All of the time
- 2 ☐ Most of the time
- 3 ☐ Some of the time
- 4 ☐ A little of the time
- 5 ☐ None of the time

28. Have you felt downhearted and depressed?

- 1 ☐ All of the time
- 2 ☐ Most of the time
- 3 ☐ Some of the time
- 4 ☐ A little of the time
- 5 ☐ None of the time

The following questions ask about how you have been feeling during the past 30 days. For each question, please place a check mark in the box that best describes how often you had this feeling.

During the past 30 days, about how often did you feel...	All of the time	Most of the time	Some of the time	A little of the time	None of the time
30. ...nervous?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
31. ...hopeless?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
32. ...restless or fidgety?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
33. ...so sad that nothing could cheer you up?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
34. ...that everything was an effort?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
35. ...worthless?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

The following two questions ask about how you have been feeling in the past 2 weeks.

Over the last 2 weeks, how often have you been bothered by any of the following problems?	Nearly every day	More than half the days	Several days	Not at all
36. Little interest or pleasure in doing things.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
37. Feeling down, depressed, or hopeless.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐

Please go to page 7 →

Opinions about Health

For items 38-41, please check one of the boxes to indicate how strongly you agree or disagree for each statement. If you are uncertain, check the box for uncertain (3 ☐).

	Disagree strongly	Disagree somewhat	Uncertain	Agree somewhat	Agree strongly
38. I'm healthy enough that I really don't need health insurance.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
39. Health insurance is not worth the money it costs.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
40. I'm more likely to take risks than the average person.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
41. I can overcome illness without help from a medically trained person.	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

Date completed:

If this booklet was not completed by the person named on the front, who completed it:

What is this person's relationship to the person named on the front:

Thank you for taking the time to complete this survey.

Remember to seal it and place it in the envelope provided.

This survey is part of the Medical Expenditure Panel Survey, conducted by the U.S. Public Health Service. This survey is authorized under Section 902(a) of the Public Health Service Act [42 U.S.C. 299a]. The confidentiality of personal information is protected by Federal Statutes, Section 924(c) and Section 308(d) of the Public Health Service Act [42 U.S.C. 299c-3(c) and 242m(d)]. This law prohibits release of personal information outside the public health agencies sponsoring the survey or their contractors without first obtaining permission from the person who gave the information. The Federal government requires that all persons asked to respond to one of its surveys be given the following information: Public reporting burden for this collection of information is estimated to average 5 minutes per interview, the estimated time required to complete the survey about Your Health and Health Opinions. Send comments regarding this burden estimate or any other aspect of this collection of information, including suggestions for reducing this burden, to:

Reports Clearance Officer
Attn: PRA, United States Public Health Service
Paperwork Reduction Project (0935-0098)
Hubert H. Humphrey Building, Room 721-B
200 Independence Avenue, SW
Washington, DC 20201

