

การพัฒนดัชนีวัดความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพของประชาชน ระยะที่ 2

พินิจ ฟ้าม่านวยผล

สนับสนุนโดย สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

2555

สรุปการดำเนินงาน

การพัฒนดัชนียึดความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพของประชาชน ระยะที่ 2

1. แนวคิดในการพัฒนา

การพัฒนาระบบสุขภาพ ไปสู่ระบบสุขภาพที่พึงประสงค์ จะหมายถึงการมีระบบต่างๆที่เป็นองค์ประกอบย่อย ได้แก่ ระบบสร้างเสริมสุขภาพ ระบบป้องกันควบคุมโรค ระบบบริการสุขภาพ ระบบการคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ ที่มีคุณลักษณะต่างๆของระบบสุขภาพที่พึงประสงค์ ได้แก่ การเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ มีธรรมาภิบาลตอบสนองต่อประชาชน และมีความเป็นธรรม โดยหากเป็นระบบบริการสุขภาพ ก็จะมีการเข้าถึงบริการที่ดี และคุณภาพบริการที่ดี เป็นคุณลักษณะที่เพิ่มเติมเข้ามา ที่ผ่านมา มีการติดตามการบรรลุผลการพัฒนาระบบสุขภาพผ่านชุดดัชนีชี้วัดต่างๆ ที่เป็นเครื่องสะท้อนสมรรถนะของระบบสุขภาพ (Health system performance) ในมิติต่างๆ แต่ส่วนใหญ่เป็นการวัดที่ผลิตหรือผลลัพธ์ของระบบสุขภาพ แต่ยังขาดการประเมินในส่วนของการรับรู้ หรือความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อระบบสุขภาพ ซึ่งในต่างประเทศมีการวัดทัศนคติของประชาชนดังกล่าว ในรูปแบบของความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ (confidence index) โดยเน้นไปที่ความเชื่อมั่นต่อระบบบริการสุขภาพ

ในประเทศไทย ยังไม่เคยมีความพยายามในการพัฒนดัชนียึดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบสุขภาพมาก่อนหน้านี้ ทำให้ยังไม่มีข้อมูลที่สะท้อนความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อระบบสุขภาพอย่างเป็นระบบ ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพัฒนาในระยะที่ 2 ต่อเนื่องมาจากการศึกษาในระยะแรก โดยการนำผลการศึกษาที่ได้จากระยะแรก มาพัฒนาต่อ โดยอาศัยหลักการแนวคิดบางอย่างในการคัดเลือกประเด็น และปรับปรุงในส่วนของเครื่องมือสำรวจความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นการสำรวจแบบภาคตัดขวาง เพื่อให้ทราบสถานการณ์ด้านความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบสุขภาพ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

2. วัตถุประสงค์ของดัชนี

ในการพัฒนดัชนียึดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบสุขภาพ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการติดตามประเมิน ความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นความรู้สึกหรือการรับรู้ของประชาชน ที่มีต่อระบบสุขภาพ มากกว่าการประเมินข้อเท็จจริงของระบบสุขภาพ โดยประชาชนอาจจะมีประสบการณ์ตรงหรือไม่ก็ได้ แต่เป็นความเชื่อที่เกิดจากการรับรู้หรือจากข้อมูลข่าวสารต่างๆที่ได้รับทราบมา โดยจะเป็นประโยชน์สำหรับใช้ปรับปรุงระบบสุขภาพ ในส่วนที่ประชาชนยังไม่เชื่อมั่น ให้ดีขึ้น หรือเพื่อปรับปรุงการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องกับประชาชนให้ทั่วถึงมากขึ้น

3. กระบวนการพัฒนาที่ผ่านมา

ในการศึกษาระยะที่ 1 ในช่วงระหว่างปี 2552-2553 มีการศึกษาทบทวนแนวคิดระบบสุขภาพ และดัชนีชี้วัดในการประเมินระบบสุขภาพ ตามคุณลักษณะของระบบสุขภาพที่พึงประสงค์ พร้อมกับทบทวนดัชนีชี้วัดความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพของต่างประเทศ

ผลของการศึกษาในระยะแรก ใช้กรอบของประเด็นในการวัดความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ โดยแบ่งการวัดความเชื่อมั่นออกเป็น 4 ระบบย่อย รวมทั้งภาพรวมของระบบสุขภาพ ได้แก่ ระบบการสร้างเสริมสุขภาพ ระบบการป้องกันและควบคุมโรคและปัจจัยที่คุกคามสุขภาพ ระบบการบริการสาธารณสุขและการควบคุมคุณภาพ ระบบการคุ้มครองผู้บริโภค และธรรมาภิบาลของระบบสุขภาพ แล้วใช้ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการเสนอประเด็นที่ควรจะวัด รวมทั้งชุดคำถามเบื้องต้น ประกอบกับการระดมความเห็นจากพื้นที่ เพื่อเลือกประเด็นความเชื่อมั่นที่ครอบคลุมทั้ง 4 ระบบ โดยจากการศึกษาในระยะแรก ได้ประเด็นการวัดความเชื่อมั่น โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของการวัดความเชื่อมั่นโดยการเปรียบเทียบกับอดีต 6 เดือนที่ผ่านมา และส่วนที่วัดความเชื่อมั่นในอนาคต 6 เดือนข้างหน้า แล้วมีการจัดทำแบบสำรวจ เพื่อทำการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบสุขภาพ รอบที่ 1 แต่อย่างไรก็ดีจากการศึกษาในระยะแรก มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงทั้งในส่วนของดัชนีความเชื่อมั่น และเครื่องมือแบบสำรวจความเชื่อมั่น เพื่อให้ดัชนีและเครื่องมือมีความเหมาะสมมากขึ้น

4. กระบวนการปรับปรุงดัชนีและแบบสำรวจ

ในการปรับปรุงดัชนีและแบบสำรวจ เริ่มจากการทบทวนประเด็นที่มีความเหมาะสมสำหรับวัดความเชื่อมั่น โดยใช้คุณลักษณะ 3 ประการ และหลักเกณฑ์ 2 ข้อ ในการคัดเลือกประเด็นที่ได้จากการศึกษาครั้งแรก ประกอบกับการทบทวนความรู้ทางวิชาการในการวัดความเชื่อมั่นของต่างประเทศ นำมาจัดทำเป็นร่างประเด็นในการวัดความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ ร่างที่ 1 นำเสนอในที่ประชุมของผู้เชี่ยวชาญระบบสุขภาพ โดยได้ความเห็นเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญ ในการปรับปรุงประเด็นจนได้ประเด็นทั้งสิ้น 23 ประเด็น ซึ่งลดลงจากการศึกษาครั้งที่แล้ว และเป็นการวัดระดับความเชื่อมั่นในปัจจุบัน หลังจากนั้นได้นำประเด็นทั้ง 23 ประเด็น ไปสำรวจความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้กำหนดนโยบาย นักวิชาการ และตัวแทนภาคประชาสังคม รวมทั้งสิ้น 20 คน โดยใช้หลักเกณฑ์ทั้ง 2 ข้อ หากเห็นด้วยให้ 1 คะแนน ไม่เห็นด้วยให้ 0 คะแนน หลังจากนั้นนำผลการสำรวจความเห็นเข้าสู่ที่ประชุมของผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งเพื่อปรับประเด็นเป็นครั้งสุดท้าย ก่อนปรึกษากับสำนักงานสถิติแห่งชาติในการจัดทำเป็นชุดคำถาม และแบบสอบถามสำหรับการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบสุขภาพต่อไป

5. หลักเกณฑ์ในการเลือกประเด็น

คุณลักษณะของประเด็นที่ใช้วัดความเชื่อมั่น ประกอบด้วย

1. เป็นประเด็น ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกลไกรัฐ ในด้านสุขภาพ หรือ
2. เป็นประเด็น ความเชื่อมั่นต่อการจัดบริการของสถานพยาบาล และ
3. เป็นประเด็น ความเชื่อมั่นที่สะท้อนมุมมองหรือความรู้สึกของประชาชน มากกว่าการประเมินข้อเท็จจริง

หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกประเด็นที่ใช้วัดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบสุขภาพ ประกอบด้วย

1. เป็นประเด็น ที่มีโอกาสสูงที่ประชาชน อาจจะไม่มั่นใจ หรือกลไกรัฐ อาจจะละเลย
2. เป็นประเด็น ที่ประชาชนให้ความสำคัญ และมีผลกระทบต่อประชาชนค่อนข้างสูง

6. ประเด็นการวัดความเชื่อมั่น (ร่างที่ 1) และผลการสำรวจความเห็นต่อประเด็น

จากข้อเสนอแนะ และจากการทบทวนความรู้ต่างๆ สามารถนำมาปรับปรุงประเด็นในการวัดความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ ได้แก่ การเลือกประเด็นที่สอดคล้องกับเกณฑ์ การตัดประเด็นที่มีความซ้ำซ้อน การเน้นการประเมินความเชื่อมั่นที่ประชาชนสัมผัสได้ และการเพิ่มบางประเด็นที่สำคัญ โดยมีประเด็นที่เป็นองค์ประกอบของความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ จำนวน 23 ประเด็น ในร่างที่ 1 เพื่อนำเข้าการประชุมของผู้เชี่ยวชาญ และสำรวจความเห็นผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 กลุ่ม 20 คน โดยแยกตามเกณฑ์ทั้ง 2 ข้อ ซึ่งผลของการสำรวจแสดงดังตารางข้างล่าง

คะแนนเฉลี่ยที่ผู้เชี่ยวชาญให้ ในแต่ละประเด็นโดยใช้หลักเกณฑ์ทั้ง 2 ข้อ (คะแนนเต็ม 1)

ประเด็น	เป็นประเด็นที่ กลไกภาครัฐ อาจจะเลย	เป็นประเด็นที่มี ผลกระทบต่อ ประชาชนสูง
1. การจัดบริการพื้นฐานในการดูแลความเป็นอยู่ที่ถูกสุขลักษณะ	1	1
2. การจัดสภาพแวดล้อม ไม่ให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ	0.8	0.9
3. มาตรการในการควบคุมการแพร่ระบาดของโรค	1	1
4. การวินิจฉัยและรักษาอย่างทันที่เพื่อป้องกันการระบาดของโรค	0.8	1
5. ความปลอดภัยจากโรคระบาด	0.8	1
6. การตรวจสอบและควบคุมคุณภาพ อาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ	0.9	1
7. การตรวจสอบคุณภาพสถานพยาบาลรัฐและเอกชน	0.8	1
8. การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	0.9	1
9. ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	0.9	1
10. การตอบสนองการร้องเรียนเมื่อมีปัญหา	0.9	1
11. การได้รับความรู้เรื่องสิทธิที่จะได้รับการชดเชย เมื่อได้รับความเสียหายจากบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	0.9	1
12. ความครอบคลุมบริการภายใต้หลักประกันสุขภาพ	0.8	1
13. การให้บริการด้วยเครื่องมือแพทย์ที่เพียงพอและเหมาะสม	0.8	0.9
14. จำนวนบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เพียงพอ	0.8	1
15. ความรู้ ความสามารถของบุคลากรการแพทย์ในการให้บริการ	0.9	1
16. การได้รับบริการรักษาพยาบาลได้อย่างสะดวกและทันที่	0.8	1
17. การได้รับบริการอย่างไม่ถูกเลือกปฏิบัติ	0.9	1
18. การได้รับการรักษาจากสถานพยาบาลเฉพาะทางของรัฐ อย่างไม่มีอุปสรรค	0.9	1
19. ความสามารถในการให้บริการของสถานพยาบาลรัฐ เมื่อเทียบกับเอกชน	0.9	0.9
20. ความรับผิดชอบ ความโปร่งใส การเข้าถึงข้อมูลและตรวจสอบได้ ของเจ้าหน้าที่รัฐ	1	1
21. การมีส่วนร่วมในการเสนอความเห็น	0.9	1
22. การได้รับสิทธิที่เท่าเทียมกันของประชาชน	1	1
23. การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ	1	1

โดยรวมแล้วผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นไปในทิศทางที่เห็นด้วยกับประเด็นต่างๆ เมื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ทั้ง 2 ข้อ แต่มีรายละเอียดของความเห็นที่สามารถนำมาปรับปรุงในแต่ละประเด็นต่อไป

7. การปรับประเด็นการวัดความเชื่อมั่นจากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

จากการประชุมกับผู้เชี่ยวชาญทั้งก่อนและหลังการสำรวจความเห็นผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งความเห็นจากการสำรวจความเห็นผู้เชี่ยวชาญ ได้มาซึ่งข้อเสนอแนะ และการปรับประเด็นในการวัดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบสุขภาพ ที่มีความชัดเจนมากขึ้น โดยสรุปประเด็นที่จะวัดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบสุขภาพเป็น 4 มิติ ได้แก่ ความเชื่อมั่นต่อบริการสุขภาพ ความเชื่อมั่นต่อการส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค ความเชื่อมั่นต่อการคุ้มครองผู้บริโภค และความเชื่อมั่นต่อธรรมาภิบาลของระบบสุขภาพ โดยมีประเด็นในการวัดในแต่ละมิติดังนี้

ความเชื่อมั่นต่อบริการสุขภาพ

1. ความครอบคลุมของบริการสุขภาพตามโรคหรือการเจ็บป่วย
2. ความเพียงพอของการได้รับยาและการรักษาตามความจำเป็น
3. การมีค่าใช้จ่ายจากบริการสุขภาพ ที่ไม่เป็นภาระต่อครอบครัว
4. คุณภาพบริการของสถานพยาบาล โดยแบ่งเป็น
 - 4.1. การบริการที่ได้มาตรฐาน
 - 4.2. การบริการที่เป็นมิตรและแบ่งสถานพยาบาลที่ประเมินออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่
 - โรงพยาบาลเอกชน
 - โรงพยาบาลจังหวัด
 - โรงพยาบาลอำเภอ
 - สถานบริการระดับปฐมภูมิ
5. ความสะดวกในการติดต่อขอความช่วยเหลือจากบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
6. ความทันทั่วถึงและประสิทธิภาพของบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
7. การได้รับบริการที่ไม่ถูกเลือกปฏิบัติ
8. การได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเจ็บป่วยและทางเลือกของการรักษา
9. การรักษาความลับของผู้ป่วย

ความเชื่อมั่นต่อการส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค

1. การบริการสาธารณสุขปลอดภัยขั้นพื้นฐาน
2. การควบคุมสถานที่จำหน่ายอาหาร
3. ประสิทธิภาพในการควบคุมการระบาดของโรค
4. การให้ข้อมูลโดยไม่ปกปิดเมื่อเกิดการระบาดของโรค
5. การสร้างเสริมสุขภาพในชุมชน

6. การควบคุมพฤติกรรมเสี่ยง
7. การควบคุมมลพิษจากโรงงาน
8. การปฏิบัติตามมาตรการลดอุบัติเหตุจราจร

ความเชื่อมั่นต่อการคุ้มครองผู้บริโภค

1. การควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์อาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ
2. การควบคุมไม่ให้มีสถานบริการสุขภาพผิดกฎหมาย
3. คุณภาพของคลินิกและร้านขายยา
4. การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์อาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ
5. การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนด้านบริการสุขภาพ

ความเชื่อมั่นต่อธรรมาภิบาลของระบบสุขภาพ

1. การป้องกันการทุจริตในสถานพยาบาลของรัฐ
2. สถานพยาบาลของรัฐไม่มีการทุจริต
3. การปรับปรุงบริการสุขภาพตามความเห็นของประชาชน
4. การใช้เงินอย่างคุ้มค่าของหน่วยงานสุขภาพ

8. การปรับวิธีการประเมินความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบสุขภาพ

จากการทบทวนเครื่องมือประเมินความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบสุขภาพที่พัฒนาขึ้น พร้อมกับความเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆที่ได้ระหว่างการพัฒนา รวมทั้งความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ และสำนักงานสถิติแห่งชาติ มีการเสนอให้ปรับเครื่องมือประเมินความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ ดังนี้

1. การปรับประเภทของการวัดความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ จากการเปรียบเทียบกับอดีต และการคาดการณ์อนาคต เป็นการประเมินความเชื่อมั่นในปัจจุบัน
2. การปรับตัวเลือกคำตอบ ตามระดับของความเชื่อมั่น คือ เชื่อมั่นมาก เชื่อมั่น ไม่เชื่อมั่น และไม่เชื่อมั่นมาก
3. การปรับวิธีการคำนวณดัชนี ตามลักษณะของตัวเลือกคำตอบ โดยเชื่อมั่นมาก = 4 คะแนน เชื่อมั่น = 3 คะแนน ไม่เชื่อมั่น = 2 คะแนน และไม่เชื่อมั่นมาก = 1 คะแนน

9. แบบสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบสุขภาพ

จากประเด็นความเชื่อมั่นทั้ง 4 มิติ นำมาจัดทำเป็นข้อคำถามและแบบสำรวจความเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ โดยดำเนินการร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อใช้ในการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพใน พ.ศ. 2555 โดยมีทั้งส่วนข้อมูลทั่วไป ความเชื่อมั่นในแต่ละมิติทั้ง 4 มิติ และความเห็นเกี่ยวกับลำดับความสำคัญของทั้ง 4 มิติ เพื่อใช้ประกอบการให้น้ำหนักคะแนนในแต่ละด้าน ดังนี้

(ถามผู้ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป)

1. ภาค..... จังหวัด.....
2. อำเภอ/เขต..... ตำบล/แขวง.....
3. ในเขตเทศบาล (1) EA..... BLK
- นอกเขตเทศบาล (2) EA..... หมู่ที่..... ชื่อหมู่บ้าน.....
4. ลำดับที่แบบสอบถาม.....

Reg	Cwt	Area
Psu-no		
Ques-no		

ให้กาเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ และบันทึกข้อความลงในช่องว่าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์

- 1.1 เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง A1
- 1.2 อายุ A2
 - ☐ 1) 15 - 19 ปี ☐ 2) 20 - 29 ปี ☐ 3) 30 - 39 ปี
 - ☐ 4) 40 - 49 ปี ☐ 5) 50 - 59 ปี ☐ 6) 60 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด A3
 - ☐ 1) ไม่เคยเรียน ☐ 2) ประถมศึกษา
 - ☐ 3) มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย
 - ☐ 5) ปวช. ☐ 6) ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา
 - ☐ 7)ปริญญาตรี ☐ 8)ปริญญาโท หรือ สูงกว่า
 - ☐ 9) อื่น ๆ (ระบุ).....
- 1.4 สถานภาพการทำงาน A4
 - ☐ 1) ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - ☐ 2) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ☐ 3) ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 - ☐ 4) เกษตรกร ☐ 5) รับจ้างทั่วไป/กรรมกร
 - ☐ 6) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 7) แม่บ้าน
 - ☐ 8)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ ☐ 9) อื่น ๆ (ระบุ).....
- 1.5 รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน (รายได้ที่เป็นตัวเงินเฉลี่ยในรอบ 12 เดือน) A5
 - ☐ 1) ต่ำกว่า 1,500 บาท ☐ 2) 1,500 - 3,000 บาท
 - ☐ 3) 3,001 - 5,000 บาท ☐ 4) 5,001 - 10,000 บาท
 - ☐ 5) 10,001 - 15,000 บาท ☐ 6) 15,001 - 30,000 บาท
 - ☐ 7) 30,001 - 50,000 บาท ☐ 8) 50,001 - 100,000 บาท
 - ☐ 9) มากกว่า 100,000 บาท
- 1.6 ปัจจุบันท่านใช้สิทธิในระบบประกันสุขภาพใดมากที่สุด A6
 - ☐ 1) บัตรประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ☐ 2) บัตรประกันสังคม
 - ☐ 3) สวัสดิการข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 4) ประกันสุขภาพเอกชน
 - ☐ 5) ไม่มีหลักประกันสุขภาพใดๆ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการสุขภาพของสถานพยาบาล

2.1 ภายใต้สิทธิในระบบประกันสุขภาพที่ท่านใช้มากที่สุดข้อ 1.6 ท่านมีความเชื่อมั่นในประเด็นต่างๆต่อไปนี้เป็นอย่างไรร (ใส่หมายเลขรหัสที่กำหนดลงในช่องสี่เหลี่ยม)

ข้อความ	ความเชื่อมั่น	
	รหัสที่กำหนด 1 = ไม่เชื่อมั่นมาก 2 = ไม่เชื่อมั่น 3 = เชื่อมั่น 4 = เชื่อมั่นมาก	
2.1.1 ท่านเชื่อมั่นว่า ท่านได้รับการบริการสุขภาพที่ครอบคลุมโรคและความเจ็บป่วยที่จำเป็น	A7	
2.1.2 ท่านเชื่อมั่นว่า ท่านได้รับยา และการดูแลรักษาพยาบาลที่เพียงพอต่อความเจ็บป่วย	A8	
2.1.3 ท่านเชื่อมั่นว่า ท่านได้รับการบริการสุขภาพ โดยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นไม่เป็นการระต่อท่านและครอบครัว	A9	

2.2 ท่านมีความเชื่อมั่นต่อสถานพยาบาลในประเด็นต่างๆต่อไปนี้เป็นอย่างไรร (ใส่หมายเลขรหัสที่กำหนดลงในช่องสี่เหลี่ยม)

ข้อความ	มีการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	มีการให้บริการที่เป็นมิตร
	รหัสที่กำหนด 1 = ไม่เชื่อมั่นมาก 2 = ไม่เชื่อมั่น 3 = เชื่อมั่น 4 = เชื่อมั่นมาก	รหัสที่กำหนด 1 = ไม่เชื่อมั่นมาก 2 = ไม่เชื่อมั่น 3 = เชื่อมั่น 4 = เชื่อมั่นมาก
2.2.1 ท่านเชื่อมั่นว่า สถานบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานใกล้บ้านของท่าน เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล /สถานอนามัย/ศูนย์สุขภาพชุมชน/ศูนย์บริการสาธารณสุข	A10	A11
2.2.2 ท่านเชื่อมั่นว่า โรงพยาบาลอำเภอใกล้บ้านท่าน	A12	A13
2.2.3 ท่านเชื่อมั่นว่า โรงพยาบาลจังหวัด/โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไปในจังหวัดของท่าน	A14	A15
2.2.4 ท่านเชื่อมั่นว่า โรงพยาบาลเอกชนใกล้บ้านท่าน	A16	A17

2.3 ท่านมีความเชื่อมั่นต่อบริการสุขภาพในประเด็นต่างๆต่อไปนี้เป็นอย่างไรร (ใส่หมายเลขรหัสที่กำหนดลงในช่องสี่เหลี่ยม)

ข้อความ	ความเชื่อมั่น	
	รหัสที่กำหนด 1 = ไม่เชื่อมั่นมาก 2 = ไม่เชื่อมั่น 3 = เชื่อมั่น 4 = เชื่อมั่นมาก	
2.3.1 ท่านเชื่อมั่นว่า หากเกิดอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยฉุกเฉินขึ้น ท่านสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือจากบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน เช่น โทร 1669 หรือศูนย์เรนทร และอื่นๆ	A18	
2.3.2 ท่านเชื่อมั่นว่า หากเกิดอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยฉุกเฉินขึ้น ท่านจะได้รับบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ	A19	
2.3.3 ท่านเชื่อมั่นว่า ท่านได้รับการบริการสุขภาพในสถานพยาบาลของรัฐ โดยไม่ถูกเลือกปฏิบัติ เช่น การได้รับยา การรักษาด้วยมาตรฐานที่ไม่แตกต่างกัน เป็นต้น	A20	
2.3.4 ท่านเชื่อมั่นว่า ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเจ็บป่วยและทางเลือกในการรักษาอย่างเพียงพอ เมื่อท่านไปใช้บริการในสถานพยาบาลของรัฐ	A21	
2.3.5 ท่านเชื่อมั่นว่า สถานพยาบาลของรัฐจะรักษาความลับเกี่ยวกับการเจ็บป่วยและการรักษาของผู้ป่วย	A22	

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลไกรัฐด้านส่งเสริมป้องกันควบคุมโรค

3.1 ท่านมีความเชื่อมั่นในประเด็นต่างๆต่อไปนี้เป็นอย่างไร (ใส่หมายเลขรหัสที่กำหนดลงในช่องสี่เหลี่ยม)

ข้อคำถาม	ความเชื่อมั่น
	รหัสที่กำหนด 1 = ไม่เชื่อมั่นมาก 2 = ไม่เชื่อมั่น 3 = เชื่อมั่น 4 = เชื่อมั่นมาก
3.1.1 ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการจัดบริการสาธารณสุขภาคพื้นฐานในชุมชน เพื่อดูแลประชาชนให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ เช่น การจัดการขยะ และการจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน	A23
3.1.2 ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการดูแลควบคุมสถานที่จำหน่ายอาหาร เช่น ตลาด ร้านอาหาร แผงลอย เป็นต้น ให้มีความสะอาด ปลอดภัย	A24
3.1.3 ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น โรคไข้เลือดออก ไข้หวัดใหญ่ 2009 เป็นต้น	A25
3.1.4 ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา โดยไม่มีการปกปิดข้อมูล เมื่อเกิดการระบาดของโรค	A26
3.1.5 ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการสนับสนุนให้เกิดการสร้างเสริมสุขภาพในชุมชนอย่างจริงจัง เช่น การส่งเสริมการออกกำลังกายในชุมชน	A27
3.1.6 ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการดำเนินการควบคุมพฤติกรรมเสี่ยงต่อสุขภาพอย่างจริงจัง เช่น การควบคุมการสูบบุหรี่ การดื่มสุรา เป็นต้น	A28
3.1.7 ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการควบคุมการปล่อยน้ำเสียหรือควันพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม อยู่ใกล้บ้านท่านหรือโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่อื่น เช่น มาบตาพุด แม่เมาะ ฯลฯ อย่างมีประสิทธิภาพ	A29
3.1.8 ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการปฏิบัติตามมาตรการลดอุบัติเหตุจราจรอย่างจริงจัง เช่น การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการใส่หมวกกันน็อก การเมาไม่ขับ เป็นต้น	A30

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลไกรัฐด้านคุ้มครองผู้บริโภค

4.1 ท่านมีความเชื่อมั่นในประเด็นต่างๆต่อไปนี้เป็นอย่างไร (ใส่หมายเลขรหัสที่กำหนดลงในช่องสี่เหลี่ยม)

ข้อคำถาม	ความเชื่อมั่น
	รหัสที่กำหนด 1 = ไม่เชื่อมั่นมาก 2 = ไม่เชื่อมั่น 3 = เชื่อมั่น 4 = เชื่อมั่นมาก
4.1.1 ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์อาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ รวมทั้งการควบคุมการโฆษณา อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ยาลดความอ้วน อาหารเสริม เป็นต้น	A31
4.1.2 ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการควบคุมไม่ให้มีสถานบริการสุขภาพผิดกฎหมาย เช่น คลินิกเถื่อน ร้านขายยาผิดกฎหมาย เป็นต้น	A32
4.1.3 ท่านเชื่อมั่นว่า คลินิกเอกชนและร้านขายยา ให้บริการที่ได้คุณภาพและมาตรฐาน	A33
4.1.4 ท่านเชื่อมั่นว่า เมื่อมีการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์อาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ หน่วยงานที่รับผิดชอบจะมีการดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม	A34
4.1.5 ท่านเชื่อมั่นว่า เมื่อมีการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านบริการสุขภาพ หน่วยงานที่รับผิดชอบจะมีการดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม	A35

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธรรมาภิบาลระบบสุขภาพ

5.1 ท่านมีความเชื่อมั่นในประเด็นต่างๆต่อไปนี้เป็นอย่างไร (ใส่หมายเลขรหัสที่กำหนดลงในช่องสี่เหลี่ยม)

ข้อคำถาม	ความเชื่อมั่น	
	รหัสที่กำหนด 1 = ไม่เชื่อมั่นมาก 2 = ไม่เชื่อมั่น 3 = เชื่อมั่น 4 = เชื่อมั่นมาก	
5.1.1 ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและทุกภาคส่วนมีการดำเนินการอย่างเต็มที่ในการป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต คอร์รัปชัน ในสถานพยาบาลของรัฐ	A36	
5.1.2 ท่านเชื่อมั่นว่า สถานพยาบาลของรัฐไม่มีการทุจริต คอร์รัปชัน	A37	
5.1.3 ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงานด้านสุขภาพของรัฐ มีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชน	A38	
5.1.4 ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงานด้านสุขภาพของรัฐ มีการใช้จ่ายเงินจากแหล่งต่างๆ เช่น เงินงบประมาณจากภาครัฐ เงินบริจาค และเงินที่เก็บจากผู้ป่วย เช่น ค่ายา เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนอย่างคุ้มค่า	A39	

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ลำดับความสำคัญของประเด็น

6.1 ในภาพรวม ท่านคิดว่าประเด็นต่างๆต่อไปนี้ มีความสำคัญเพียงใด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย (ให้ท่านใส่หมายเลข 1-4 ลงไปในช่องสี่เหลี่ยม โดยหมายเลข 1 หมายถึง มีความสำคัญมากที่สุด)

- | | | |
|---|------------|----------------------|
| 1) การบริการสุขภาพ | อันดับ A40 | <input type="text"/> |
| 2) การสร้างเสริมสุขภาพและควบคุมป้องกันโรค | อันดับ A41 | <input type="text"/> |
| 3) การคุ้มครองผู้บริโภค | อันดับ A42 | <input type="text"/> |
| 4) ธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ | อันดับ A43 | <input type="text"/> |

ชื่อ-สกุล พนักงานแฉ่งนับ(ตัวบรรจง)

ชื่อ-สกุล ผู้ตรวจแบบสอบถาม(ตัวบรรจง)

วันที่..... มกราคม พ.ศ. 2555

วันที่..... มกราคม พ.ศ. 2555

คำอธิบาย

หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการส่งเสริมควบคุมป้องกันโรค (ตอนที่ 3 ข้อ 1-8) ได้แก่

หน่วยงานของรัฐ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในงานที่ส่งผลต่อสุขภาพ เช่น กระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค กรมอนามัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สสส. สปสช. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น(อบจ. เทศบาล อบต.) และหน่วยงานภายใต้กระทรวงอื่นๆ เช่น กรมควบคุมมลพิษ

หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (ตอนที่ 4 ข้อ 1-5) ได้แก่

หน่วยงานของรัฐ ที่ทำหน้าที่ดูแลกำกับกับการดำเนินงานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือการให้บริการด้านสุขภาพ เช่น กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สปสช. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ หรือหน่วยงานด้านสุขภาพของรัฐ (ตอนที่ 5 ข้อ 1-4) ได้แก่

หน่วยงานของรัฐ ที่ทำหน้าที่ดูแลกำกับกับการดำเนินงานหรือการให้บริการด้านสุขภาพ เช่น กระทรวงสาธารณสุข สปสช. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และสถานพยาบาลของรัฐ