

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อมนุษย์เราเจ็บป่วยจะแสวงหาทางรักษา สมัยก่อนการแก้ไขปัญหาระหว่างการเจ็บป่วยกระทำกันโดยการช่วยเหลือกันเอง ภายใต้อุปการะของครอบครัวโดยพ่อแม่ ญาติพี่น้อง ตลอดจนผู้ใกล้ชิด ให้การรักษาตามแบบพื้นบ้านในชุมชนนั้น หรือแบบที่เคยมีมาแต่เดิม ซึ่งขณะนั้นคนไทยรวมทั้งทางราชการเรียกกันว่า "การแพทย์แผนโบราณ" (สุต แสงวีเชียร 2521 : 58) ต่อมาเมื่อสังคมเปลี่ยนเป็นขนาดใหญ่ ความเจริญมีมากก็มีการจัดองค์การต่าง ๆ การจัดระเบียบงานให้เป็นการเชี่ยวชาญในหน้าที่เฉพาะ และเป็นวิธีการจึงเกิดขึ้น การเจ็บป่วยซึ่งเคยมีการช่วยเหลือกันเองภายในครอบครัวก็ขยายขึ้นเป็นชุมชน และขยายวงกว้างขึ้นไปเรื่อย ๆ การแพทย์สมัยใหม่ก็เริ่มเข้ามามีอิทธิพล ซึ่งเป็นการแพทย์แผนปัจจุบัน โดยมีแพทย์แผนปัจจุบันเป็นผู้รักษา โดยทำงานร่วมกันเป็นทีม ร่วมกับพยาบาล เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอื่น ๆ ลักษณะการให้บริการรักษาผู้ป่วยก็เป็นวิธีการแหล่งบริการรักษาที่เกิดขึ้นก็คือ โรงพยาบาล และสถานบริการสุขภาพหรือศูนย์อนามัยต่าง ๆ

ปัจจุบันการแพทย์เจริญก้าวหน้า ประชาชนส่วนใหญ่มีความเชื่อถือไว้วางใจในการรักษาแผนปัจจุบัน มีความรู้ในการใช้แหล่งบริการสาธารณสุขให้เป็นประโยชน์ในการรักษาโรค จึงทำให้จำนวนผู้มารับบริการตรวจรักษาในโรงพยาบาลเพิ่มมากขึ้น ดังจะพบว่าโรงพยาบาลใหญ่ ๆ ของรัฐมีผู้ป่วยมากมายมารับการบำบัด และรอดตรวจโรคเนื่องแน่นไปหมด เช่น โรงพยาบาลมหาราชนครคีรีธรรมราช โดยเฉพาะแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งเป็นแผนกที่คับแค้นกว่ามากที่สุด เพราะมีจำนวนผู้ป่วยมาก และจำนวนแพทย์น้อยความล่าช้าเนื่องจากมีจำนวนผู้ป่วยมาก และจำนวนแพทย์น้อยก็เป็นสิ่งเพิ่มความทุกข์ให้กับผู้ป่วยมากพออยู่แล้วแต่ยังมีความล่าช้าเพราะต้องผ่านระบบอื่นเป็นระเบียบของโรงพยาบาลของรัฐอีก จึงเป็นเรื่องที่น่าเห็นใจสำหรับผู้ป่วยอย่างมาก ทำอย่างไรจึงจะให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ หรือประทับใจต่อบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล และสามารถตอบสนองความมุ่งหวังความต้องการของผู้ป่วยได้ครบถ้วนตามที่เขาเหล่านั้นคาดหวังไว้

โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว โรงพยาบาลมีจุดประสงค์หลักในการให้บริการสุขภาพอนามัยแก่ผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ โดยถือเอาผู้ป่วยเป็นจุดศูนย์กลาง ดังนั้นการบริการที่ให้อิงขึ้นกับอาการ และโรคของผู้ป่วย และเป็นไปตามหลักวิชาการที่หวังจะช่วยชีวิตผู้ป่วยให้ปลอดภัยมากที่สุด ผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษาด่วนในโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะมีความกังวล หวาดกลัว เกี่ยวกับอาการ และความรุนแรงของโรคกลัวความพิการ กลัวตาย แต่ไม่ค่อยกล้าซักถามแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่น เนื่องจากสภาพแวดล้อมภายในของโรงพยาบาลมีลักษณะที่ขาดความเป็นกันเอง (Brown 1961 : 18-21)

คิงนิ่งแฮม ได้ให้ข้อสังเกตว่ามีความห่างเหินทางสังคมระหว่างแพทย์กับประชาชน ทำให้ประชาชนในชนบทของไทยเลือกใช้แพทย์แผนโบราณ ซึ่งมีความใกล้ชิดคิดว่าแพทย์แผนปัจจุบัน (Cunningham อ้างใน Bryant 1969 : 78) และอีกประเด็นหนึ่ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมักมองผู้ป่วยเป็นเพียงขบวนการเกิดโรคเท่านั้น โดยไม่ได้พิจารณาบุคคลในฐานะที่ผู้ป่วยนั้นเป็น "คนทั้งคน" ซึ่งประกอบด้วย ร่างกาย และจิตใจ ทำให้ผู้ป่วยเกิดความเครียด เบื่อหน่าย และขัดแย้ง ทางอารมณ์ (Brown 1961 : 18-21) คนเราส่วนมากถ้าไม่เจ็บไข้ได้ป่วย มักจะไม่นึกถึงโรงพยาบาล โดยเฉพาะแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ซึ่งมักจะมีผู้ป่วยมารับบริการมากมาย และต้องรอการตรวจเป็นระยะเวลายาวนานภายในห้องคับแคบและมักเกิดปัญหาขึ้น เนื่องจากการรอคอยนาน ๆ (McStravic 1976 : 60)

วิลลี่ กล่าวว่า แผนกผู้ป่วยนอก เป็นเสมือนหนึ่งห้องรับแขกของโรงพยาบาล และเป็นแห่งแรกที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้ป่วยและญาติ ซึ่งเป็นแหล่งหนึ่งที่จะเป็นที่ติดต่อกันระหว่างผู้คนในชุมชนของโรงพยาบาล ถ้าได้รับบริการที่ดี เช่นเดียวกับ ร้านค้าที่จะต้องพยายามจัดสิ่งของให้เป็นที่สุดตาผู้ที่เดินผ่าน เพื่อดึงดูดซึ่งลูกค้าที่จะเข้ามาซื้อสินค้าในร้านนั้น ถึงแม้โรงพยาบาลใหญ่ ๆ ของรัฐในต่างจังหวัด รวมทั้งโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช จะมีผู้ป่วยล้นอยู่แล้วก็ตาม ก็จำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยเช่นกัน เพราะถือว่าประชาชนทุกคนเป็นเจ้าของโรงพยาบาล แม้จะเป็นโรงพยาบาลของรัฐ แต่รัฐก็มีหน้าที่จะต้องให้สวัสดิการที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ (Wylie 1971 : 26) เหตุผลที่เลือกศึกษาโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลศูนย์ของภาคใต้ จัดดำเนินงานหลายด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านบริการผู้ป่วย ด้านบริหารและบริการทั่วไป

(โรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช 2530 : 1) นับแต่เปิดเป็นโรงพยาบาลศูนย์ในวันที่ 12 กันยายน 2525 ถึงปัจจุบัน เป็นเวลามากกว่า 7 ปี มีผู้มารับบริการทั้งในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดใกล้เคียงในภาคใต้เป็นจำนวนมาก จากรายงานสถิติผู้ป่วยนอกรายปีของโรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525-2527 ผู้ป่วยนอกเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี และเริ่มมีจำนวนลดลงนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528 เป็นต้นมา สาเหตุที่ทำให้จำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการมีจำนวนลดลง เนื่องจากในปี พ.ศ. 2528 กระทรวงสาธารณสุข กำหนดนโยบายให้มีโครงการบัตรสุขภาพเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีรายได้น้อย และดำเนินงานในรูปแบบของระบบส่งต่อผู้ป่วย

(Referral system) กล่าวคือ ผู้ป่วยที่มีรายได้น้อย สามารถรับบริการรักษาพยาบาลได้ฟรี ในสถานบริการของรัฐซึ่งอยู่ใกล้บ้าน (โรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช 2532) แต่ถึงแม้จำนวนผู้ป่วยนอกจะลดน้อยลง แต่ก็ยังมีจำนวนมากอยู่ จากรายงานจำนวนผู้ป่วยนอกรายปีประจำปี 2532 มีผู้ป่วยรับบริการถึง 288,307 คน และเป็นจำนวนผู้ป่วยใหม่ถึง 99,309 คน รายละเอียดดังตารางที่ 1 สำหรับจำนวนผู้ป่วยใหม่ ที่มาใช้บริการตามแผนกที่ต้องการศึกษาเป็นรายละเอียดดังตารางที่ 2

จากการที่มีผู้ป่วยมารับบริการเป็นจำนวนมากนี้ จึงเป็นการยากที่เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายในโรงพยาบาลจะให้บริการได้ทั่วถึง โรงพยาบาลจึงมักจะได้รับคำติเตียนหรือการแสดงความไม่พอใจจากผู้ป่วยอยู่เสมอ ทั้งจากคำพูด จดหมายร้องเรียนโรงพยาบาล และคำวิจารณ์ในหนังสือพิมพ์ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ป่วยไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดเกี่ยวกับการดำเนินการรักษา การประสานงานระหว่างแผนกหรือกิจการอื่นของโรงพยาบาล รวมทั้งทางโรงพยาบาลเองมีข้อบกพร่องอยู่หลายด้านที่มองไม่เห็น ดังเช่น ในปี 2521 ผลการศึกษาของ อวยพร ตรงการดี ที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลราชวิถี พบว่า ผู้ป่วยไม่พอใจกับการบริการของห้องยา เพราะสับสนกับวิธีการขอรับบริการห้องยา ทำให้บริการที่ได้รับช้ามาก (อวยพร ตรงการดี 2520) เกิดความไม่สะดวกแก่ผู้ป่วย ซึ่งอาจเป็นผลเสียหายต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล หรือต่อตัวผู้ป่วยเองในด้านการรักษาพยาบาล ดังนั้นโรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องมีอย่างอื่นที่จะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาลแห่งนี้ ในต้นปี 2530 แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานหลายประการ เพื่อให้บริการพอเพียงกับจำนวนผู้ป่วย เช่น ขยายหน่วยตรวจโรค ขยายหน่วยห้องยา เป็นต้น เพื่อจัดลักษณะบริการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาลมหาราชานครศรีธรรมราช
พ.ศ. 2525-2532

ระยะเวลา ให้บริการ	ผู้ป่วยใหม่ ผู้ป่วยนอก ทั้งหมด	แผนก อสุรกรรม	แผนก ศัลยกรรม	แผนก หู คอ จมก	แผนก ตา
2525	88,608	36,777	19,632	1,251	2,583
2526	253,546	108,530	44,975	3,742	7,113
2526	121,452	48,802	25,089	3,242	4,507
2527	388,888	165,096	67,910	9,299	10,703
2527	108,083	35,002	20,355	3,068	3,674
2528	449,577	155,806	75,746	15,094	17,252
2528	81,479	21,638	9,717	3,852	3,347
2529	366,139	107,283	52,244	19,041	19,144
2529	228,629	70,063	28,876	13,418	10,550
2530	311,232	89,273	37,626	17,214	14,114
2530	119,293	37,491	17,234	6,711	6,351
2531	327,052	103,602	39,702	18,242	12,501
2531	101,860	30,102	16,465	6,219	4,734
2532	300,061	80,056	41,996	20,168	9,706
2532	99,309	28,879	16,817	5,356	5,100
2533	288,307	74,499	40,229	19,216	10,279

ที่มาของข้อมูล : โรงพยาบาลมหาราชานครศรีธรรมราช (แผนกเวชสถิติ 2532)

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ป่วยใหม่ที่ได้รับบริการจากโรงพยาบาลทหารบกศรีธรรมราช พ.ศ. 2530-2532

เดือน	พ.ศ. 2530				พ.ศ. 2531				พ.ศ. 2532			
	อายุรกรรม	ศัลยกรรม	หุ คอ จมูก	ตา	อายุรกรรม	ศัลยกรรม	หุ คอ จมูก	ตา	อายุรกรรม	ศัลยกรรม	หุ คอ จมูก	ตา
ตุลาคม	4,294	1,218	1,021	690	2,381	1,083	412	265	1,679	1,005	293	365
พฤศจิกายน	3,309	1,872	612	556	1,801	1,164	311	322	1,605	941	264	334
ธันวาคม	3,155	1,420	528	581	1,730	979	330	308	1,636	989	238	391
มกราคม	6,822	2,374	1,003	858	5,077	2,387	1,198	590	4,751	2,242	1,228	688
กุมภาพันธ์	3,457	1,792	457	540	3,019	1,904	690	460	3,612	1,785	691	666
มีนาคม	2,861	1,426	527	473	2,825	1,669	526	461	2,511	1,485	372	426
เมษายน	2,579	1,279	597	542	2,481	1,502	573	388	2,376	1,589	347	466
พฤษภาคม	2,036	1,115	398	395	2,273	1,119	458	380	2,023	1,423	285	397
มิถุนายน	2,644	1,061	452	446	2,283	988	596	479	2,066	1,363	293	375
กรกฎาคม	2,766	1,213	370	447	1,850	1,108	365	332	2,175	1,296	331	294
สิงหาคม	2,288	1,221	394	494	2,347	1,389	451	440	2,466	1,486	499	404
กันยายน	2,288	1,253	352	329	2,035	1,173	309	309	1,979	1,213	515	303
รวม	37,491	17,234	6,711	6,351	30,102	16,465	6,219	4,734	28,879	16,817	5,366	5,100

ที่มาของข้อมูล : โรงพยาบาลทหารบกศรีธรรมราช (แผนภาพสถิติ 2532)

ตั้งแต่บริการที่ผู้ป่วยได้รับจากหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค และหน่วยห้องยา ซึ่งลักษณะการศึกษาแบบนี้มีผู้ศึกษาไว้น้อยมากหรือ แม้จะมีการศึกษาก็ไม่ได้นำลักษณะของตัวแปรอิสระหรือปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาทำการวิเคราะห์ด้วย ดังนั้นการศึกษาผู้ป่วยใหม่ที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช เพื่อประเมินประสบการณ์ครั้งแรกของผู้ป่วยใหม่ว่ามีความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจต่อบริการของโรงพยาบาล มากน้อยเพียงใด ซึ่งจะช่วยให้ทราบข้อบกพร่องต่าง ๆ อันจะเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการครั้งแรกของโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราชใน 3 หน่วยงาน คือ หน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค และหน่วยห้องยา และความพึงพอใจรวมของทั้ง 3 หน่วยงาน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค หน่วยห้องยา และระดับความพึงพอใจรวมของทั้ง 3 หน่วยงาน โดยจำแนกตามปัจจัยทางด้านสังคมประชากร ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ถิ่นที่อยู่อาศัย ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น และปัจจัยการเข้าถึงการบริการซึ่งได้แก่ การใช้เวลารอคอย การใช้เวลาเดินทาง
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและแนวทางสำหรับแก้ไขปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น การศึกษาวิจัยนี้อยู่ในขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการครั้งแรกที่ได้รับจากผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค และหน่วยห้องยา จะใช้แนวความคิดของ อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen 1975 : 58-80) เป็นพื้นฐานในการศึกษาความพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการรักษายาบาล ดังนี้

- 1.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience)
- 1.2 ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Coordination)
- 1.3 ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy)
- 1.4 ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical Information)
- 1.5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of care)
- 1.6 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อให้บริการ (Cost)

และจะเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรคและหน่วยห้องยา รวมทั้งความพึงพอใจรวมทั้ง 3 หน่วยงาน โดยจำแนกตามปัจจัยทางด้านสังคมประชากร และปัจจัยการเข้าถึงการบริการ

2. ประชากร

การศึกษานี้จะครอบคลุมประชากร ผู้ป่วยนอกที่เสิร์ฟจากการรับบริการจากแผนกผู้ป่วยนอก โดยผ่านขั้นตอนตั้งแต่ หน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค และหน่วยห้องยาแล้ว ในระหว่างวันที่ 20 เมษายน 2533 ถึง วันที่ 20 พฤษภาคม 2533

3. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นผู้ป่วยนอก ซึ่งเป็นผู้ป่วยใหม่ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช โดยเลือกศึกษาเฉพาะผู้ป่วยซึ่งมาใช้บริการที่แผนกตรวจโรคอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนก หู คอ จมูก และแผนกตา แผนกทั้งหมดนี้เป็นหน่วยตรวจโรคที่ผู้ป่วยใหม่มาใช้บริการมาก และไม่จำกัดเพศของผู้ป่วย จำนวน 400 คน

4. ตัวแปร

ลักษณะตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปร 3 กลุ่ม คือ

4.1 ตัวแปรกลุ่มที่ 1 ปัจจัยทางด้านสังคมและประชากร ได้แก่

- 4.1.1 อายุ
- 4.1.2 เพศ
- 4.1.3 ระดับการศึกษา
- 4.1.4 รายได้
- 4.1.5 ที่อยู่อาศัย
- 4.1.6 ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น

4.2 ตัวแปรกลุ่มที่ 2 ปัจจัยการเข้าถึงการบริการ ได้แก่

- 4.2.1 การใช้เวลารอคอย
- 4.2.2 การใช้เวลาเดินทาง

4.3 ตัวแปรกลุ่มที่ 3 ประเภทของความพึงพอใจ ได้แก่

- 4.3.1 ความสะอาด
- 4.3.2 การประสานงาน
- 4.3.3 อັชยาศัย
- 4.3.4 ข้อมูลที่ได้รับ
- 4.3.5 คุณภาพการบริการ
- 4.3.6 ค่าใช้จ่าย

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ความพึงพอใจสามารถวัดออกมาได้ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น
2. จำนวนผู้ป่วยใหม่ที่ได้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช ระหว่างวันที่ 20 เมษายน 2533 ถึงวันที่ 20 พฤษภาคม 2533 ให้ถือว่าเป็นจำนวนผู้ป่วยใหม่ที่ได้รับบริการในปัจจุบัน
3. จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับบริการจากโรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช ตลอดปี ให้ถือว่ามีจำนวนเฉลี่ยรายเดือนเท่ากันทุกเดือน
4. วัน เวลา ในการตอบแบบสัมภาษณ์ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช มีนิยามคำศัพท์ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ป่วย หมายถึงความรู้สึก หรือเจตคติในทั้งบวกและลบของผู้ป่วย ที่เกิดจากการได้รับการด้านการรักษาพยาบาล โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ผู้ป่วยนอก หมายถึงผู้ป่วยที่มีอายุ 17 ปี ขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ ความรู้ พร้อมจะตอบแบบสัมภาษณ์ มารับการตรวจรักษา โดยไม่ได้เข้าอนหนักที่โรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช ระหว่างวันที่ 20 เมษายน 2533 ถึง วันที่ 20 มิถุนายน 2533 จำนวน 400 คน จากแผนกอายุรกรรม จำนวน 200 คน แผนกศัลยกรรม จำนวน 120 คน แผนก หู คอ จมูก จำนวน 40 คน และแผนกตา จำนวน 40 คน ด้วยการสุ่มอย่างมีระบบ

ผู้ป่วยใหม่ หมายถึงผู้ป่วยที่มารับการตรวจรักษาและ/หรือ มารับบริการเป็นครั้งแรก ของหน่วยตรวจผู้ป่วยนอก ตามแผนกต่าง ๆ 4 แผนก ได้แก่ แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกหู คอ จมูก และแผนกตา

บริการ หมายถึงบริการที่ผู้ป่วยนอกได้รับจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรคและหน่วยห้องยา

บริการของโรงพยาบาลทั้งหมด หมายถึงบริการต่าง ๆ ในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค และหน่วยห้องยา

เจ้าหน้าที่ หมายถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับในการให้บริการและรักษาผู้ป่วยของแผนกผู้ป่วยนอก ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่พยาบาล หรือเสมียน พนักงานหน่วยเวชระเบียนและหน่วยห้องยา

หน่วยเวชระเบียน หมายถึงหน่วยลงทะเบียนทำบัตรผู้ป่วยที่มารับบริการทั้งที่เป็นผู้ป่วยใหม่ และผู้ป่วยเก่า รวมทั้งบริการผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอก

หน่วยตรวจโรค หมายถึงหน่วยตรวจรักษาผู้ป่วย ซึ่งแยกออกเป็นแผนกต่าง ๆ 4 แผนก คือ แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกหู คอ จมูก และแผนกตา

หน่วยห้องยา หมายถึงหน่วยจำหน่ายยาให้แก่ผู้ป่วยที่มารับบริการที่โรงพยาบาล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาล
มหาราชนครศรีธรรมราช จะได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงคุณลักษณะของบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ตามทัศนะ
ของผู้รับบริการ
2. ผู้บริหารโรงพยาบาลจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของ
โรงพยาบาล เพื่อใช้เป็นแนวทางนำไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง จัดบริการให้ดีขึ้น ซึ่งอาจช่วย
ลดปัญหาการขัดแย้งต่าง ๆ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการลงได้
3. ผู้บริหารโรงพยาบาลทราบลักษณะการให้บริการของโรงพยาบาลเป็นที่พึงพอใจ
และไม่พึงพอใจตามลักษณะกลุ่ม เพื่อสามารถใช้ข้อมูลแก้ปัญหาได้ตรงจุด ตอบสนองความพึงพอใจ
ของผู้ป่วยได้ทุกระดับอย่างแท้จริง
4. ผู้สนใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสามารถใช้เป็นแนวทาง
ศึกษาวิจัยต่อไป