บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาสุขภาพอนามัยของประชาชน ถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าและมั่นคง รัฐบาลจึงเล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพ โดยเน้นด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน มากกว่าการรักษา แต่ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงการรักษาพยาบาล ยังเป็นส่วนที่สำคัญเนื่องจากจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจมาจากการเพิ่มขึ้นของประชากร ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ซึ่งบั่นทอนสุขภาพกายและจิตใจของประชาชน รวมทั้งกระแสของสังคมที่ให้ความสำคัญของ ทางเลือกในการดูแลสุขภาพทั้งการออกกำลังกาย อาหารเพื่อสุขภาพ การแพทย์ทางเลือกและการแพทย์แผนไทย ทำให้ความต้องการในการใช้บริการด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้น รัฐบาลได้เล็งเห็น ความสำคัญของการดูแลสุขภาพของประชาชนที่มารับบริการในสถานบริการมากขึ้น โดยเฉพาะสถานพยาบาลของรัฐซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดการ ทำให้ผู้มารับบริการไม่ประทับใจ โดยส่วนใหญ่พบว่า ปัญหาของระบบบริการที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพของการให้บริการ ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขให้สอดคล้องกับภาวการณ์การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และสังคม เพื่อให้ประชาชนพึงพอใจสูงสุด ตามหลักการบริหารแนวใหม่ซึ่งถือว่าผู้รับบริการเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาล ความคิดเห็นของผู้รับบริการจะสะท้อนปัญหาแท้จริงของระบบบริการ และจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งด้าน ความสะดวก ประหยัด และมีประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล

ในแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ได้มีนโยบายจัดระบบ สุขภาพที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ ประชาชนทุกคนมีหลักประกันสุขภาพ เพื่อเข้าถึงบริการสุขภาพได้ง่าย และได้รับบริการที่ดี เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งเป็นความคาดหวังของประชาชนทุกคน ตลอดจนเน้นให้มีการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการจัดระบบสาธารณสุขของภาครัฐให้มีคุณภาพและมาตรฐานเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (กระทรวงสาธารณสุข. 2539 : 50)

งานบริการคือหัวใจของทุกโรงพยาบาล ผู้ป่วย ญาติ และประชาชนทั่วไป ต่างมุ่งหวังว่าเมื่อไปโรงพยาบาลจะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพสูงทุกครั้ง แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาล เป็นงานที่ซับซ้อน ละเอียดอ่อน มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาก ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประกอบกับเป็นงานที่มีความเร่งรีบ จึงมีโอกาสเกิดความผิดพลาด ไม่สมบูรณ์

เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ ความเข้าใจผิด และสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ต่างๆ ได้ง่าย (สมชาติ โตรักษา. 2541 : 70) และผลจากภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมีความต้องการได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ และความสะดวก รวดเร็ว ความไม่เข้าใจและความไม่พอใจ ของผู้รับบริการต่อคุณภาพของการบริการที่ได้รับมีมากขึ้น ทำให้เกิดกรณีร้องเรียนทางสื่อสาธารณะต่างๆ และการฟ้องร้องต่อองค์กรวิชาชีพ ซึ่งส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเสื่อมลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานพยาบาลของรัฐที่มีสภาพคับแคบ แออัด ขาดแคลนครุภัณฑ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาล ทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลไม่เป็นที่ไว้วางใจและเชื่อมั่นของผู้ป่วย (สำนักนโยบายและแผนการสาธารณสุข สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาการสาธารณสุข ในช่วงพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544 : 104)

หน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการของโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยแต่ละรายจะต้องผ่านเข้ามาเพื่อจะได้รับการตรวจก่อนที่จะเข้าพักหรือหลังออกจากโรงพยาบาล แล้วจะต้องมาติดตามผลการรักษาพยาบาล หน่วยงานนั้นคือ แผนกผู้ป่วยนอก (Outpatient Department) ซึ่งเป็นบริการด่านแรกของโรงพยาบาลโดยมีงานหลักคือ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอกซึ่ง ครอบคลุมในด้านการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและฟื้นฟูสภาพ (วิศิษฏ์ พิชัยสนิท และสัมฤทธิ์ โปรา. 2538 : 113) ในส่วนของกิจกรรมการให้บริการผู้ป่วยนั้น กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดไว้ คือ การอำนวยความสะดวก การต้อนรับ การคัดกรอง การจัดลำดับเข้าตรวจ การป้องกันอันตรายขณะรอตรวจ การตรวจโรคทั่วไป หรือโรคเฉพาะทาง การส่งผู้ป่วยรับบริการรักษาพยาบาลปกติและฉุกเฉินไปห้องเฝือก ห้องผ่าตัดเล็ก ห้องฉีดยาทำแผล การให้ข้อมูลกับผู้รับบริการและญาติเกี่ยวกับการเจ็บป่วย บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบวิธีการปฏิบัติตนอย่างต่อเนื่องเมื่อกลับบ้าน รวมทั้งการส่งผู้รับบริการ ปรึกษาระหว่างแผนกและส่งต่อผู้รับบริการไปรักษาพยาบาลยังหน่วยงานอื่น (กองการพยาบาล. 2530 : 25)

โรงพยาบาลบุรีรัมย์ เป็นโรงพยาบาลของรัฐ ขนาด 590 เตียง ให้บริการตรวจรักษาทั่วไป ทั้งผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยฉุกเฉิน มีบริการส่งเสริม ป้องกันโรค และฟื้นฟูสุขภาพ ในรูปแบบรายบุคคล รายกลุ่มและชุมชน รวมทั้งติดตามเยี่ยมบ้าน ตอบปัญหาและรับปรึกษาทางโทรศัพท์ ให้บริการเสริมออกรับผู้ป่วยฉุกเฉินที่บ้าน ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ สร้างเสริมสุขภาพในรูปแบบต่างๆ ให้กับประชาชนในเขตอำเภอเมือง อำเภอใกล้เคียง และประชาชนที่สัญจรไปมา ครอบคลุมประชากรเกือบ 300,000 คน ประมาณ ร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมดในจังหวัดบุรีรัมย์ เนื่องจากโรงพยาบาลบุรีรัมย์เป็นโรงพยาบาลศูนย์ มีโรงพยาบาลชุมชน 21 แห่ง โรงพยาบาลเอกชน 2 แห่ง ในพื้นที่เดียวกันแต่มีขนาดเล็กกว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นภาครัฐหรือกลุ่มเดียวกัน โรงพยาบาลจึงมิได้มีการแข่งขันที่รุนแรงและชัดเจน แต่ต้องเป็นสถานที่รับดูแลต่อ สถานบริการสุขภาพที่อาจเป็น

คู่แข่งขันกันได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อีสานใต้) หรือในระดับเขต ควรเป็นโรงพยาบาลศูนย์มหาราชนครราชสีมา ซึ่งมีศักยภาพทางการแพทย์ที่สูงกว่า ในด้านขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ การเติบโตขององค์กร จำนวนเตียง จำนวนแพทย์เฉพาะทางหลายสาขามากกว่า และเป็นศูนย์แพทย์ศึกษาหลายสถาบัน ขณะที่โรงพยาบาลบุรีรัมย์ มีภาระงานต่างๆ ที่เพิ่มมากขึ้นและไม่เป็นสัดส่วนกับจำนวนบุคลากร สิทธิผู้รับบริการ ระบบประกันสุขภาพเพิ่มขึ้นตลอดเวลา เป็นปัจจัยที่ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อาจส่งผลกระทบทำให้บริการของโรงพยาบาลบุรีรัมย์ไม่เป็นที่ประทับใจแก่ผู้มารับบริการ เห็นได้จากผู้มารับบริการมีการตำหนิ ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มมากขึ้นในด้านความล่าช้าในการให้บริการ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ สถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการขอรับเข้าบริการ ซึ่งเสียงสะท้อนจากผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ เป็นข้อมูลสำคัญที่จะสะท้อนให้เห็นถึง ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กับคุณภาพของการบริการ ข้อบกพร่องของระบบบริการของโรงพยาบาล ถึงแม้ว่าเสียงสะท้อนจากความเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพของการบริการที่ได้รับอาจไม่ได้สะท้อนถึงคุณภาพของการบริการทางการแพทย์โดยตรงแต่ก็สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในด้านหนึ่ง และยังให้เห็นถึงจุดที่เป็นปัญหาในการให้บริการซึ่งเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย

การประเมินคุณภาพผลิตภัณฑ์ผู้รับบริการสามารถประเมินได้ก่อนตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์นั้นๆ แต่คุณภาพของบริการนั้นผู้รับบริการจำเป็นต้องได้รับบริการก่อน ถึงจะตัดสินใจได้ว่าบริการนั้นมีคุณภาพ คุณภาพของการบริการสามารถประเมินได้โดยการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงมีผู้สนใจนำ รูปแบบคุณภาพของการบริการของพาราสุรามาน ไปใช้อย่างแพร่หลายในงานบริการทางการแพทย์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ แต่การศึกษาของพาราสุรามาน เป็นการศึกษาในต่างประเทศ มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรมประเทศไทย ในปี 2547 เบญจพร พุฒคำ ได้นำรูปแบบคุณภาพ บริการของพาราสุรามาน มาพัฒนาเพื่อใช้วัดคุณภาพของบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลบุรีรัมย์ ซึ่งเมื่อผู้วิจัยเห็นว่ารูปแบบการประเมินคุณภาพของการบริการ ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 1) ความสะดวกในการใช้บริการ 2) อัธยาศัยไมตรี 3) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 4) การให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา 5) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 6) ความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล 7) จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ 8) ราคา นั้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการประเมินคุณภาพของการบริการของโรงพยาบาลบุรีรัมย์ได้

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นประชาชนผู้มารับบริการจากโรงพยาบาลบุรีรัมย์ จึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการในการพัฒนางานบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบุรีรัมย์ ต่อไป นอกจากนี้ผลการศึกษายังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหาร ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบุรีรัมย์

เพื่อให้จัดบริการที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังที่แท้จริงของผู้มารับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

2. เป็นสารสนเทศในการนำไปพัฒนาคุณภาพของการบริการในโรงพยาบาลบุรีรัมย์และโรงพยาบาลอื่นๆ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อศึกษาคุณภาพของการบริการใน 8 ด้าน (เบญจพร พุฒคำ. 2547:111-112) ดังนี้

1.1 ความสะดวกในการใช้บริการ

1.2 อัธยาศัยไมตรี

1.3 ความเป็นรูปธรรมของบริการ

1.4 การให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา

1.5 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

1.6 ความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล

1.7 จริยธรรมของเจ้าหน้าที่

1.8 ราคา

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการกำหนดโควต้าจำนวน 70 คน แล้วใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญเพื่อให้ได้ตามจำนวนที่ต้องการ

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ คุณภาพของการบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ ใน 8 ด้าน

ข้อกำหนดเบื้องต้น

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะผู้ที่มารับบริการรักษาพยาบาลที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ระหว่าง วันที่ 1 – 15 กันยายน พ.ศ. 2552 เฉพาะผู้มีอายุ 15 ปีขึ้นไป เป็นผู้ป่วยใหม่ที่มีสติสัมปชัญญะสมบูรณ์ ช่วยเหลือตัวเองได้ และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันของความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ตรงกับผู้วิจัย จึงได้นิยามศัพท์เฉพาะที่เป็นคำหลัก ๆ ดังนี้

1. การบริการ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งโรงพยาบาลจัดให้มี เพื่อการตรวจ บำบัด รักษา ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

2. คุณภาพของการบริการ หมายถึง ระดับความสามารถของการบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จากการบริการที่ได้รับที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก โดยกรอบการประเมินคุณภาพของการบริการประกอบด้วยปัจจัยทั้ง 8 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านความสะดวกในการใช้บริการ หมายถึง ความต้องการของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการได้รับการอำนวยความสะดวกเมื่อมาใช้บริการในโรงพยาบาล ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในบริการแผนกต่าง ๆ ของโรงพยาบาล การให้การต้อนรับแนะนำ อำนวยความสะดวกเมื่อมาใช้บริการของโรงพยาบาล แพทย์ออกตรวจเร็ว และตรงต่อเวลา การตรวจรักษาเป็นไปตามคิวลำดับก่อนหลัง บอกระยะเวลาในการรอตรวจต่าง ๆ มีประชาสัมพันธ์ให้สอบถาม การจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ไม่สูญหาย และสะดวกในการรับทราบข้อมูลต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ให้บริการครบทุกอย่างทุกขั้นตอนในบริเวณเดียวกัน ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระบบการส่งต่อผู้ป่วยเพื่อตรวจรักษาอย่างรวดเร็ว

2.2 ด้านอัธยาศัยไมตรี หมายถึง ความต้องการของผู้รับบริการ ที่ให้บุคลากรของโรงพยาบาลทุกระดับ โดยเฉพาะแพทย์และพยาบาล มีอัธยาศัยดี หน้าตาสดชื่น ยิ้มแย้มแจ่มใส

พูดคุยด้วยถ้อยคำ ที่ไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน ใจเย็น สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี มีท่าทีเป็นมิตร ใกล้ชิด เป็นกันเองให้ความสนใจเอาใจใส่ ช่างสังเกตถามความต้องการของผู้ป่วย ให้การดูแลช่วยเหลือเป็นอย่างดี มีความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจ ห่วงใย มีความเมตตา คอยปลอบโยนให้กำลังใจกับผู้ป่วย เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจ รับฟังและเต็มใจตอบข้อซักถาม ให้เวลาพูดคุยกับผู้ป่วยมาก ๆ

2.3 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้ผู้ป่วยและญาติเห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่โรงพยาบาลจัดไว้ให้ ได้แก่ อาคารสถานที่ ห้องน้ำที่สะอาด ไม่แออัดคับแคบ อากาศถ่ายเทได้สะดวกร่มรื่นด้วยต้นไม้ ไม้ดอก ไม้ประดับ มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนหย่อม มีที่จอดรถที่เพียงพอ มีแผนผัง เครื่องหมาย ตัวอักษรวิ่งหรือป้ายชี้บอกสถานที่แนะนำ จุดต่าง ๆ ในโรงพยาบาล มีบริการน้ำดื่มขณะรอตรวจและมีโทรทัศน์ให้ดูในแผนกผู้ป่วยนอก มีที่นั่งเพื่อรอตรวจอย่างเพียงพอ

2.4 ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และการให้คำปรึกษา หมายถึง ความต้องการของผู้รับบริการ ที่ต้องการให้บุคลากรของโรงพยาบาลโดยเฉพาะแพทย์และพยาบาลให้ความรู้ด้านสุขภาพเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่ อาการของโรค แผนการรักษา ระยะเวลาที่ใช้ในการรักษา บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณยา ฤทธิ์ข้างเคียง วิธีรับประทานยา การให้คำแนะนำ ที่ถูกต้อง เป็นที่ปรึกษาที่ดีกับผู้ป่วย แนะนำ สถานที่ที่จะไปตรวจรักษา

2.5 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความต้องการของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ดี มีมาตรฐาน ถูกต้องตามหลักวิชาการ แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรคและรักษาพยาบาลได้ถูกต้อง ไม่เกิดข้อผิดพลาด แพทย์และพยาบาลมีความเชี่ยวชาญ จำนวนแพทย์และพยาบาลมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ให้บริการที่ดี สร้างความมั่นใจให้กับผู้ป่วยว่าเมื่อรักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหายและให้การช่วยเหลือทันทีในกรณีเร่งด่วน

2.6 ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล หมายถึง ความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการให้บริการรักษาพยาบาลมีความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ตรวจร่างกายอย่างละเอียดก่อนให้การรักษาพยาบาล ให้การรักษาพยาบาลอย่างนุ่มนวลและเบามือ ขณะให้การรักษาพยาบาลควรปิดร่างกายและกั้นม่านให้มิดชิดอยู่เป็นเพื่อนผู้ป่วยขณะให้การรักษาพยาบาล ให้การรักษาอย่างต่อเนื่อง มีอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย เพียงพอ และพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา

2.7 ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความต้องการของผู้รับบริการ ที่ต้องการให้บุคลากรของโรงพยาบาลทุกระดับมีความเมตตา สงสาร เอื้ออาทร เต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการต่อผู้ป่วย รักษาจรรยาบรรณวิชาชีพ ให้เกียรติ ให้ความสำคัญกับผู้ป่วยในฐานะที่เป็นบุคคล

หนึ่ง โดยให้บริการอย่างเสมอภาคกัน ไม่แบ่งชั้นวรรณะ และให้ทราบข้อมูลการรักษาพยาบาลเพื่อสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาพยาบาลได้ รวมทั้งได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ปรากฏในแฟ้มประวัติตามที่ผู้ป่วยต้องการ

2.8 ด้านราคา หมายถึง ความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการมีเอกสารบอกราคาค่ารักษาพยาบาลให้ทราบก่อนตัดสินใจ อัตราค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่ากับบริการที่ผู้ป่วยได้รับ สามารถลดหย่อนค่ายา ค่ารักษาพยาบาลตามสมควรแก่กรณีได้ และร้านค้า ร้านอาหารบริการด้วยราคายุติธรรม

3. โรงพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลบุรีรัมย์ ขนาด 590 เตียง ให้บริการตรวจรักษาทั่วไป ทั้งผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยฉุกเฉิน มีบริการส่งเสริม ป้องกันโรค และฟื้นฟูสุขภาพ

4. แผนกผู้ป่วยนอก หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการที่ครอบคลุมถึงงานรักษาพยาบาล งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันโรค งานฟื้นฟูสภาพ เป็นหน่วยงานที่อยู่ในฝ่ายผู้ป่วยนอกอุบัติเหตุที่ให้บริการตรวจดูแล รักษาผู้ป่วย ซึ่งเมื่อได้รับบริการแล้ว ผู้ป่วยสามารถกลับไปรับประทานยาหรือปฏิบัติตนตามที่แพทย์แนะนำที่บ้านได้

5. การบริการที่ได้รับ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกที่เข้าใจ โดยผ่านกระบวนการตีความ หรือแปล ผลจากการสัมผัสของร่างกายกับสิ่งเร้าภายนอกตัวบุคคล โดยอาศัยประสบการณ์เดิม

6. ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก หรือความคิดในการคาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้า ถึงบริการของโรงพยาบาลที่มีคุณภาพว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้นตามความเหมาะสมต่อสถานภาพ หรือสถานการณ์นั้น ๆ

7. ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลผู้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ โรงพยาบาลบุรีรัมย์ ได้แก่ แพทย์, พยาบาล, ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย, เภสัชกร, เจ้าหน้าที่การเงิน และเจ้าหน้าที่ทั่วไป

8. ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่เข้ารับการตรวจวินิจฉัย รักษา ป้องกันโรค โดยบุคลากรทางการแพทย์ตลอดจนใช้บริการจากสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงพยาบาล หรือใช้บริการสุขภาพในเวลา ใดเวลาหนึ่ง แต่ไม่ได้เข้ารับการจดทะเบียนเป็นผู้ป่วยในของโรงพยาบาลบุรีรัมย์

9. ประชากร หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการในเขตอำเภอเมือง อำเภอใกล้เคียง และประชาชนที่สัญจรไปมา ในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ระหว่าง วันที่ 1 – 15 กันยายน พ.ศ. 2552 เฉพาะผู้มีอายุ 15 ปีขึ้นไป เป็นผู้ป่วยใหม่ที่มีสติสัมปชัญญะสมบูรณ์ ช่วยเหลือตัวเองได้ และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม