

10.6 งานอนามัยและพยาบาล

วัตถุประสงค์ของงาน : ให้บริการอนามัยและพยาบาล และส่งเสริมให้นักศึกษามีสุขภาพที่ดี

10.6.1 ภาวะการเจ็บป่วยของนักศึกษาลดลง

เป้าหมาย มากกว่าร้อยละ 1

ร้อยละของนักศึกษาที่มีภาวะการเจ็บป่วยลดลง (คน)

จำนวนนักศึกษามีภาวะการเจ็บป่วยปีงบประมาณ 2562

จำนวนนักศึกษามีภาวะการเจ็บป่วย ปีงบประมาณ 2563 x 100

=

จำนวนนักศึกษามีภาวะการเจ็บป่วย ปีงบประมาณ 2562

หลักฐานอ้างอิง

(1) [บันทึก/รายงานภาวะการเจ็บป่วย ปีงบประมาณ 2562 \(คน\)](#)

(2) [บันทึก/รายงานภาวะการเจ็บป่วย ปีงบประมาณ 2563 \(คน\)](#)

กระบวนการในการดำเนินการเพื่อให้ภาวะการเจ็บป่วยของนักศึกษาลดลง บรรลุเป้าหมาย

โดยจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ ดังนี้

- [โครงการอบรมปฐมพยาบาลการใช้ยาเบื้องต้นให้นักศึกษาฝ่ายพยาบาล](#)

มีการอบรมให้ความรู้ในเรื่องการปฐมพยาบาล และการใช้ยาเบื้องต้นให้กับนักศึกษา โดยเน้นนักศึกษารุ่นพี่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดูแลนักศึกษารุ่นน้องในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย และนักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาสามารถดูแลตนเอง และให้การช่วยเหลือผู้อื่นได้

- [โครงการอบรมให้ความรู้การป้องกันโรคโควิด-19](#)

มีการอบรมให้ความรู้เรื่องโรคโควิด-19 และการป้องกันโรคโควิด-19 ให้กับผู้นำนักศึกษา และบุคลากรงานหอพัก

- [โครงการรณรงค์ป้องกันโรคไข้เลือดออก](#)

จัดทำโครงการรณรงค์ป้องกันโรคไข้เลือดออก โดยมีการประสานกับเทศบาลเมืองแม่โจ้ ในการพ่นฝอยละออง นอกจากนี้ยังจัดกิจกรรมสำรวจและทำลายแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายภายในมหาวิทยาลัย โดยจัดกลุ่มนักศึกษาและนำนักศึกษาลงสำรวจร่วมกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

- [มีแนวทางในการเฝ้าระวังและป้องกันโรคไข้เลือดออก](#)

สถิติผู้มาใช้บริการงานอนามัยและพยาบาล

ปีงบประมาณ	จำนวนนักศึกษาป่วย (คน)
2562	6,438
2563	3,614

การคิดค่าคะแนน $\frac{(6,438-3,614) \times 100}{6,438} = 43.86 \%$

วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตาม OKRs

ภาวะการเจ็บป่วยของนักศึกษาลดลงอย่างมาก เนื่องจากอยู่ในช่วงของสถานการณ์การเฝ้าระวังการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 ทำให้นักศึกษาต้องเรียนออนไลน์ที่บ้าน อีกทั้งไม่มีการจัดกิจกรรมที่ทำให้นักศึกษารวมกลุ่มกัน ส่งผลทำให้การเจ็บป่วยลดลง

ผลการดำเนินงาน

ผลลัพธ์	คะแนน
ร้อยละของนักศึกษาที่มีภาวะการเจ็บป่วยลดลง มากกว่าร้อยละ 1 (ลดลงร้อยละ 43.86%)	5

10.6.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มารับบริการ

เป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 3.51

หลักฐานอ้างอิง [แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ](#)

ตอนที่1 กระบวนการในการสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษาที่มารับบริการ

- งานอนามัยและพยาบาล มีผู้ให้บริการเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 3 คน ให้บริการในวันและเวลาราชการ มีการสับเปลี่ยนกันในการให้บริการโดยไม่หยุดให้บริการในช่วงพักกลางวัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาช่วงว่างจากการเรียน

- ให้การรักษาพยาบาลเบื้องต้น และฟื้นฟูสภาพนักศึกษาที่เจ็บป่วย เช่น การตรวจรักษาโรคทั่วไป การทำแผล บริการฉีดยา กรณีมีไข้สูงจากแพทย์ บริการวัดความดันโลหิต เป็นต้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปใช้บริการยังสถานพยาบาลภายนอกมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย เว้นแต่ว่าการเจ็บป่วยนั้นเกินขีดความสามารถของพยาบาลวิชาชีพในการดูแลรักษาจะถูกส่งต่อไปยังโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้เคียง โดยงานอนามัยและพยาบาลจะประสานขอรถเพื่อรับ-ส่งไปโรงพยาบาล

- ให้คำแนะนำเรื่องสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และการย้ายสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษามีภูมิลำเนาห่างไกลมายังโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้กับมหาวิทยาลัย เพื่อความสะดวกในการรักษา เป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย

- ให้บริการออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ กรณีมีกิจกรรมของนักศึกษาและมหาวิทยาลัย

- ให้บริการด้านยาและเวชภัณฑ์ ให้บริการยืมกระเป๋า ยา เพื่อใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของนักศึกษาและบุคลากร

- จัดให้มีอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาที่ป่วยหรือได้รับบาดเจ็บ เช่น เตียงนอนผู้ป่วย รถเข็น ไม้ค้ำยัน เป็นต้น ตลอดจนให้บริการยืมรถเข็นนั่ง ไม้ค้ำยัน สำหรับนักศึกษาที่ได้รับบาดเจ็บ

[คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการมารับบริการรักษาพยาบาล](#)

ตอนที่ 2 วิธีการเก็บข้อมูล

ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนามัยและพยาบาล กองพัฒนานักศึกษา

แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามให้เลือกตอบ โดยวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 – 5 โดยเรียงตามระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ไปจนถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีข้อคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านผลการให้บริการ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม งานอนามัยและพยาบาล ได้ให้นักศึกษาที่มารับบริการตอบแบบสอบถามภายหลังจากรับบริการ โดยเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม 2563 ถึง 30 เมษายน 2563 มีนักศึกษาตอบแบบสอบถามจำนวน 132 คน

ตอนที่3 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77

โดยมีรายละเอียดผลการประเมินดังนี้

ประเด็นคำถามความพึงพอใจ	เฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80
1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร/อภัยาคัยดี	4.78
2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81
3 เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.83
4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านงานพยาบาล สามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย ให้คำแนะนำการดูแลรักษาสุขภาพ	4.78
5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.78
1 ความสะดวกในการขอรับบริการ	4.78
2 ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	4.76
3 ระยะเวลาการเปิดให้บริการ	4.66
4 มีการอธิบายวิธีการใช้ยา ก่อนการจ่ายยาทุกครั้ง	4.89
5 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.84

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67
1 สถานที่ตั้งของห้องพยาบาล สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.43
2 ความเหมาะสม เพียงพอ ของอุปกรณ์การรักษาพยาบาลเบื้องต้น	4.63
3 ความสะอาดของห้องพยาบาล	4.84
4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ	4.78
ด้านผลการให้บริการ	4.85
1 ได้รับความบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.84
2 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานอนามัยและพยาบาล	4.87

ตอนที่4 วิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลประเมินความพึงพอใจของงานอนามัยและพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยประเด็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการอธิบายยา วิธีการใช้ยา ก่อนจ่ายยาทุกครั้ง ค่าเฉลี่ย 4.89 ส่วนประเด็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำที่สุด คือ สถานที่ตั้งของห้องพยาบาล สะดวกในการเดินทางมารับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ซึ่งเกินกว่าค่าเป้าหมาย คือ 3.51

ผลการดำเนินงาน

ผลลัพธ์	คะแนน
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มารับบริการ	4.77

ลำดับ	ผลลัพธ์ของวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (OKRs)	คะแนนเฉลี่ย
1)	ร้อยละของนักศึกษาที่มีภาวะการเจ็บป่วยลดลง มากกว่าร้อยละ 1 (ลดลงร้อยละ 43.86%)	5
2)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มารับบริการ	4.77
ค่าคะแนนเฉลี่ย 5+4.77/2		4.89