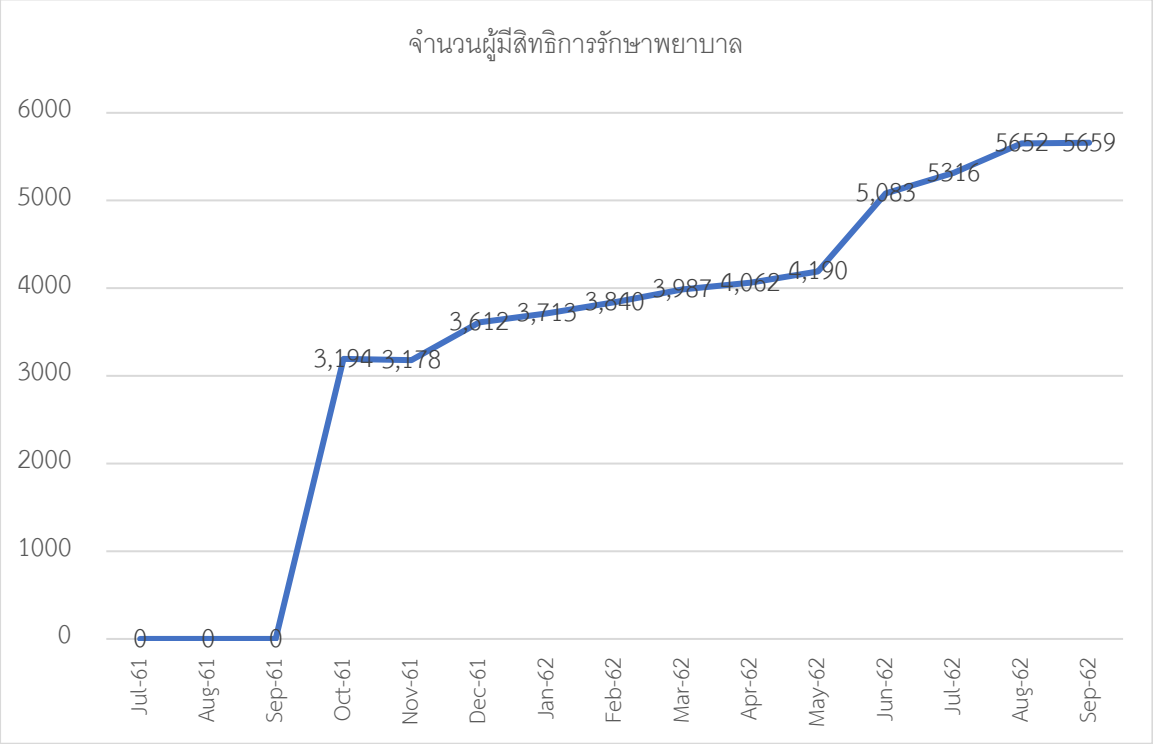
บทที่ 4
สรุปผลการดำเนินงาน

1. จำนวนผู้มีสิทธิการรักษาพยาบาล

จำนวนผู้มีสิทธิการรักษาพยาบาล ของศูนย์สุขภาพชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ตั้งแต่ตุลาคม 2561 – กันยายน 2562 จำนวนผู้มีสิทธิเริ่มเมื่อเดือน ตุลาคม เนื่องจากผ่านการประเมินให้ขึ้นทะเบียนหน่วยบริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ซึ่งเห็นได้ว่ามีจำนวนผู้มีสิทธิการรักษาเพิ่มขึ้นทุกเดือน

กราฟที่ 1 จำนวนผู้มีสิทธิรักษาพยาบาลศูนย์สุขภาพชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 – กันยายน 2562



แหล่งที่มา สถิติและรายงาน จำนวนประชากรจำแนกตามสิทธิรายหน่วยบริการประจำแต่ละจังหวัด

2. รายงานประชากรแยกตามกลุ่มอายุ/เพศ ประจำปีงบประมาณ 2562

ข้อมูลประชากรจำแนกตามกลุ่มอายุและเพศ ศูนย์สุขภาพชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ป□งบประมาณ 2562 จะเห็นได□ว□าจำนวนประชากรกลุ่มอายุ 20-24 ป□ มีมากที่สุด รองลงมา กลุ่มอายุ 15-19 ปี และ 25-29 ปี ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักศึกษา ส่วนกลุ่มอายุอื่นๆนั้นได้จากการจัดสรรตามมติบอร์ดของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายงานประชากรแยกตามกลุ่มอายุ/เพศ ประจำปีงบประมาณ 2562

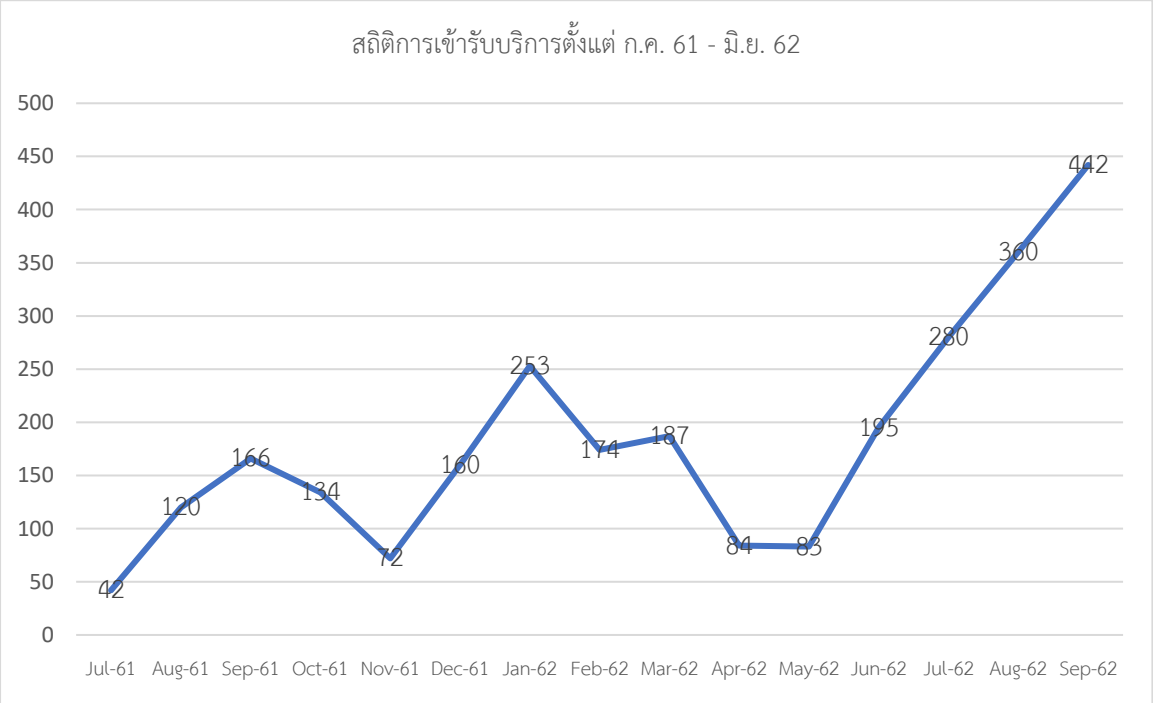
กลุ่มอายุ	เพศชาย	ร้อยละ	เพศหญิง	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ
0 - 4	11	0.19	13	0.23	24	0.42
5 - 9	1	0.02	2	0.40	3	0.05
10 - 14	1	0.02	1	0.02	2	0.04
15 - 19	389	6.87	1,689	29.85	2,078	36.72
20 - 24	795	14.05	1,973	34.86	2,768	48.91
25 - 29	125	2.21	118	2.09	243	4.29
30 - 34	79	1.40	76	1.34	155	2.74
35 - 39	64	1.13	53	0.94	117	2.07
40 - 44	47	0.83	26	0.46	73	1.29
45 - 49	27	0.48	43	0.76	70	1.24
50 - 54	21	0.37	19	0.34	40	0.71
55 - 59	23	0.41	21	0.37	44	0.78
60 - 64	23	0.41	10	0.18	33	0.58
65 - 69	0	0	3	0.05	3	0.50
70 - 74	2	0.04	1	0.02	3	0.50
75 - 79	1	0.02	0	0	1	0.02
85 - 89	0	0	1	0.02	1	0.02
90 - 94	1	0.02	0	0	1	0.02
รวม	**1,610**	**28.45**	**4,049**	**71.55**	**5,659**	**100**

แหล่งข้อมูล สำนักบริหารงานทะเบียน สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

3. สถิติการเข้ารับบริการ

จากการเปิดให้บริการนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2561 – ปัจจุบัน และได้รับการตรวจประเมินขึ้นทะเบียนหน่วยบริการ พบว่านักศึกษาเข้ารับบริการมากพอสมควร โดยให้บริการจำนวนผู้ใช้บริการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2561 – 30 กันยายน 2562 จำนวน 2,752 visit ตามกราฟที่ 2

กราฟที่ 2 สถิติการเข้ารับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี แบ่งตามเดือน ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2561 – 30 มิถุนายน 2562

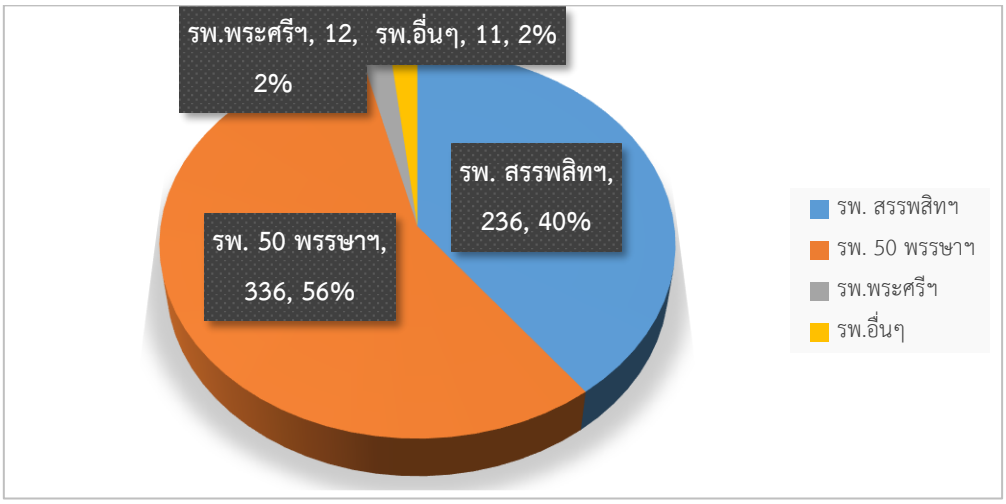


แหล่งที่มา โปรแกรม JHCIS

4. สถิติการส่งต่อ

จำนวนการส่งตัวเพื่อการวินิจฉัยที่ถูกต้องและการรักษาอย่างต่อเนื่อง ส่งตัวคนไข้ไปรักษาทางทันตกรรมมีจำนวนมากกว่าถึง 336 ครั้ง หรือคิดเป็น 56% ของการส่งตัวทั้งหมด การส่งตัวการเจ็บป่วยทั่วไป จำนวน 236 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43 % การส่งตัวไปรับการรักษาที่ รพ. พระศรีมหาโพธิ์ จำนวน 12 ครั้ง ร้อยละ 2 และส่งไปรักษาที่ รพ. อื่นๆ จำนวน 11 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2

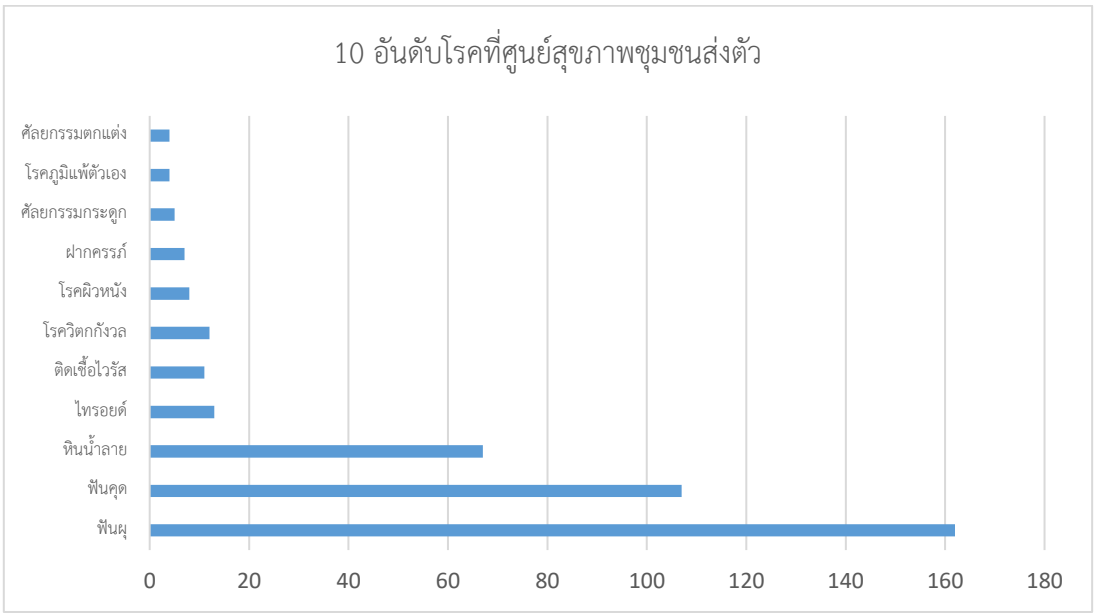
กราฟที่ 3 สถิติการส่งตัวของศูนย์สุขภาพชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี



5. อันดับโรค 10 อันดับโรคหรืออาการที่ส่งตัวมากที่สุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

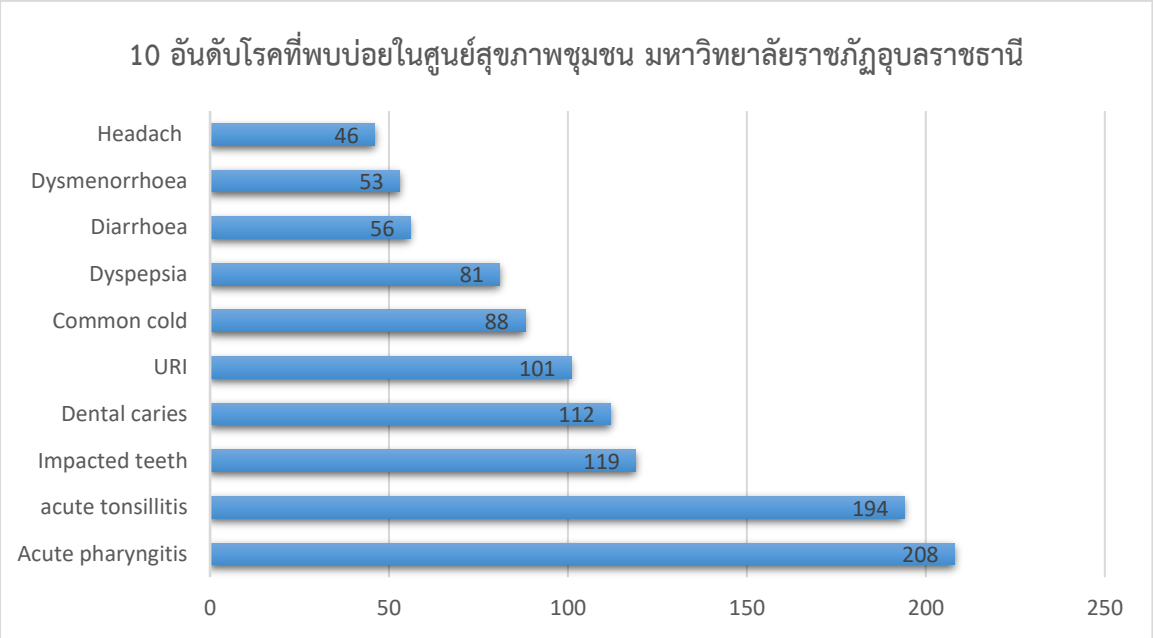
จากการเปิดให้บริการตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม 2561- กันยายน 2562 ที่ผ่านมาพบว่ามีการส่งตัวทันตกรรมเยอะเป็นอันดับต้นๆของการส่งตัว รองลงมาคือไทรอยด์ และโรคติดเชื้อไวรัส โรคหรืออาการเหล่านี้เป็นโรคที่ต้องได้รับการตรวจหรือรักษาขั้นสูงที่เกินศักยภาพศูนย์สุขภาพชุมชนจะดูแลได้

กราฟที่ 4 โรคหรืออาการที่มีการส่งตัวมากที่สุด 10 อันดับของศูนย์สุขภาพชุมชน



6. 10 อันดับโรคที่พบบ่อยในนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

สาเหตุของการป่วยของนักศึกษา ปีงบ 2562 พบมากเป็นอันดับ 1 คือ โรคคออักเสบเฉียบพลัน ที่มีผู้ป่วยมารับบริการมากถึง 208 ครั้ง ของผู้ป่วยที่มารับบริการทั้งหมด รองลงมาคือ โรคทอนซิลอักเสบเฉียบพลัน 194 ครั้ง



ที่มา:โปรแกรม JHCIS

7 รายงานการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน

7.1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มนักศึกษา จำนวน 839 คน สำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างเดือน กรกฎาคม 2561- กันยายน 2562 พบว่า กลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คน (ร้อยละ 80.21) ช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือช่วงอายุ 19 ปี 273 คน คิดเป็นร้อยละ 32.54 นักศึกษาใช้บริการมากที่สุดคือคณะสาธารณสุขศาสตร์ 299 คน คิดเป็นร้อยละ 35.64 รองลงมาคือคณะครุศาสตร์ 147 คน คิดเป็นร้อยละ 22.78 และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 111 คน คิดเป็นร้อยละ 13.23 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามเพศ และสถานะ

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	166	19.79
	หญิง	673	80.21
รวมทั้งสิ้น		839	100
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	62	7.39
	19 ปี	273	32.54
	20 ปี	266	31.70
	21 ปีขึ้นไป	236	28.13
รวมทั้งสิ้น		839	100
การศึกษา	ชั้นปีที่ 1	227	27.06
	ชั้นปีที่ 2	348	41.48
	ชั้นปีที่ 3	178	21.22
	ชั้นปีที่ 4	71	8.46
	คณาจารย์	15	1.79
รวมทั้งสิ้น		839	100
สถานะ	สาธารณสุขศาสตร์	299	35.64
	พยาบาลศาสตร์	61	7.27
	ครุศาสตร์	147	17.52
	วิทยาศาสตร์	52	6.20
	แพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก	40	4.77
	บริหารธุรกิจและการจัดการ	40	4.77
	นิติศาสตร์	16	1.91
	เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	28	3.34
	วิทยาการคอมพิวเตอร์	20	2.38
	เกษตรศาสตร์	17	2.03
	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	111	13.23
รวมทั้งสิ้น		839	100

7.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ด้าน คือ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจในภาพรวม พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับ มากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.54 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 3 สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก				
1. ด้านเวลา	82.76	17.48	0.33	0.12	0	4.80	0.41	96.09	มากที่สุด
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	81.19	19.51	0.53	0	0	4.79	0.44	95.86	มากที่สุด
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	87.54	12.64	0.26	0.02	0	4.86	0.33	97.14	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	83.36	16.36	0.73	0.04	0	4.82	0.38	96.45	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในภาพรวม	87.86	12.14	0.11	0	0	4.88	0.32	97.54	มากที่สุด
รวม	83.27	17.02	0.47	0.02	0	4.83	0.40	96.59	มากที่สุด

7.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่างๆ

ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านเวลา พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการความรวดเร็วในการให้บริการโดยมีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.58

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ โดยมีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด และคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.81

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบมากที่สุด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 98.60

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยมีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด และมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.05

ความพึงพอใจในภาพรวม พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม โดยมีความพึงพอใจระดับ มาก และมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.54 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3

ตารารงที่ 4 สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการในประเด็นต่างๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก				
1. ด้านเวลา									
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	82.04	18.94	0.16	0.54	0	4.78	0.38	95.51	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	85.30	14.52	0.18	0	0	4.83	0.34	96.58	มากที่สุด
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ									
2.1 มีการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	78.72	20.46	0.48	0	0	4.77	0.43	95.29	มากที่สุด
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	83.39	16.52	0.05	0	0	4.84	0.39	96.81	มากที่สุด
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ									
3.1 ความเหมาะสมของการแต่งกายของผู้ให้บริการ	87.94	12.06	0	0	0	4.87	1.28	97.37	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	88.22	11.70	0.10	0	0	4.87	0.31	97.40	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำ เป็นต้น	85.22	15.16	0.44	0	0	4.83	0.37	96.61	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	89.84	10.17	0	0	0	4.88	0.29	98.6	มากที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก				
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ต้องเลือกปฏิบัติ	88.92	11.08	0	0	0	4.88	0.27	97.59	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	84.13	14.61	0.32	0.09	0	4.84	0.37	96.63	มากที่สุด
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	82.82	17.00	0.05	0.09	0	4.83	0.39	96.46	มากที่สุด
4.3 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	74.90	23.98	0.50	0	0	4.74	0.49	94.81	มากที่สุด
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	90.73	9.20	0.05	0	0	4.90	0.28	98.05	มากที่สุด
5. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	87.86	12.14	0.11	0	0	4.88	0.32	97.54	มากที่สุด

หมายเหตุ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี กำหนด เกณฑ์การวัดเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมาก พอใจ พอใจน้อย ไม่พอใจ ไม่พอใจมาก ตามลำดับโดยใช้เกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ย (x) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด