

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษา เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ นักศึกษา และความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ นักศึกษา โดยเก็บข้อมูล จากนักศึกษาที่มาใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 186 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ t-test และ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 โดยเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย ผลการศึกษาโดยสรุป ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคณะสายสังคมศาสตร์ และศึกษาที่วิทยาเขตศูนย์รังสิต ลักษณะบริการนักศึกษามาขอรับคำปรึกษาในเรื่องขอทราบสถานพยาบาลที่สามารถเข้ารับการรักษา ร้อยละ 53.2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประกันอุบัติเหตุด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผลประโยชน์ที่ควรได้รับมีน้อย และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Internet มีไม่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก และจากการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร พบว่า วิทยาเขตที่ศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการด้านประกันภัย แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ควรมีนโยบายส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบ Internet เพื่อเป็นช่องทางในการส่งเสริมให้นักศึกษารับรู้ข่าวสารสิทธิประโยชน์ และขั้นตอนการให้บริการประกันอุบัติเหตุ ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น สำหรับระดับปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรมีการติดตามดูแลผลประโยชน์ของนักศึกษาอย่างเต็มที่ ควรมีการพัฒนาส่งเสริมความรู้และกระตุ้นให้นักศึกษาเห็นความสำคัญในการทำประกัน และควรศึกษาความต้องการของนักศึกษาเพื่อนำมาพัฒนางานรวมทั้งวางแผนการดำเนินงานประกันให้สอดคล้องกับความต้องการเหล่านั้น