

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนนักศึกษาผู้ที่เคยใช้สิทธิบริการด้านประกันอุบัติเหตุ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.....	59
4.1	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ วิทยาเขตที่ศึกษา และ ชั้นปีที่ศึกษา.....	64
4.2	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มคณะที่ศึกษา.....	65
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะนักศึกษาติดต่อกับ บริการขอรับคำปรึกษาด้านประกันอุบัติเหตุ.....	66
4.4	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรค ด้านจุดบริการ.....	68
4.5	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรค ด้านเวลาในการบริการ.....	69
4.6	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรค ด้านการประชาสัมพันธ์.....	71
4.7	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรค ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	74
4.8	สรุปภาพรวมแสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาและ อุปสรรคในการใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ.....	75
4.9	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นลักษณะกิริยา ท่าทางของเจ้าหน้าที่.....	77
4.10	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อ ด้านความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่.....	79
4.11	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อ ด้านประโยชน์คุ้มค่า.....	81
4.12	ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อด้านความสะดวก รวดเร็ว.....	82

4.13	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อ ด้านความถูกต้องสมบูรณ์.....	84
4.14	ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อการกำหนด กลยุทธ์.....	86
4.15	สรุปภาพรวมความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการด้านประกัน อุบัติเหตุของนักศึกษาระดับ.....	87
4.16	จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ ของนักศึกษา.....	88
4.17	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษากับปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัย.....	89
4.18	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างวิทยา เขตที่ศึกษากับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัย.....	89
4.19	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษากับปัญหาและ อุปสรรคที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัย.....	90
4.20	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษากับปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัย.....	91
4.21	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม คณะที่ศึกษากับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัย.....	91
4.22	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษากับ ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกรายด้านบุคลากรและด้านองค์กร.....	92
4.23	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างวิทยา เขตที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่.....	92
4.24	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษากับความ คิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ.....	93
4.25	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างวิทยา เขตที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการปฏิบัติงาน ด้านบริการ.....	94

4.26	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ ด้านระบบการให้บริการ.....	95
4.27	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านระบบการให้บริการ.....	95
4.28	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษากับภาพรวมความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ.....	96
4.29	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษากับภาพรวมความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ.....	96
4.30	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	97
4.31	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	97
4.32	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ.....	98
4.33	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ.....	99
4.34	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ ด้านระบบการให้บริการ.....	100
4.35	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านระบบการให้บริการ....	100
4.36	จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษากับภาพรวมความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ.....	101
4.37	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษากับภาพรวมความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ.....	101
4.38	สรุปการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	102