

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงาน ของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและผลการดำเนินงานนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจ การบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นๆ ได้ตรงตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลนั้นเกิดความ รู้สึกที่ดีและในขณะเดียวกันรู้สึกประทับใจในสิ่งที่รับไปพร้อมกันด้วย (วิชัย ธีธัญญาณิชย์, 2552) ซึ่งการบริการเป็นสิ่งที่มีความค่าเป็นพิเศษในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการ ขายซ้ำแล้วซ้ำอีกและชักนำให้มีลูกค้า ใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพ สินค้าที่ละตัวได้แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ” การพัฒนาคุณภาพการ บริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะ เสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป (สมิต สัจฉกร, 2548, น. 19)

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นการประยุกต์ความรู้ทางด้านคุณภาพบริการในการเปลี่ยนแปลงตามแผนที่วางไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงสร้างสรรค์ให้เกิด ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการทำงาน ในด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านระบบ เพื่อการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมเหนือความคาดหวังหรืออย่างน้อยที่สุดให้เท่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจะเกิดการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้ ซึ่งหากผล ของบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ จะทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคหรือข้อจำกัดของการบริการ ดังนั้นองค์กรจึงมีหน้าที่ที่จะต้องกำหนด คุณภาพบริการให้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้โดยลักษณะของบริการคุณภาพที่ต่าง นามาใช้พิจารณา คือ บริการคุณภาพจะต้องเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ ตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสามารถเข้าไปติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย อุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งแวดล้อม

ในการให้บริการมีความเหมาะสมทันสมัย และพฤติกรรมผู้ให้บริการบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความสุภาพและความเป็นมิตร

สถาบันการศึกษาไม่เพียงแต่มีหน้าที่บริการด้านการสอนนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาเมื่อจบหลักสูตรสามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพได้เท่านั้น แต่สถาบันการศึกษายังต้องมีหน้าที่ในการผลิตบัณฑิตที่เป็นทรัพยากรบุคคลที่ต้องเพียบพร้อมทั้งความรู้ ความสามารถ สติปัญญา การมีประสิทธิภาพทั้งทางร่างกาย บุคลิกภาพ จิตใจ อารมณ์ สังคม รู้จักปรับตัว สามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีเป้าหมายในชีวิต และสามารถนำความคิดไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นขั้นตอน เพื่อนักศึกษาจะได้ก้าวไปสู่สังคมภายนอกที่สลับ ซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาด้วยความมั่นใจ (นริรัตน์ วิจิตรแก้ว, 2542, น. 47) นอกจากการเรียนการสอนแล้วสถาบันการศึกษายังมีหน้าที่ในการจัดบริการด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษาทั้งรายบุคคลและเป็นหมู่คณะ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2542, น. 3) เป็นโปรแกรมเฉพาะอย่างที่ดีให้นักศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยไม่ครอบคลุมการเรียนการสอนในห้องเรียน ลักษณะการจัดจะเป็นการให้คำปรึกษาและเกี่ยวข้องกับสวัสดิการทั้งหมดของนักศึกษา ซึ่งอาจให้นักศึกษาเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม เช่น การให้คำปรึกษา สวัสดิการนักศึกษา และแนะแนวการศึกษาและอาชีพ การจัดงาน การบริการหอพัก และที่ปรึกษาองค์การนักศึกษา กู๊ด (Good, อ้างถึงใน วัศมี ตันเจริญ, 2534, น. 29) และในส่วนของสวัสดิการด้านการศึกษาก็จะเป็นการบริการนักศึกษาที่มุ่งจะพิจารณาบุคลิกภาพของนักศึกษามากกว่าที่จะเสริมสร้างทางปัญญาและทักษะโดยตรง และเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมในการศึกษา เพื่อให้เกิดการพัฒนาพฤติกรรมและบุคลิกภาพของนักศึกษา เป็นการจัดกิจกรรมในการเสริมสร้างกิจกรรมทางวิชาการ และกิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักเรียนมีโอกาสพัฒนาตนเอง ในด้านบุคลิกภาพ สังคมและสติปัญญา ซึ่งมีผลต่อประสบการณ์ในความเป็นอยู่และการเรียนรู้ (Monrol, อ้างถึงใน เพ็ญประภา ภัทรานุกรม, 2535, น.19-20) โดยทั้งนี้งานในสถาบันการศึกษาที่ทำหน้าที่ส่งเสริมพัฒนาและช่วยเหลือนิสิตนักศึกษาให้บรรลุถึงจุดหมายดังกล่าวนี้มีชื่อเรียกที่แตกต่างกันไปในแต่ละสถาบันการศึกษา ได้แก่ งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา (Student Personnel Work) หรืองานกิจการหรือบริการนิสิตนักศึกษา (Student Affairs or Student Services) ซึ่งมีลักษณะบริการให้ความช่วยเหลือแก่นิสิตนักศึกษาที่นอกจากจะช่วยส่งเสริมในเรื่องการเรียนการสอนหรือการศึกษาแล้วยังอำนวยความสะดวก จัดการควบคุมประสานงาน รวมทั้งการให้การปรึกษา และส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษามีพัฒนาการและใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยได้อย่างมีความสุข (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา, 2530, น. 6)

จากการที่สถาบันการศึกษาจะต้องดูแลนักศึกษาในทุก ๆ ด้านรวมถึงร่างกายที่จะต้องมีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียนด้วยนั้น เรื่องหนึ่งที่สถาบันการศึกษาได้พิจารณาถึงคือเรื่อง ปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษาที่สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งอาจเกิดจากปัญหาอาชญากรรม เช่น การตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมตามกิจวัตรประจำวันของคน จากสาเหตุการเกิดอาชญากรรมที่รุนแรงต่อบุคคลหรือประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน ซึ่งเกิดจากการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของแต่ละบุคคลได้ทำให้เกิดเป้าหมายที่เหมาะสม บ้านที่มีทรัพย์สินอยู่พร้อม การขาดการดูแลของผู้เฝ้าระวัง และกลุ่มของวัยรุ่นที่ไม่มีงานทำอยู่ร่วมกัน เป็นปัจจัยอาชญากรรมประเภทล่าเหยื่อเพื่อแสวงหาประโยชน์ของตนเอง (สุดสงวน สุธีสร, 2543, น. 9-11) กองวิจัยและวางแผนกรมตำรวจได้จำแนกอาชญากรรมมีลักษณะคือ อาชญากรรมมีลักษณะเกี่ยวกับทรัพย์สิน ความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย และความผิดเกี่ยวกับเพศ ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นปัญหาหนึ่งที่สำคัญของปัญหาอาชญากรรม (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541, น. 60) นอกจากความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษาที่เกิดจากปัญหาอาชญากรรมแล้ว อุบัติเหตุทางการจราจรเป็นอีกสาเหตุที่สร้างความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขึ้นได้ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนในสังคมให้ดีขึ้นสถาบันการศึกษาจะต้องให้ความสำคัญกับการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ศึกษาในสถาบัน และจากการศึกษาและพัฒนาตัวชีวิตการพัฒนาคนในสังคมและการพัฒนาประเทศไทยหลายตัวไม่ว่าจะเป็นข้อมูลความจำเป็นขั้นพื้นฐาน (จปฐ.) ดัชนีชี้วัดความอยู่ดีมีสุข 10 ประการ และตัวชี้วัดด้านความมั่นคงของมนุษย์ซึ่งได้มีการกำหนดให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นหนึ่งในตัวชี้วัด แสดงให้เห็นว่าความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานสำคัญของมนุษย์ทุกคนและเป็นตัววัดคุณภาพชีวิต (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, สำนักงานมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548, น. 9) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นส่วนหนึ่งของความมั่นคงของมนุษย์ในส่วนบุคคลและเป็นองค์ประกอบของความมั่นคงทางสังคม การจัดบริการเพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษาเป็นสวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นภารกิจสำหรับที่ต้องช่วยกันดูแลและรับผิดชอบกลุ่มนักศึกษาในสังคมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนในสังคมให้ดีขึ้น

สถาบันการศึกษาได้ให้ความสำคัญเป็นภารกิจหนึ่งที่จะต้องช่วยกันดูแลเพื่อป้องกันแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา ดังนั้น สถาบันการศึกษาจึงได้จัดให้มีการทำประกันอุบัติเหตุให้แก่ศึกษาเพื่อเป็นการสร้างหลักประกันในชีวิตประจำวัน เมื่อประสบอุบัติเหตุ

ได้รับความเสียหายทางร่างกายชีวิตหรือทรัพย์สินจะเข้ามาช่วยบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความสูญเสียหรือความเสียหายตามข้อตกลงที่เอาประกันไว้กับบริษัทประกัน ดังนั้น จึงถือได้ว่าการทำประกันอุบัติเหตุเป็นการจัดสวัสดิการสังคมรูปแบบหนึ่งเพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิตแก่นักศึกษา

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นหน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดีจัดตั้งขึ้น พ.ศ. 2520 ตามการจัดโครงสร้างหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้มีหน้าที่ดูแลชีวิตและความเป็นอยู่ด้านต่างๆ ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีลักษณะบริการที่ให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่นอกจากจะช่วยส่งเสริมในเรื่องการเรียนการสอนหรือการศึกษาแล้วยังมีลักษณะอำนวยความสะดวกจัดการควบคุม ประสานงาน รวมทั้งการให้การปรึกษาและส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษามีพัฒนาการและใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยได้อย่างมีความสุข (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา, 2530, น. 6) ภาระงานมุ่งเน้นบริการทางการศึกษาและกิจกรรมพัฒนานักศึกษา การบริการในเรื่องต่าง ๆ เช่น บริการด้านทุนการศึกษา บริการด้านหอพัก บริการด้านสุขภาพอนามัย บริการด้านประกันอุบัติเหตุให้นักศึกษา บริการด้านการให้คำแนะนำปรึกษา รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาทำกิจกรรมควบคู่ไปกับการเรียนรู้ทักษะด้านวิชาการและการพัฒนานักศึกษาพร้อมทุกด้าน นอกจากนี้ยังขยายโอกาสทางการศึกษาให้แก่นักศึกษาเรียนดีจากชนบทโครงการนักศึกษาเรียนดีในเขตเมือง โครงการนักศึกษาผู้มีความสามารถในการกีฬา นักศึกษาโครงการผู้พิการ เพื่อผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ออกไปรับใช้สังคมให้มีความรู้และประสบการณ์สามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุข มีสุขภาพอนามัยที่แข็งแรง จากที่กล่าวมาแล้วเป็นภารกิจหลักของกองกิจการนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางด้านการศึกษาทั้งสิ้น ซึ่งถือว่านักศึกษาเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใหญ่และสำคัญในการบริการของหน่วยงาน ดังนั้น ภารกิจหลักของกองกิจการนักศึกษาจะเน้นด้านการให้บริการนักศึกษาจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาประกอบกับ เพื่อตอบสนองนโยบายมหาวิทยาลัยและเพื่อเป็นมาตรฐานบริการมีคุณภาพที่ดี ซึ่งรวมถึงการบริการด้านประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษาให้มีคุณภาพการบริการที่ดีต่อไปด้วย

การบริการด้านประกันอุบัติเหตุ ซึ่งอยู่ในภารกิจหลักอย่างหนึ่งของ กองกิจการนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มอบหมายให้ดูแลรับผิดชอบ ด้านสวัสดิภาพความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยเริ่มดำเนินการในปีการศึกษา 2529 จากการขยายพื้นที่การเรียนการสอน

จากที่ท่าพระจันทร์ไปสู่ศูนย์รังสิต และอีกเป้าหมายหนึ่งเพื่อเป็นการกระจายโอกาสให้กับผู้ด้อยโอกาสในการเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยด้วย ในการขยายการเรียนการสอนดังกล่าวทำให้นักศึกษาจะต้องเดินทางไป-กลับเพื่อไปศึกษาเล่าเรียน หรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเรียน เช่น การค้นคว้าทดลองทางวิทยาศาสตร์ การฝึกภาคปฏิบัติในชนบท การเล่นกีฬา การไปทัศนศึกษา การออกค่ายอาสาพัฒนาชนบท การฝึกภาคสนามของนักศึกษาที่เรียนวิชาทหาร รวมถึงกิจกรรมที่จัดขึ้นทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ซึ่งเมื่อเกิดอุบัติเหตุแล้วทำให้ได้รับบาดเจ็บได้ตั้งแต่บาดเจ็บเล็กน้อย บาดเจ็บหนัก หรืออาจสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน อันจะส่งผลกระทบต่อสภาพร่างกายจิตใจ และการศึกษาเล่าเรียน เพื่อบรรเทาความเสี่ยงและเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายอันอาจเกิดขึ้นได้จากสาเหตุที่ไม่คาดคิดจากอุบัติเหตุ และเพื่อเป็นแนวทางสำหรับมหาวิทยาลัยในการกำหนดนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการศึกษา และเผยแพร่ศิลปะวัฒนธรรมของนักศึกษา จึงได้จัดโครงการประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษาขึ้น เพื่อบริการนักศึกษาให้ได้รับความคุ้มครองผลประโยชน์พื้นฐาน เช่น ค่ารักษาพยาบาลทั้งในฐานะผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก กรณีสูญเสียอวัยวะต่าง ๆ หรือเสียชีวิต และให้ความคุ้มครองตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับไว้ในกรมธรรม์ ซึ่งปัจจุบันได้ขยายบริการด้านประกันอุบัติเหตุให้ครอบคลุมนักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกชั้นปีทั้งที่ศึกษาอยู่ ท่าพระจันทร์ ศูนย์รังสิต และศูนย์ลำปาง เพราะอุบัติเหตุสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จึงเห็นความสำคัญและจัดบริการด้านประกันอุบัติเหตุให้ครอบคลุมนักศึกษาในระดับปริญญาตรีทุกคณะ ที่ศึกษาอยู่ ท่าพระจันทร์ ศูนย์รังสิต และศูนย์ลำปางขึ้น

การจัดบริการสวัสดิการสังคมด้านประกันภัยอุบัติเหตุ เพื่อบริการให้การช่วยเหลือการปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์และสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการให้มากที่สุด การให้บริการเริ่มตั้งแต่การจัดหาบริษัทประกันอุบัติเหตุเข้ามารับประกันให้นักศึกษาภายใต้การดูแลของคณะกรรมการบริหารโครงการประกันอุบัติเหตุ ให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการทำประกัน เช่น จัดทำการประชุมสัมมนา คู่มือการศึกษา คู่มือปฐมพยาบาล แผ่นพับ คู่มือการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ฯลฯ การประสานงานบริษัทประกันอุบัติเหตุจัดทำบัตรประกันอุบัติเหตุพร้อมทั้งกรมธรรม์ประกันภัยให้นักศึกษา ดูแลประสานงานติดตามเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน และดูแลผลประโยชน์ที่นักศึกษาพึงได้รับจากการทำประกันภัยไว้ และการวางแผนงานในการปฏิบัติงานด้านประกันอุบัติเหตุดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์และนโยบายของคณะกรรมการที่วางไว้

ในการดำเนินงานด้านประกันอุบัติเหตุที่ผ่านมาได้รับทราบความคิดเห็นจากนักศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. การบริการด้านประกันอุบัติเหตุการประชาสัมพันธ์รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประกันอุบัติเหตุโดยใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งยังไม่มีบริการทำให้นักศึกษาเข้าถึงข้อมูลข่าวสารโดยทั่วถึงกันควรมีช่องทางการประชาสัมพันธ์หลายทาง นอกจากคู่มือการศึกษา คู่มือปฐมนิเทศ และโปสเตอร์ เท่านั้น

2. กระบวนการขั้นตอนการทำงานยังมีความล่าช้า โดยเฉพาะนักศึกษาที่อยู่ที่คุณย์ลำปางการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนให้แก่นักศึกษาผู้ประสบอุบัติเหตุต้องผ่านเรื่องหลายขั้นตอนกว่านักศึกษาจะได้รับเงินค่าสินไหมทดแทนทำให้นักศึกษาเกิดความไม่พึงพอใจที่ได้รับเงินค่าสินไหมทดแทนล่าช้า การบริการไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว

3. สถานที่อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาที่เข้ารับบริการห่างไกลทำให้เสียเวลาเรียนและการเดินทางไม่สะดวกทำให้นักศึกษาไม่อยากจะเข้ามาใช้สิทธิประกันอุบัติเหตุ

4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุมีน้อย บางครั้งติดภาระงานด้านประชุมหรือต้องไปติดต่อบุคลากรภายนอกหน่วยงาน เมื่อมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนอื่นซึ่งไม่ได้ดูแลรับผิดชอบโดยตรง จะได้รับข้อมูลด้านประกันอุบัติเหตุไม่ชัดเจนและทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้

5. ควรมีบริการ Call Center ในกรณีฉุกเฉินสามารถตอบข้อซักถามเมื่อประสบอุบัติเหตุและได้รับการปรึกษาได้ทันที เพื่อนักศึกษาจะได้ทราบขั้นตอนในการเข้ารับบริการที่สะดวกและรวดเร็วทันกับสถาน การณ์ฉุกเฉินได้

6. เสริมความรู้เกี่ยวกับการประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษา หรือขอแนะนำวิธีการเกี่ยวกับสิทธิอื่นๆ ให้นักศึกษาทราบ ในกรณีประสบอุบัติเหตุทางรถยนต์ ซึ่งนักศึกษาสามารถเบิกได้หลายช่องทาง เช่น จากบริษัทประกันที่มหาวิทยาลัยจัดทำประกันไว้ กองทุนบริหารประกันอุบัติเหตุของมหาวิทยาลัย ประกันภัยรถยนต์ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัย สิทธิบัตรทอง เป็นต้น

จากปัญหาดังกล่าว จึงต้องมีการปรับปรุงการให้บริการ ในด้านระบบข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนยุ่งยากให้สะดวกรวดเร็วขึ้น เพื่อการบริการด้านประกันอุบัติเหตุสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาอันเป็นแนวทางที่จะพัฒนาคุณภาพบริการได้และยังเป็นหลักประกันในเรื่องความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินและปลอดภัยจากภัยคุกคามจากอาชญากรรม ซึ่งเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่สำคัญของมนุษย์ทุกคน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะผู้รับผิดชอบงานประกันอุบัติเหตุนักศึกษา จึงสนใจศึกษาถึงความคิดเห็นของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยศึกษาถึงลักษณะของการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุนักศึกษา ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุนักศึกษา และความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุนักศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการทางด้านประกันอุบัติเหตุนักศึกษา เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการที่สอดคล้องเป็นไปตามความต้องการและการความคาดหวัง ผู้รับบริการ สามารถรับรู้ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพในการให้บริการ แล้วจึงต้องคำนึงถึงบริการจะต้องสอดคล้องกับจุดบริการนั้นมาตรฐาน ความเหมาะสมกับต้นทุนราคาประโยชน์ที่จะได้รับ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ขอบเขตการศึกษา

ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตการศึกษา ดังต่อไปนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาลักษณะการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุนักศึกษา ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุนักศึกษา ศึกษาถึงความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา คือ นักศึกษาผู้ใช้สิทธิบริการด้านประกันอุบัติเหตุ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ศึกษาอยู่ ท่าพระจันทร์ ศูนย์รังสิต ศูนย์ลำปาง

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความปลอดภัย หมายถึง การพ้นภัย การสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการที่จะทำให้ให้นักศึกษาพ้นภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ ทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยดำเนินการบริการด้านประกันอุบัติเหตุให้นักศึกษา

บริการด้านประกันอุบัติเหตุ หมายถึง การบริการด้านสวัสดิภาพ ที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จัดให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ศึกษาอยู่ที่ ท่าพระจันทร์ ศูนย์รังสิต และศูนย์ลำปาง ดำเนินงานในรูปคณะกรรมการบริหารโครงการประกันอุบัติเหตุ รองอธิการบดีฝ่ายการนักศึกษา เป็นประธาน และอยู่ในความรับผิดชอบของงานอนามัย กองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษา

ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ศึกษาอยู่ท่าพระจันทร์ ศูนย์รังสิต และศูนย์ลำปาง มาใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ

งานอนามัย กองกิจการนักศึกษา หมายถึง หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษา

ลักษณะการใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หมายถึง การที่นักศึกษาที่ประสบอุบัติเหตุและเข้ามาแจ้งรับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ระบุในกรมธรรม์ประกันภัย การรับคำปรึกษาแนะนำจากเจ้าหน้าที่ด้านสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองตามกฎหมายได้แก่ ผลประโยชน์คุ้มครอง วิธีการขั้นตอนในการเรียกร้อง และเอกสารที่ใช้ประกอบการเบิกค่าสินไหมทดแทน ระยะเวลาในการรับเงินค่าสินไหมทดแทน สถานพยาบาลที่สามารถเข้ารับการรักษาพยาบาล

ปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หมายถึง ข้อขัดข้องในการเข้าถึงบริการประกันอุบัติเหตุ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

- ด้านการเข้าถึงบริการประกันอุบัติเหตุ หมายถึง ไม่สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันอุบัติเหตุได้อย่างสม่ำเสมอ จุดบริการหมายถึง จุดบริการเกี่ยวกับบริการด้านประกันอุบัติเหตุไม่เพียงพอ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวก และเวลาในการบริการ หมายถึง เวลาในการเปิด-ปิดไม่เหมาะสมในการเข้าใช้บริการ

- ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การประชาสัมพันธ์เพื่อนักศึกษาได้รับข้อมูลและเสริมความรู้ความเข้าใจในการทำประกันมีน้อย ประกอบด้วย ด้านความคุ้มครอง/ขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ที่จะได้รับมีไม่เพียงพอ การประชาสัมพันธ์ผ่านระบบ Internet ในเรื่องเกี่ยวกับประกันอุบัติเหตุ เช่น โครงการต่าง ๆ ให้นักศึกษาร่วมกิจกรรมเสริมความรู้มีน้อย

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการให้บริการด้านประกันด้วยความเต็มใจ ประกอบด้วย ด้านกิริยามารยาทที่เจ้าหน้าที่แสดงออกกับนักศึกษาผู้มาติดต่อไม่เหมาะสมทำให้ไม่อยากเข้ามาใช้บริการ ด้านการบริการเจ้าหน้าที่บริการแก่นักศึกษาได้ไม่ชัดเจน ไม่เสมอภาคเท่าเทียม ไม่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ แบบฟอร์มเอกสารเข้าใจยาก

ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หมายถึง ทศนะ/ความรู้สึกรัก/คิด/ความต้องการของนักศึกษาในการรับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 3 ด้าน

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ในการช่วยเหลือสร้างความเสมอภาค พร้อมทั้งควรมีการสนับสนุนส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในงานด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ ด้านทักษะการแก้ไขปัญหา ด้านการให้ข้อมูล ด้านเทคโนโลยี เพื่อลดข้อผิดพลาดเสียหาย

- ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ หมายถึง เกิดประโยชน์คุ้มค่ากับค่าเบี้ยประกันที่นักศึกษาชำระเงินและสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การปฏิบัติงานมีความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน ไม่เกิดความผิดพลาดเสียหาย

- ด้านระบบการให้บริการ หมายถึง การกำหนดกลยุทธ์ ให้นักศึกษามีส่วนในการวางแผนการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการนำมาวางแผนบริการให้ดีขึ้น และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาข้อมูล การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกัน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ได้ทราบถึงลักษณะการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. ได้ทราบถึงความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
4. ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ข้อมูลทั่วไปกับที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัยอุบัติเหตุ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
5. ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ข้อมูลทั่วไปกับปัญหาและอุปสรรคความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
6. จะนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ต่อไป