

บทที่ 4

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ศึกษาขอเสนอผลการศึกษาแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่ใช้บริการด้านประกัน

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุนักศึกษา

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการด้านประกัน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ส่วนที่ 6 การอภิปรายผลการศึกษา

ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่ใช้บริการด้านประกัน

ข้อมูลทั่วไปเป็นข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ เพศ วิทยาเขตที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ลักษณะเรื่องที่นักศึกษาติดต่อใช้บริการขอรับคำปรึกษาด้านประกันอุบัติเหตุ มีดังต่อไปนี้

1.1 เพศ วิทยาเขตที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษา

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมาใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ ที่ท่าพระจันทร์ ศูนย์รังสิต และศูนย์ลำปาง ร้อยละ 60.8 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 39.2 เป็นเพศชาย โดยส่วนใหญ่วิทยาเขตที่ศึกษาร้อยละ 59.7 ศึกษาที่วิทยาเขตศูนย์รังสิต รองลงมาร้อยละ 29.6 ศึกษาที่วิทยาเขตท่าพระจันทร์ และร้อยละ 10.8 ที่วิทยาเขตศูนย์ลำปาง และกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการร้อยละ 39.8 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 27.4 ศึกษาชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 21.0 ศึกษาชั้นปี 1 และร้อยละ 11.8 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1
จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ
วิทยาเขตที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=186)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	113	60.8
ชาย	73	39.2
วิทยาเขตที่ศึกษา		
ศูนย์รังสิต	111	59.7
ท่าพระจันทร์	55	29.6
ศูนย์ลำปาง	20	10.8
ชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	39	21.0
ชั้นปีที่ 2	74	39.8
ชั้นปีที่ 3	51	27.4
ชั้นปีที่ 4	22	11.8
รวม	186	100.0

1.2 กลุ่มคณะที่ศึกษา

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุร้อยละ 72.1 เป็นนักศึกษาศึกษากลุ่มสายสังคมศาสตร์ ร้อยละ 22.1 เป็นนักศึกษากลุ่มสายวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และร้อยละ 5.8 เป็นนักศึกษากลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มคณะที่ศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=186)	ร้อยละ
กลุ่มสายสังคมศาสตร์	134	72.1
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	29	15.6
เศรษฐศาสตร์	23	12.4
ศิลปศาสตร์	22	11.8
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์	18	9.7
นิติศาสตร์	10	5.4
วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	9	4.8
วิทยาลัยสหวิทยาการ	8	4.3
รัฐศาสตร์	7	3.8
ศิลปกรรมศาสตร์	6	3.2
สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	2	1.1
กลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	41	22.1
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	13	7.0
สถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง	12	6.5
สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร	9	4.8
วิศวกรรมศาสตร์	7	3.8
กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ	11	5.8
แพทยศาสตร์	3	1.6
สหเวชศาสตร์	3	1.6
พยาบาลศาสตร์	3	1.6
ทันตแพทยศาสตร์	1	0.5
สาธารณสุขศาสตร์	1	0.5
รวม	186	100.0

1.3 ลักษณะบริการด้านประกันอุบัติเหตุที่นักศึกษาติดต่อเกี่ยวกับการขอรับคำปรึกษา

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ ร้อยละ 53.2 ขอทราบสถานพยาบาลที่สามารถเข้ารับการรักษา ร้อยละ 48.9 ขอทราบข้อมูลผลประโยชน์ความคุ้มครองตามสิทธิประโยชน์กรมธรรม์ ร้อยละ 41.4 ขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการขั้นตอนในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ร้อยละ 39.2 ขอทราบระยะเวลาขอรับเงินค่าสินไหมทดแทน ร้อยละ 31.7 ขอทราบข้อมูลเอกสารที่ต้องใช้ในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ร้อยละ 31.2 ขอรับคำแนะนำด้านสิทธิประโยชน์อื่น ๆ นอกเหนือจากที่บริษัทคุ้มครอง (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะนักศึกษา
ติดต่อใช้บริการขอรับคำปรึกษาด้านประกันอุบัติเหตุ

ลักษณะเรื่องที่นักศึกษาติดต่อใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ขอทราบสถานพยาบาลที่สามารถเข้ารับการรักษา	99	53.2
ขอทราบข้อมูลผลประโยชน์ความคุ้มครองตามสิทธิประโยชน์กรมธรรม์	91	48.9
ขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการขั้นตอนในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน	77	41.4
ขอทราบระยะเวลาขอรับเงินค่าสินไหมทดแทน	73	39.2
ขอทราบข้อมูลเอกสารที่ต้องใช้ในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน	59	31.7
ขอรับคำแนะนำด้านสิทธิประโยชน์อื่น ๆ นอกเหนือจากที่บริษัทคุ้มครอง	58	31.2

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการ ด้านประกันอุบัติเหตุนักศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุนักศึกษา หมายถึง ข้อขัดข้องของนักศึกษาผู้ให้บริการต่อการเข้าใช้บริการของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากความคิดเห็นของนักศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้าน

การเข้าถึงบริการประกันอุบัติเหตุ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จากการศึกษาปรากฏผลดังนี้

2.1 ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคด้านจุดบริการ

ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคด้านจุดบริการ หมายถึง จุดบริการเกี่ยวกับบริการด้านประกันอุบัติเหตุมีไม่เพียงพอทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการเป็นปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 จุดติดต่อบริการด้านประกันอุบัติเหตุมีไม่เพียงพอ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 49.5 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 28.5 มีระดับมาก และร้อยละ 1.6 มีระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการจุดติดต่อบริการมีไม่เพียงพอในระดับปานกลาง

2.1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจนยุ่งยากซับซ้อน พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 48.9 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 22.6 มีระดับมาก และร้อยละ 4.8 มีระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจนยุ่งยากซับซ้อนในระดับปานกลาง

2.1.3. การให้บริการไม่เป็นไปตามกำหนดที่ให้ไว้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 48.9 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 22.0 มีระดับมาก และร้อยละ 4.3 มีระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการไม่เป็นไปตามกำหนดในระดับปานกลาง

2.1.4 การเข้าใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.5 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 22.6 มีระดับมาก และร้อยละ 5.9 มีระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในระดับปานกลาง

2.1.5. จุดบริการห่างไกลเสียเวลาในการเข้าใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.5 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 26.3 มีระดับมาก และร้อยละ 2.7 มีระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับจุดบริการห่างไกลเสียเวลาในการเข้าใช้บริการในระดับปานกลาง

ภาพรวมความคิดเห็นของนักศึกษาต่อด้านจุดบริการในการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคต่อด้านจุดบริการอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4
จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ปัญหาและอุปสรรคด้านจุดบริการ

ด้านจุดบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
จุดติดต่อบริการด้านประกันอุบัติเหตุไม่เพียงพอ	8.1 (15)	28.5 (53)	49.5 (92)	12.4 (23)	1.6 (3)	3.29	0.85	ปานกลาง
ขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจนยุ่งยากซับซ้อน	6.5 (12)	22.6 (42)	48.9 (91)	17.2 (32)	4.8 (9)	3.09	0.92	ปานกลาง
การให้บริการไม่เป็นไปตามกำหนดที่ให้ไว้	4.8 (9)	22.0 (41)	48.9 (91)	19.9 (37)	4.3 (8)	3.03	0.89	ปานกลาง
การเข้าใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	5.9 (11)	22.6 (42)	42.5 (79)	22.6 (42)	6.5 (12)	2.99	0.98	ปานกลาง
จุดบริการห่างไกลเสียเวลาในการเข้าใช้บริการ	10.2 (19)	26.3 (49)	50.5 (94)	10.2 (19)	2.7 (5)	3.31	0.89	ปานกลาง
รวม						3.14	0.64	ปานกลาง

2.2 ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคด้านเวลาในการบริการ

ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคด้านเวลาในการบริการ หมายถึง ข้อขัดข้องในการเข้าถึงบริการด้านประกันอุบัติเหตุเกี่ยวกับช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 ช่วงเวลาในการเปิดและปิดบริการไม่เหมาะสม (8.30 น.-16.30 น.) พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37.1 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 26.9 มีระดับน้อย และร้อยละ 4.3 มีระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 แสดงว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคต่อช่วงเวลาในการเปิดและปิดบริการไม่เหมาะสมในระดับปานกลาง

2.2.2 นักศึกษาไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ในเวลาพักเที่ยง พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 32.8 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 31.7 มีระดับมาก และร้อยละ 3.2 มีระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 แสดงว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคต่อนักศึกษาไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ในเวลาพักเที่ยงในระดับปานกลาง

2.2.3 นักศึกษาไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่นอกเวลาทำการกรณีฉุกเฉิน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 34.9 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 29.6 มีระดับมาก และร้อยละ 1.6 มีระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 แสดงว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคต่อนักศึกษาไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่นอกเวลาทำการกรณีฉุกเฉินในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาและอุปสรรคด้านเวลาในการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 แสดงว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคต่อด้านเวลาในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5

จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาและอุปสรรค
ด้านเวลาในการบริการ

ด้านเวลาบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ช่วงเวลาในการเปิดและปิดบริการไม่เหมาะสม (8.30 น.-16.30 น.)	4.3 (8)	22.6 (42)	37.1 (69)	26.9 (50)	9.1 (17)	2.86	1.01	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านเวลาบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
นักศึกษาไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ในเวลาพักเที่ยง	12.4 (23)	31.7 (59)	32.8 (61)	19.9 (37)	3.2 (6)	3.30	1.03	ปานกลาง
นักศึกษาไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่นอกเวลาทำการกรณีฉุกเฉิน	21.5 (40)	29.6 (55)	34.9 (65)	12.4 (23)	1.6 (3)	3.57	1.01	มาก
รวม						3.24	0.72	ปานกลาง

2.3 ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ข้อขัดข้องเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้นักศึกษาได้รับข้อมูลและเสริมควรรู้ความเข้าใจในการใช้สิทธิด้านประกัน ผู้ศึกษาได้พิจารณาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

2.3.1 การให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน/ผลประโยชน์มีน้อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.9 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 30.1 มีระดับมาก และร้อยละ 2.7 มีระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 แสดงว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ขั้นตอน/ผลประโยชน์มีน้อย ในระดับมาก

2.3.2 การได้รับข้อมูลข่าวสารด้านประกันอุบัติเหตุไม่สม่ำเสมอ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 44.1 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 30.6 มีระดับมาก และร้อยละ 1.6 มีระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคต่อการได้รับข้อมูลข่าวสารด้านประกันอุบัติเหตุไม่สม่ำเสมอ ในระดับมาก

2.3.3 การประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผลประโยชน์ด้านอื่นๆ ที่นักศึกษาควรได้รับมีน้อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40.3 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 33.9 มีระดับมาก และร้อยละ 1.1 มีระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผลประโยชน์ด้านอื่นๆ ที่นักศึกษาควรได้รับมีน้อย ในระดับมาก

2.3.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านประกันผ่านระบบ Internet ไม่เพียงพอ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.1 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 26.9 มีระดับมาก และร้อยละ 1.1 มีระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 แสดงว่านักศึกษาที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านประกันผ่านระบบ Internet ไม่เพียงพอ ในระดับมาก

2.3.5 การประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการรณรงค์ป้องกันอุบัติเหตุมีน้อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.6 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 28.0 มีระดับมาก และร้อยละ 3.8 มีระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคการประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการรณรงค์ป้องกันอุบัติเหตุมีน้อย ในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาและอุปสรรคด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคต่อการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6

จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาและอุปสรรค
ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน/ผลประโยชน์มีน้อย	14.5 (27)	30.1 (56)	41.9 (78)	10.8 (20)	2.7 (5)	3.43	0.96	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ด้านการประชาสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
รับข้อมูลข่าวสารด้านประกันอุบัติเหตุไม่สม่ำเสมอ	12.4 (23)	30.6 (57)	44.1 (82)	11.3 (21)	1.6 (3)	3.41	0.90	มาก
การประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผลประโยชน์ด้านอื่นๆ ที่นักศึกษาควรได้รับมีน้อย	15.1 (28)	33.9 (63)	40.3 (75)	9.7 (18)	1.1 (2)	3.52	0.90	มาก
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านประกันผ่านระบบ Internet ไม่เพียงพอ	18.3 (34)	26.9 (50)	44.1 (82)	9.7 (18)	1.1 (2)	3.52	0.94	มาก
การประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการรณรงค์ป้องกันอุบัติเหตุมีน้อย	17.2 (32)	28.0 (52)	44.6 (83)	6.5 (12)	3.8 (7)	3.48	0.98	มาก
รวม						3.47	0.79	มาก

2.4 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ขัดข้องด้านเจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการให้บริการด้านประกันด้วยความเต็มใจ ผู้ศึกษาได้พิจารณาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

2.4.1 เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเต็มใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40.9 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 28.5 มีระดับน้อย และร้อยละ 1.6 มีระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเต็มใจ ในระดับปานกลาง

2.4.2 เจ้าหน้าที่มีท่าที่ไม่เป็นมิตรทำให้ไม่อยากเข้าใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40.3 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 32.3 มีระดับน้อย และร้อยละ 3.2 มีระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีท่าที่ไม่เป็นมิตรทำให้ไม่อยากเข้าใช้บริการในระดับน้อย

2.4.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.0 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย รองลงมาร้อยละ 25.8 มีระดับปานกลาง และร้อยละ 0.5 มีระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 แสดงว่านักศึกษาที่มีปัญหาและอุปสรรคต่อเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพในระดับน้อย

2.4.4 เจ้าหน้าที่วางตัวไม่เหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.5 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย รองลงมาร้อยละ 31.7 มีระดับปานกลาง และร้อยละ 1.6 มีระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเต็มใจ ในระดับน้อย

2.4.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ตรงกับความต้องการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40.3 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย รองลงมาร้อยละ 33.3 มีระดับปานกลาง และร้อยละ 1.6 มีระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ตรงกับความต้องการในระดับน้อย

2.4.6 เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดและอธิบายขั้นตอนได้ไม่ชัดเจน พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40.9 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 37.1 มีระดับน้อย และร้อยละ 0.5 มีระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในด้านเจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดและอธิบายขั้นตอนได้ไม่ชัดเจน ในระดับน้อย

2.4.7 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความไม่เสมอภาคเท่าเทียมกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37.6 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย รองลงมาร้อยละ 35.5 มีระดับปานกลาง และร้อยละ 1.6 มีระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความไม่เสมอภาคเท่าเทียมกันในระดับน้อย

2.4.8 เจ้าหน้าที่จัดทำเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการบริการเข้าใจได้ยาก พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.6 มีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 32.3 มีระดับน้อย และร้อยละ 3.2 มีระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในด้านเจ้าหน้าที่จัดทำเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการบริการเข้าใจได้ยาก ในระดับน้อย

ภาพรวมความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาและอุปสรรคด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับน้อย (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7

จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาและอุปสรรค
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านเจ้าหน้าที่	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเต็มใจ	1.6 (3)	18.3 (34)	40.9 (76)	28.5 (53)	10.8 (20)	2.72	0.94	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่มีท่าทีไม่เป็นมิตรทำให้ไม่อยากเข้าใช้บริการ	3.2 (6)	9.7 (18)	40.3 (75)	32.3 (60)	14.5 (27)	2.55	0.96	น้อย
เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพ	0.5 (1)	5.4 (10)	25.8 (48)	50.0 (93)	18.3 (34)	2.20	0.82	น้อย
เจ้าหน้าที่วางตัวไม่เหมาะสม	1.6 (3)	7.0 (13)	31.7 (59)	42.5 (79)	17.2 (32)	2.33	0.90	น้อย
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ตรงกับความต้องการ	1.6 (3)	11.8 (22)	33.3 (62)	40.3 (75)	12.9 (24)	2.49	0.92	น้อย
เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดและอธิบายขั้นตอนได้ไม่ชัดเจน	0.5 (1)	10.2 (19)	40.9 (76)	37.1 (69)	11.3 (21)	2.52	0.85	น้อย

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความไม่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	1.6 (3)	9.7 (18)	35.5 (66)	37.6 (70)	15.6 (29)	2.44	0.92	น้อย
เจ้าหน้าที่จัดทำเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ในการบริการเข้าใจได้ยาก	3.2 (6)	8.6 (16)	44.6 (83)	32.3 (60)	11.3 (21)	2.60	0.91	น้อย
รวม						2.48	0.72	น้อย

สรุปภาพรวม ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการ ด้านประกันอุบัติเหตุ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 จัดอยู่ระดับปานกลาง แสดงความนักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8

สรุปภาพรวมแสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ
ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ

ปัญหาและอุปสรรค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านประชาสัมพันธ์	3.47	0.79	มาก
ด้านการเข้าถึงบริการ	3.18	0.56	ปานกลาง
- จุดบริการ	3.14	0.64	ปานกลาง
- เวลาในการทำการ	3.24	0.72	ปานกลาง
ด้านบริการของเจ้าหน้าที่	2.48	0.72	น้อย
รวม	2.98	0.49	ปานกลาง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการด้านประกัน

การพัฒนาบริการด้านประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี หมายถึง การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และวิธีการปฏิบัติในการให้บริการแก่นักศึกษา ในด้านเจ้าหน้าที่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านระบบให้มีประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้สำรวจทัศนนะ/ความรู้สึกนึกคิด/ความต้องการของนักศึกษาในการรับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันต่อไป ผู้ศึกษาได้พิจารณาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ในการช่วยเหลือ สร้างความเสมอภาค พร้อมทั้งควรมีการสนับสนุนส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในงาน ด้านการให้คำปรึกษา แนะนำ ด้านทักษะการแก้ไขปัญหา ด้านการให้ข้อมูล ด้านเทคโนโลยี เพื่อลดข้อผิดพลาดเสียหาย ผู้ศึกษาได้พิจารณาในประเด็น ต่างๆ ดังนี้

3.1.1 ลักษณะกิริยาท่าทาง

ลักษณะกิริยาท่าทาง หมายถึง ด้านบุคลิกภาพที่เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติให้เหมาะสมในการให้บริการรวมถึงลักษณะการแต่งกาย ดังนี้

เจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนามนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตลอดเวลา เนื่องจากวิทยาการด้านนี้เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 32.8 เห็นด้วยระดับมาก และร้อยละ 2.7 เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงว่านักศึกษามีความเห็นที่เจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนามนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตลอดเวลา เนื่องจากวิทยาการด้านนี้เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ในระดับมาก

เจ้าหน้าที่ควรสร้างจิตสำนึกในการช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.2 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 34.4 เห็นด้วยระดับมาก และร้อยละ 2.2 เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 แสดงว่านักศึกษามีความเห็นที่เจ้าหน้าที่ควรสร้างจิตสำนึกในการช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง ในระดับมาก

เจ้าหน้าที่ควรสร้างความเสมอภาคในการให้บริการเพิ่มขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40.9 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 30.1 เห็นด้วยระดับมาก

และร้อยละ 3.8 เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงว่านักศึกษามีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ควรสร้างความเสมอภาคในการให้บริการเพิ่มขึ้น ในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นของนักศึกษาต่อลักษณะกิริยาท่าทางของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อลักษณะกิริยาท่าทางของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9

จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น
ลักษณะกิริยาท่าทางของเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนามนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตลอดเวลา เนื่องจากวิทยาการด้านนี้เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง	14.0 (26)	32.8 (61)	45.7 (85)	4.8 (9)	2.7 (5)	3.51	0.89	มาก
เจ้าหน้าที่ควรสร้างจิตสำนึกในการช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง	16.1 (30)	34.4 (64)	38.2 (71)	9.1 (17)	2.2 (4)	3.53	0.94	มาก
เจ้าหน้าที่ควรสร้างความเสมอภาคในการให้บริการเพิ่มขึ้น	17.7 (33)	30.1 (56)	40.9 (76)	7.5 (14)	3.8 (7)	3.51	0.99	มาก
รวม						3.51	0.86	มาก

3.1.2 ด้านความรู้ ความสามารถ

ด้านความรู้ ความสามารถ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการและต้องมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ อยู่ตลอดเวลา ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ดังนี้

ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 36.6 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 2.2 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 แสดงว่านักศึกษาที่มีความเห็นว่าควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น ในระดับมาก

ควรส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้เกิดการเรียนรู้ทักษะในการแก้ไขปัญหาในภาวะฉุกเฉินอย่างเข้มงวด พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 37.6 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 30.6 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 2.7 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 แสดงว่านักศึกษาที่มีความเห็นว่าควรส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้เกิดการเรียนรู้ทักษะในการแก้ไขปัญหาในภาวะฉุกเฉินอย่างเข้มงวดในระดับมาก

ควรเพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลเพื่อลดการผิดพลาดให้เหลือน้อยที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 39.8 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 34.4 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุดโดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 แสดงว่านักศึกษาที่มีความเห็นว่าควรเพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลเพื่อลดการผิดพลาดให้เหลือน้อยที่สุด ในระดับมาก

ควรสนับสนุนเจ้าหน้าที่ให้มีการอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 38.2 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 37.1 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 1.1 เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 แสดงว่านักศึกษาที่มีความเห็นว่าควรสนับสนุนเจ้าหน้าที่ให้มีการอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น ในระดับมาก

เจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่ไม่ผิดพลาด พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 36.0 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 32.8 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 แสดงว่านักศึกษาที่มีความเห็นว่าควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่ไม่ผิดพลาดในระดับมาก

เจ้าหน้าที่ควรให้บริการไม่ก่อให้เกิดความเสียหายตามมาภายหลัง พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 35.5 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 32.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 แสดงว่านักศึกษาที่มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ควรให้บริการไม่ก่อให้เกิดความเสียหายตามมาภายหลัง ในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นของนักศึกษาต่อด้านความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อ ด้านความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10

จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น
 ต่อด้านความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น	18.3 (34)	37.6 (70)	36.6 (68)	5.4 (10)	2.2 (4)	3.65	0.91	มาก
ควรส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้เกิดการเรียนรู้ทักษะในการแก้ไขปัญหาในภาวะฉุกเฉินอย่างเข้มงวด	23.1 (43)	30.6 (57)	37.6 (70)	5.9 (11)	2.7 (5)	3.66	0.99	มาก
ควรเพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลเพื่อลดการผิดพลาดให้เหลือน้อยที่สุด	21.5 (40)	34.4 (64)	39.8 (74)	3.2 (6)	1.1 (2)	3.72	0.87	มาก
ควรสนับสนุนเจ้าหน้าที่ให้มีการอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น	19.4 (36)	37.1 (69)	38.2 (71)	4.3 (8)	1.1 (2)	3.69	0.87	มาก
เจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่ไม่ผิดพลาด	24.2 (45)	36.0 (67)	32.8 (61)	5.9 (11)	1.1 (2)	3.76	0.92	มาก
เจ้าหน้าที่ควรให้บริการไม่ก่อให้เกิดความเสียหายตามมาภายหลัง	25.8 (48)	35.5 (66)	32.3 (60)	5.4 (10)	1.1 (2)	3.80	0.93	มาก
รวม						3.71	0.76	มาก

3.2 ด้านการปฏิบัติงาน

ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง จะต้องมียุทธศาสตร์ค้ำค้ำ ความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้องสมบูรณ์ ผู้ศึกษาได้พิจารณาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

3.2.1 ยุทธศาสตร์ค้ำค้ำ

ด้านยุทธศาสตร์ค้ำค้ำ หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จะต้องคำนึงถึงยุทธศาสตร์และความค้ำค้ำที่ผู้บริหารจะได้รับเป็นสำคัญ ดังนี้

ควรปรับปรุงการประกันให้นักศึกษาได้รับผลประโชยณสูงค้ำค้ำกับเบี่ยประกันภัยที่จ่ายไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 32.8 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 30.1 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 0.5 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่าควรปรับปรุงการประกันให้นักศึกษาได้รับผลประโชยณสูงค้ำค้ำกับเบี่ยประกันภัยที่จ่ายไป ในระดับมาก

ควรมีเงินสำรองค่ารักษาพยาบาลนักศึกษาไม่ต้องชำระเงินก่อน พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.2 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 29.6 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 7.0 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่า ควรมีเงินสำรองค่ารักษา พยาบาลนักศึกษาไม่ต้องชำระเงินก่อน ในระดับมาก

ควรเรียกร้องสิทธิให้นักศึกษาทุกวิถีทางเพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37.6 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 30.6 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 3.2 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่าควรเรียกร้องสิทธิให้นักศึกษาทุกวิถีทางเพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ในระดับมาก

ควรติดตามดูแลสิทธิประโชยณให้นักศึกษาอย่างครบถ้วน พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.2 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 28.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 7.0 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่า ควรติดตามดูแลสิทธิประโชยณให้นักศึกษาอย่างครบถ้วน ในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นของนักศึกษาต่อด้านยุทธศาสตร์ค้ำค้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 แสดงว่านักศึกษามีความเห็นต่อด้านยุทธศาสตร์ค้ำค้ำ อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11

จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น

ต่อต้านประโยชน์คุ่มค่า

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ควรปรับปรุงการประกันให้นักศึกษาได้รับผลประโยชน์สูงคุ่มค่ากับเบี้ยประกันภัยที่จ่ายไป	32.8 (61)	30.1 (56)	27.4 (51)	9.1 (17)	0.5 (1)	3.86	1.00	มาก
ควรมีเงินสำรองค่ารักษาพยาบาลนักศึกษาไม่ต้องชำระเงินก่อน	38.2 (71)	29.6 (55)	25.3 (47)	7.0 (13)	-	3.99	0.96	มาก
ควรเรียกร้องสิทธิให้นักศึกษาทุกวิถีทางเพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น	37.6 (70)	28.5 (53)	30.6 (57)	3.2 (6)	-	4.01	0.90	มาก
ควรติดตามดูแลสิทธิประโยชน์ให้นักศึกษาอย่างครบถ้วน	38.2 (71)	26.9 (50)	28.0 (52)	7.0 (13)	-	3.96	0.97	มาก
รวม						3.95	0.85	มาก

3.3.2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว

ด้านความสะดวกรวดเร็ว หมายถึง ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกในการติดต่อ มีดังนี้

ควรปรับปรุงขั้นตอนในการบริการที่ไม่ยุ่งยาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 34.4 มีเห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 33.9 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.5 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่าควรปรับปรุงขั้นตอนในการบริการที่ไม่ยุ่งยาก ในระดับมาก

ควรมีการกำหนดระยะเวลาการรับเงินค่าสินไหมทดแทน พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 39.2 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 31.2 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ

0.5 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่าควรมีการกำหนดระยะเวลาการรับเงินค่าสินไหมทดแทน ในระดับมาก

ควรมีบริการให้คำปรึกษานอกเวลาทำการในกรณีฉุกเฉิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 36.0 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 31.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่าควรมีบริการให้คำปรึกษานอกเวลาทำการในกรณีฉุกเฉิน ในระดับมาก

ควรมีสถานที่เข้ารับบริการได้สะดวกรวดเร็วในกรณีประสบอุบัติเหตุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 34.9 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 31.2 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 0.5 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่าควรมีสถานที่เข้ารับบริการได้สะดวกรวดเร็วในกรณีประสบอุบัติเหตุในระดับมาก

ควรมีบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37.1 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 31.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่าควรมีบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว ในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการปฏิบัติงานด้านความสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12

ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น
ต่อการปฏิบัติงานด้านความสะดวกรวดเร็ว

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ควรปรับปรุงขั้นตอนในการบริการที่ไม่ยุ่งยาก	26.3 (49)	34.4 (64)	33.9 (63)	4.8 (9)	0.5 (1)	3.81	0.90	มาก
ควรมีการกำหนดระยะเวลาการรับเงินค่าสินไหมทดแทน	23.7 (44)	39.2 (73)	31.2 (58)	5.4 (10)	0.5 (1)	3.80	0.88	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ควรมีบริการให้คำปรึกษานอกเวลาทำการในกรณีฉุกเฉิน	27.4 (51)	36.0 (67)	31.7 (59)	3.8 (7)	1.1 (2)	3.85	0.91	มาก
ควรมีสถานที่เข้ารับบริการได้สะดวกรวดเร็วในกรณีประสบอุบัติเหตุ	34.9 (65)	31.2 (58)	29.6 (55)	3.8 (7)	0.5 (1)	3.96	0.92	มาก
ควรมีบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว	37.1 (69)	21.0 (39)	31.7 (59)	9.1 (17)	1.1 (2)	3.84	1.06	มาก
รวม						3.85	0.81	มาก

3.3.3 ด้านความถูกต้องสมบูรณ์

ด้านความถูกต้องสมบูรณ์ หมายถึง การปฏิบัติงานต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน หากเกิดข้อผิดพลาดจะเกิดความไม่พึงพอใจและเกิดความเสียหายได้ มีดังนี้

ควรมีการกำหนดขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 36.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 31.2 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และร้อยละ 5.4 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 แสดงว่านักศึกษา มีความคิดเห็นว่าการกำหนดขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน ในระดับมาก

ควรมีเอกสาร/คู่มือชี้แจงการขอรับสิทธิผลประโยชน์โดยละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 33.9 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 31.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.1 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 แสดงว่านักศึกษา มีความคิดเห็นว่าการมีเอกสาร คู่มือชี้แจงการขอรับสิทธิผลประโยชน์โดยละเอียด ในระดับมาก

เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความรอบคอบในการดำเนินงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 34.9 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 32.8 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และ

ร้อยละ 0.5 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความรอบคอบในการดำเนินงาน ในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นของนักศึกษาต่อด้านความถูกต้องสมบูรณ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อด้านความถูกต้องสมบูรณ์อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13

จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น
ต่อด้านความถูกต้องสมบูรณ์

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ควรมีการกำหนดขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน	31.2 (58)	36.6 (68)	26.9 (50)	5.4 (10)	-	3.94	0.89	มาก
ควรมีเอกสาร/คู่มือชี้แจงการขอรับสิทธิผลประโยชน์โดยละเอียด	29.0 (54)	33.9 (63)	31.7 (59)	4.3 (8)	1.1 (2)	3.86	0.93	มาก
เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความรอบคอบในการดำเนินงาน	32.8 (61)	27.4 (51)	34.9 (65)	4.3 (8)	0.5 (1)	3.88	0.94	มาก
รวม						3.89	0.84	มาก

3.3.4 ด้านระบบการให้บริการ

ด้านระบบการให้บริการ หมายถึง การกำหนดกลยุทธ์ และปรับปรุงคุณภาพบริการการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี การประชาสัมพันธ์ และจัดการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ มีดังนี้

ควรให้นักศึกษามีส่วนร่วมคัดเลือกบริษัทประกันภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37.1 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 28.5 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และ

ร้อยละ 0.5 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นว่าควรให้นักศึกษามีส่วนร่วมคัดเลือกบริษัทประกันภัย ในระดับมาก

ควรให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านประกันอุบัติเหตุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 43.5 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 33.9 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 4.3 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 แสดงว่านักศึกษาสมควรให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านประกันอุบัติเหตุในระดับมาก

ควรมีการสำรวจความต้องการของนักศึกษาผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37.6 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 32.8 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 2.7 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นว่าการสำรวจความต้องการของนักศึกษาผู้ใช้บริการ ในระดับมาก

ควรนำข้อมูลจากการสำรวจมาใช้ในการวางแผนการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 33.9 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 30.1 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และร้อยละ 0.5 เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นว่าการนำข้อมูลจากการสำรวจมาใช้ในการวางแผนการให้บริการ ในระดับมาก

ควรนำเทคโนโลยีมาพัฒนาบริการงานด้านประกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.2 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 29.6 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 4.3 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นว่าการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาบริการงานด้านประกัน ในระดับมาก

ควรมีการติดต่อสื่อสารผ่านระบบ Internet พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 33.3 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 32.8 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 5.4 เห็นด้วยในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นว่าการติดต่อสื่อสารผ่านระบบ Internet ในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการกำหนดกลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 แสดงว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อการกำหนดกลยุทธ์ อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น
ต่อการดำเนินการกำหนดกลยุทธ์

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ควรให้นักศึกษามีส่วนร่วมคัดเลือกบริษัทประกันภัย	28.5 (53)	25.3 (47)	37.1 (69)	8.6 (16)	0.5 (1)	3.73	0.99	มาก
ควรให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านประกันอุบัติเหตุ	18.3 (34)	33.9 (63)	43.5 (81)	4.3 (8)	-	3.66	0.82	มาก
ควรมีการสำรวจความต้องการของนักศึกษาผู้ใช้บริการ	26.9 (50)	32.8 (61)	37.6 (70)	2.7 (5)	-	3.84	0.86	มาก
ควรนำข้อมูลจากการสำรวจมาใช้ในการวางแผนการให้บริการ	30.1 (56)	33.9 (63)	28.0 (52)	7.5 (14)	0.5 (1)	3.86	0.96	มาก
ควรนำเทคโนโลยีมาพัฒนาบริการงานด้านประกัน	28.0 (52)	38.2 (71)	29.6 (55)	4.3 (8)	-	3.90	0.86	มาก
ควรมีการติดต่อสื่อสารผ่านระบบ Internet	33.3 (62)	32.8 (61)	28.5 (53)	5.4 (10)	-	3.94	0.91	มาก
รวม						3.82	0.73	มาก

สรุปภาพรวมความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ และ ด้านระบบการให้บริการ มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 แสดงว่านักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15
สรุปภาพรวมความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการ
ด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ	3.90	0.77	มาก
ประโยชน์คุ้มค่า	3.95	0.85	มาก
ความสะดวกรวดเร็ว	3.85	0.81	มาก
ความถูกต้องสมบูรณ์	3.89	0.84	มาก
ด้านระบบการให้บริการ	3.82	0.734	มาก
การกำหนดกลยุทธ์	3.82	0.734	มาก
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.65	0.75	มาก
ลักษณะกิริยาท่าทาง	3.51	0.86	มาก
ความรู้ ความสามารถ	3.71	0.76	มาก
รวม	3.80	0.69	มาก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 186 ชุด พบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่มาใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ ที่ศึกษาอยู่วิทยาเขต ท่าพระจันทร์ ศูนย์รังสิต และศูนย์ลำปาง ได้ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการใช้ บริการด้านประกันอุบัติเหตุของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 4 ชุด คิดเป็นร้อยละ 2.15 ซึ่งข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ สามารถสรุปประเด็นต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.0 นักศึกษาได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการประกันอุบัติเหตุน้อย ร้อยละ 25.0 เห็นว่าการทำประกันควร เป็นเรื่องของความสมัครใจ นักศึกษามีสิทธิทำหรือไม่ทำก็ได้ เพราะหลายคนอาจทำกับบริษัทอื่น แล้ว หรืออาจจะต้องการประหยัดรายจ่าย และร้อยละ 25.0 เสนอแนะว่าควรดำเนินการให้ขั้นตอน สะดวกและรวดเร็วขึ้น (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16
จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ
ของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
การทำประกันควรเป็นเรื่องของความสมัครใจ นักศึกษามีสิทธิทำหรือไม่ทำก็ได้ เพราะหลายคนอาจทำกับบริษัทอื่นแล้ว หรืออาจจะต้องการประหยัดรายจ่าย	1	25.0
ควรดำเนินการให้ขั้นตอนสะดวกและรวดเร็วขึ้น	1	25.0
นักศึกษาได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการประกันอุบัติเหตุน้อย	2	50.0
รวม	4	100.0

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร ผู้ศึกษาได้กำหนด วิทยาเขตที่ศึกษา และคณะที่ศึกษา ในส่วนที่ 1 นำมาเปรียบเทียบความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการใช้บริการด้านประกันภัย ในส่วนที่ 2 และเปรียบเทียบความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษา ในส่วนที่ 3 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษากับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการใช้บริการด้านประกันภัย

จากผลการศึกษาโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) และทดสอบการมีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มวิทยาเขตที่ศึกษาแตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการใช้บริการด้านประกันภัย ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิทยาเขตศูนย์รังสิต มีปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการใช้บริการด้านประกันภัยสูงสุด $\bar{X} = 3.05$ และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิทยาเขตท่าพระจันทร์ มีปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการใช้บริการด้านประกันภัยต่ำสุด $\bar{X} = 2.85$ (ตารางที่ 4.17) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.037^*$) แสดงว่าวิทยาเขตที่ศึกษาต่างกันมี

ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัยแตกต่างกัน (ตารางที่ 4.18) จึงนำมาทดสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ (Scheffe) เพื่อตรวจสอบว่าวิทยาเขตที่ศึกษาใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัยของนักศึกษาที่ศึกษาวิทยาเขตท่าพระจันทร์กับนักศึกษาที่ศึกษาวิทยาเขตศูนย์รังสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.17

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษา
กับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัย

วิทยาเขตที่ศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
ท่าพระจันทร์	55	2.85	0.54
ศูนย์รังสิต	111	3.05	0.45
ศูนย์ลำปาง	20	2.98	0.48
รวม	186	2.98	0.49

ตารางที่ 4.18

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
วิทยาเขตที่ศึกษากับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อ
การให้บริการด้านประกันภัย

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	1.555	0.777	3.361	0.037*
ภายในกลุ่ม	183	42.324	0.231		
รวม	185	43.879			

ตารางที่ 4.19

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษากับ
ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัย

วิทยาเขตที่ศึกษา	$\bar{X}$	ท่าพระจันทร์	ศูนย์รังสิต	ศูนย์ลำปาง
ท่าพระจันทร์	2.8459	.0000	.2056*	.1351
ศูนย์รังสิต	3.0515		.0000	.0705
ศูนย์ลำปาง	2.9810			.0000

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษากับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัย

จากผลการศึกษาโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) และทดสอบการมีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มคณะศึกษาที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัย ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในกลุ่มคณะสายวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีมีปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัยสูงสุด $\bar{X} = 3.17$ และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในกลุ่มคณะสายสังคมศาสตร์มีปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัยต่ำสุด $\bar{X} = 2.95$ (ตารางที่ 4.20) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.084$) แสดงว่ากลุ่มคณะที่ศึกษาต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัยไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.20

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษา
กับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัย

กลุ่มคณะที่ศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
สังคมศาสตร์	146	2.95	0.49
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	11	3.00	0.46
วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	29	3.17	0.48
รวม	186	2.98	0.49

ตารางที่ 4.21

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
กลุ่มคณะที่ศึกษากับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อ
การให้บริการด้านประกันภัย

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	1.173	0.586	2.513	0.084
ภายในกลุ่ม	183	42.706	0.233		
รวม	185	43.879			

5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากผลการศึกษาโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way Anova) และทดสอบการมีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษาแตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิทยาเขตศูนย์รังสิตมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุด $\bar{X} = 3.71$ และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิทยาเขตท่าพระจันทร์มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่ำสุด $\bar{X} = 3.54$ (ตารางที่

4.22) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.331$) แสดงว่ากลุ่มวิทยาเขตที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.22

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษา
กับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

วิทยาเขตที่ศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
ท่าพระจันทร์	55	3.54	0.79
ศูนย์รังสิต	111	3.71	0.77
ศูนย์ลำปาง	20	3.56	0.45
รวม	186	3.65	0.75

ตารางที่ 4.23

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
วิทยาเขตที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	1.255	0.627	1.111	0.331
ภายในกลุ่ม	183	103.310	0.565		
รวม	185	104.565			

5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษากับความคิดเห็นของนักศึกษาด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ

จากผลการศึกษาโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) และทดสอบการมีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษาแตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิทยาเขตศูนย์รังสิตมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการสูงสุด $\bar{X} = 3.95$ และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิทยาเขตท่าพระจันทร์ มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่ำสุด $\bar{X} = 3.78$ (ตารางที่ 4.24) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.418$) แสดงว่ากลุ่มวิทยาเขตที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.25)

ตารางที่ 4.24

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษา
กับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ
ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ

วิทยาเขตที่ศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
ท่าพระจันทร์	55	3.78	0.71
ศูนย์รังสิต	111	3.95	0.83
ศูนย์ลำปาง	20	3.90	0.62
รวม	186	3.90	0.77

ตารางที่ 4.25
การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
วิทยาเขตที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ
ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	1.046	0.523	0.877	0.418
ภายในกลุ่ม	183	109.229	0.597		
รวม	185	110.275			

5.5 ความสัมพันธ์ระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษากับความคิดเห็นของนักศึกษาด้านระบบการให้บริการ

จากผลการศึกษาโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) และทดสอบการมีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษาแตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิทยาเขตศูนย์ลำปางมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ ด้านระบบการให้บริการสูงสุด $\bar{X} = 3.96$ และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิทยาเขตท่าพระจันทร์มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านระบบการให้บริการต่ำสุด $\bar{X} = 3.77$ (ตารางที่ 4.26) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.617$) แสดงว่ากลุ่มวิทยาเขตที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านระบบการให้บริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.27)

ตารางที่ 4.26

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษา
กับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ
ด้านระบบการให้บริการ

วิทยาเขตที่ศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
ท่าพระจันทร์	55	3.77	0.69
ศูนย์รังสิต	111	3.82	0.78
ศูนย์ลำปาง	20	3.96	0.53
รวม	186	3.82	0.73

ตารางที่ 4.27

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
วิทยาเขตที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ
ด้านระบบการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	0.521	0.261	0.484	0.617
ภายในกลุ่ม	183	98.750	0.540		
รวม	185	99.272			

5.6 ความสัมพันธ์ระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษากับภาพรวมความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการ

จากผลการศึกษาโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) และทดสอบการมีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษาแตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับภาพรวมความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิทยาเขตศูนย์รังสิตมีความคิดเห็นต่อภาพรวมการพัฒนาบริการสูงสุด $\bar{X} = 3.84$ และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิทยาเขตท่าพระจันทร์มีความคิดเห็นต่อภาพรวมการพัฒนาบริการต่ำสุด

$\bar{X} = 3.70$ (ตารางที่ 4.28) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.454$) แสดงว่ากลุ่มวิทยาเขตที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อภาพรวมการพัฒนาศูนย์บริการ ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.29)

ตารางที่ 4.28

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างวิทยาเขตที่ศึกษา
กับภาพรวมความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ

วิทยาเขตที่ศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
ท่าพระจันทร์	55	3.70	0.66
ศูนย์รังสิต	111	3.84	0.74
ศูนย์ลำปาง	20	3.80	0.43
รวม	186	3.80	0.69

ตารางที่ 4.29

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
วิทยาเขตที่ศึกษากับภาพรวมความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	0.758	0.379	0.793	0.454
ภายในกลุ่ม	183	87.503	0.478		
รวม	185	88.261			

5.7 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษากับความคิดเห็นของนักศึกษาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากผลการศึกษาโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) และทดสอบการมีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษาแตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษา

พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษากลุ่มคณะสายวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุด $\bar{X} = 3.93$ และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษากลุ่มคณะสายสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่ำสุด $\bar{X} = 3.62$ (ตารางที่ 4.30) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.386$) แสดงว่ากลุ่มคณะที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.31)

ตารางที่ 4.30

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษา
กับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

กลุ่มคณะที่ศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
สายสังคมศาสตร์	146	3.62	0.75
สายวิทยาศาสตร์สุขภาพ	11	3.93	0.76
สายวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	29	3.70	0.77
รวม	186	3.65	0.75

ตารางที่ 4.31

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
กลุ่มคณะที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	1.082	0.541	0.957	0.386
ภายในกลุ่ม	183	103.483	0.566		
รวม	185	104.565			

5.8 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษากับความคิดเห็นของนักศึกษาด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ

จากผลการศึกษาโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way Anova) และทดสอบการมีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษาแตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษากลุ่มคณะสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการปฏิบัติงานด้านบริการสูงสุด $\bar{X} = 4.19$ และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษากลุ่มคณะสายสังคมศาสตร์มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการปฏิบัติงานด้านบริการต่ำสุด $\bar{X} = 3.86$ (ตารางที่ 4.32) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.374$) แสดงว่ากลุ่มคณะที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการปฏิบัติงานด้านบริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.33)

ตารางที่ 4.32

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษา
กับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ
ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ

กลุ่มคณะที่ศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
สายสังคมศาสตร์	146	3.86	0.73
สายวิทยาศาสตร์สุขภาพ	11	4.19	0.91
สายวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	29	3.95	0.931
รวม	186	3.90	0.771

ตารางที่ 4.33

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
กลุ่มคณะที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ
ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	1.176	0.588	0.987	0.374
ภายในกลุ่ม	183	109.099	0.596		
รวม	185	110.275			

5.8 ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่ศึกษากับความคิดเห็นของนักศึกษาด้านระบบการให้บริการ

จากผลการศึกษาโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) และทดสอบการมีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษาแตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านระบบการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษากลุ่มคณะสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านระบบการให้บริการสูงสุด $\bar{X} = 4.17$ และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษากลุ่มคณะสายวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านระบบการให้บริการต่ำสุด $\bar{X} = 3.77$ (ตารางที่ 4.34) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.264$) แสดงว่ากลุ่มคณะที่ศึกษากับ ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านระบบการให้บริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.35)

ตารางที่ 4.34

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษา
กับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ
ด้านระบบการให้บริการ

กลุ่มคณะที่ศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
สายสังคมศาสตร์	146	3.80	0.69
สายวิทยาศาสตร์สุขภาพ	11	4.17	0.76
สายวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	29	3.77	0.89
รวม	186	3.82	0.73

ตารางที่ 4.35

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
กลุ่มคณะที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ
ด้านระบบการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	1.433	0.717	1.340	0.264
ภายในกลุ่ม	183	97.839	0.535		
รวม	185	99.272			

5.9 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษากับภาพรวมความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการ

จากผลการศึกษาโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) และทดสอบการมีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษาแตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับภาพรวมความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษากลุ่มคณะสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการภาพรวมสูงสุด $\bar{X} = 4.10$ และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษากลุ่มคณะสายสังคมศาสตร์มีความคิดเห็นของ

นักศึกษาต่อการพัฒนาบริการภาพรวมต่ำสุด $\bar{X} = 3.77$ (ตารางที่ 4.36) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.304$) แสดงว่ากลุ่มคณะที่ศึกษากับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการภาพรวมไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.37)

ตารางที่ 4.36

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างกลุ่มคณะที่ศึกษา
กับภาพรวมความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ

กลุ่มคณะที่ศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
สายสังคมศาสตร์	146	3.77	0.66
สายวิทยาศาสตร์สุขภาพ	11	4.10	0.77
สายวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	29	3.82	0.82
รวม	186	3.80	0.69

ตารางที่ 4.37

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
กลุ่มคณะที่ศึกษากับภาพรวมความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	1.149	0.570	1.198	0.304
ภายในกลุ่ม	183	87.121	0.476		
รวม	185	88.262			

จากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. วิทยาเขตที่แตกต่างกันของนักศึกษามีผลต่อการใช้บริการด้านประกันภัย โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($P=0.037$)
2. กลุ่มคณะที่ศึกษาไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าไม่มีผลต่อการใช้บริการด้านประกันภัย

3. วิทยาเขตที่ศึกษา และ กลุ่มคณะที่ศึกษาไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าไม่มีผลต่อความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ ด้านระบบการให้บริการ และ ภาพรวมการพัฒนาบริการ (ตารางที่ 4.38)

ตารางที่ 4.38

สรุปการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ข้อมูลทั่วไป ของนักศึกษา	ต่อการให้บริการด้าน ประกันภัย	ความคิดเห็นของนักศึกษา			
		ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบริการ	ด้านระบบการให้บริการ	ภาพรวมการพัฒนาบริการ
วิทยาเขตที่ศึกษา	F=3.361 p=0.037*	F=1.111 p=0.331	F=0.877 p=0.418	F= 0.484 p=0.617	F= 0.793 p=0.454
กลุ่มคณะที่ศึกษา	F=2.513 p=0.084	F= 0.957 p=0.386	F= 0.987 p=0.375	F=1.340 p=0.264	F=1.198 p=0.304

หมายเหตุ - มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร $P < 0.05$

- ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร $P > 0.05$

ส่วนที่ 6 การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านประกันอุบัติเหตุตุนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำให้ทราบถึงลักษณะการให้บริการของนักศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และ ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งความสัมพันธ์ข้อมูลทั่วไปกับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการด้านประกันภัย รวมทั้งความสัมพันธ์ข้อมูลทั่วไปกับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกัน โดยปรากฏผลการศึกษานำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

6.1 ลักษณะบริการที่นักศึกษาเข้ามาติดต่อขอรับคำปรึกษาด้านประกันอุบัติเหตุ

ลักษณะบริการที่นักศึกษาเข้ามาติดต่อ ขอรับคำปรึกษาด้านประกันอุบัติเหตุ นั้นว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มาเพื่อขอทราบชื่อและรายละเอียดของสถานพยาบาลที่สามารถเข้ารับการ รักษาและขอทราบข้อมูลผลประโยชน์เกี่ยวกับความคุ้มครองตามสิทธิประโยชน์จากกรมธรรม์ มากที่สุด รองลงมาขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการขั้นตอนในการเรียกร้องและขอทราบระยะเวลา ในการขอรับเงินค่าสินไหมทดแทน และขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารใช้ประกอบการเรียกร้อง ค่าสินไหมทดแทนและขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ด้านสิทธิประโยชน์อื่นๆ นอกเหนือจากที่บริษัท ให้ความคุ้มครองน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ

เหตุผลที่นักศึกษาขอทราบสถานพยาบาลที่สามารถเข้ารับการรักษามากที่สุด ร้อยละ 53.2 อาจกล่าวได้ว่านักศึกษาให้ความสำคัญกับการเข้าถึงสถานพยาบาลและได้รับความ สะดวกในการเข้าใช้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เมื่อนักศึกษาประสบอุบัติเหตุ ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นักศึกษาจะเข้ามาติดต่องานอนามัยเพื่อให้ดูแลบาดแผลเบื้องต้น พร้อมทั้งขอรับคำแนะนำสถานพยาบาลใกล้บ้านเพื่อสะดวกในการเข้ารับการรักษายาบาล ต่อเนื่อง และอีกส่วนหนึ่งเป็นนักศึกษาที่ไม่ได้เตรียมเงินค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ไว้ ทำให้นักศึกษา เห็นความสำคัญต่อสถานพยาบาลที่จะสามารถเข้ารับการรักษได้เลยโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นการเตรียมการเพื่อเข้าถึงบริการโดยสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Parasuraman; Zeithesel; and Berry (1985, pp. 41-50) ที่กล่าวไว้ว่า การเข้าถึงบริการผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับ บริการได้สะดวก ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวกและ ยังสอดคล้องกับ กุลธณ ธนาพงศธร (2541, น. 303-304) หลักความสะดวก คือบริการที่จัดขึ้นต้อง เป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก ไม่เป็นปัญหายุ่งยากแก่ผู้ใช้บริการเกินไป

เรื่องที่นักศึกษาต้องการทราบข้อมูลผลประโยชน์เกี่ยวกับความคุ้มครองตามสิทธิ ประโยชน์จากกรมธรรม์ ร้อยละ 48.9 ซึ่งนักศึกษาต้องการทราบผลประโยชน์ความคุ้มครอง เกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล ความคุ้มครองตาม อบ.2 และความคุ้มครองที่บริษัทให้เพิ่มเติม โดยเฉพาะในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเพื่อนักศึกษาจะได้วางแผนค่าใช้จ่ายในการ รักษาพยาบาล ดังนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติเพื่อให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่นักศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับ จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) ที่กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Product Knowledge)

สามารถตอบข้อซักถามผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ

ส่วนประเด็นที่นักศึกษาขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการขั้นตอนในการเรียกร้องในกรณี ที่นักศึกษาประสบอุบัติเหตุ ร้อยละ 41.4 โดยต้องการทราบขั้นตอนในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เพื่อนักศึกษาจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้องและจัดเตรียมเอกสารที่จะนำไปแสดงเพื่อเข้ารับสิทธิประโยชน์ตามกรมธรรม์ที่พึงจะได้รับ เพราะหากเอกสารไม่ครบถ้วนจะทำให้ไม่สามารถเบิกเงินได้ และทำให้เสียเวลา และในการปฏิบัติในการเตรียมเอกสารมีดังนี้ 1) กรณีค่ารักษาพยาบาล กรณี นักศึกษาจ่ายค่ารักษาพยาบาลไปก่อนหลักฐานที่ใช้ ใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาล (ฉบับจริง) ใบรับรองแพทย์ ใบเรียกร้องค่าทดแทนเนื่องจากอุบัติเหตุซึ่งนักศึกษาได้กรอกเรียบร้อยแล้ว 2) กรณีสูญเสียอวัยวะและสาวยตา หรือทุพพลภาพถาวร ให้ผู้รับผลประโยชน์ หรือทายาทของผู้เอา ประกันภัยแจ้งให้บริษัท และแจ้งมหาวิทยาลัยทราบโดยเร็วที่สุด รวบรวมเอกสารต่อไปนี้ ให้บริษัท หลักฐานทางการแพทย์ เช่น ใบรับรองแพทย์ พินัยกรรมและผลการรักษา กรณีสูญเสียอวัยวะ ให้ถ่ายรูปอวัยวะส่วนที่สูญเสียและถ่ายรูปเต็มตัวของผู้เอาประกันภัยมาด้วย สำเนาบัตรประจำตัว ประชาชน และสำเนาบัตรประจำตัวผู้เอาประกันภัยอุบัติเหตุ ส่วนบุคคลของผู้เอาประกันภัย หนังสือหรือคำรับรองของมหาวิทยาลัยสำเนาบันทกประจำวันของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 3) กรณี เสียชีวิต ให้ผู้รับผลประโยชน์ หรือทายาทของผู้เอาประกันภัยแจ้งให้บริษัท และมหาวิทยาลัยทราบ โดยเร็วที่สุด และรวบรวมเอกสารต่อไปนี้ ใบมรณะบัตรของผู้เอาประกันภัย สำเนาบันทกประจำวัน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (ถ้ามี) สำเนาใบชันสูตรพลิกศพของแพทย์ (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัว ประชาชน สำเนาทะเบียนบ้านและสำเนาบัตรประจำตัวผู้เอาประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลของผู้เอาประกันภัย สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับผลประโยชน์ หนังสือหรือคำรับรองของมหาวิทยาลัย

เรื่องที่นักศึกษาขอทราบระยะเวลาในการขอรับเงินค่าสินไหมทดแทน ร้อยละ 39.2 งานอนามัย กองกิจการนักศึกษา ได้กำหนดให้บริษัทประกันจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนคืน นักศึกษาภายใน 2 สัปดาห์ หลังจากรับเอกสารไปแล้วบริษัท ซึ่งในแต่ละกรณีบริษัทจะตรวจสอบ เอกสารหลักฐานที่กล่าวมาแล้วข้างต้นเป็นสำคัญในการเบิกจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนให้ ผู้เอาประกันหรือผู้รับผลประโยชน์ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ด้านประกันของมหาวิทยาลัยจะต้องตรวจสอบ เอกสารที่นักศึกษาหรือคณะส่งมาให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนส่งบริษัท ฯ หากเอกสารหลักฐาน ไม่ครบถ้วนจะไม่สามารถเบิกจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้ และทำให้เกิดความล่าช้าเสียเวลา ไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งไม่สอดคล้องกับคุณภาพการบริการ James, and

Fitzsimmons J. (2001, อ้างใน ศิริวรรณ ศิริวรรณนะ, 2549, น. 34) การให้บริการคุณภาพจะต้องเป็นบริการที่สามารถแก้ไขปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการของผู้รับบริการ

นักศึกษาขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารใช้เบิก ร้อยละ 31.7 ซึ่งเป็นบริการที่น้อยที่สุดนั้น เนื่องจากงานอนามัย กองกิจการนักศึกษา ได้จัดทำการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบผลประโยชน์และชี้แจงขั้นตอนการเบิกเงินค่าสินไหมทดแทนให้นักศึกษาทราบ โดยจัดทำเป็นโปสเตอร์ แผ่นพับ คู่มือปฐมนิเทศ คู่มือการศึกษา ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับ สมิต รัชฎกร (2550) ที่กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการเพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน รวมถึงหลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้ มีกำหนดขั้นตอนการให้บริการ รู้ว่าจะได้รับการบริการอย่างช้าเมื่อใด ชี้แจงเหตุผลผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ และอยู่ลำดับน้อยที่สุดอีกเรื่องนักศึกษาขอรับคำแนะนำด้านสิทธิประโยชน์อื่น ๆ นอกเหนือจากที่บริษัทคุ้มครอง ร้อยละ 31.2 เนื่องจากเจ้าหน้าที่ด้านประกันจะแจ้งให้นักศึกษาทราบสิทธิอื่นๆ ที่นักศึกษาควรจะได้รับเมื่อดูจากเอกสาร และเห็นว่านักศึกษามีสิทธิจะชี้แจงและแนะนำ และอีกส่วนนักศึกษารู้สิทธิและไปใช้สิทธิ นั้นแล้วด้วยตนเอง

6.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประกันอุบัติเหตุ

จากการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประกันอุบัติเหตุทุกด้านภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 โดยมีด้านการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.47 รองลงมาด้านการเข้าถึงบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และต่ำที่สุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 ผู้ศึกษาขอสรุปผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.47$) โดยนักศึกษามีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองกิจการที่มีไม่เพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการผ่านมายังไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านประกันผ่านระบบ Internet ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้การเข้าถึงบริการข่าวสารผ่านระบบ Internet มากกว่าด้านอื่น เพราะสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้น จึงควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อให้นักศึกษาได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันอุบัติเหตุอย่างทั่วถึง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Parasuraman; Zeithesal; and

Berry (1985, pp. 41-50) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติคือการเข้าถึงบริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและการสื่อสารที่แจ่มชัดลักษณะงานบริการและอธิบายขั้นตอนการบริการ

ประเด็นที่มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคด้านการประชาสัมพันธ์มากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผลประโยชน์ด้านอื่นๆ ที่นักศึกษาควรได้รับมีน้อย ($\bar{X}=3.52$) รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านประกันผ่านระบบ Internet ไม่เพียงพอ ($\bar{X}=3.52$) และสุดท้ายคือการประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการรณรงค์ป้องกันอุบัติเหตุมีน้อย ($\bar{X}=3.48$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษา ธนากร เกียรติบันลือ (2548, อ้างถึงใน สุดา รัชพัฒนานันท์, 2549, น. 17) ที่กล่าวถึงว่า การประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเพื่อเข้าใจและเห็นประโยชน์จากการใช้บริการที่จัดให้ และให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน และผลประโยชน์ที่จะได้รับความรู้และผู้รับบริการเข้าถึงบริการมากที่สุดจากการที่นักศึกษาได้รับทราบการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผลประโยชน์ด้านอื่นๆ ที่นักศึกษาควรได้รับมีน้อย เป็นเพราะยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงแล้ว และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากกองกิจการนักศึกษาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ด้านประกันมีน้อยไปนั้น งานอนามัยกองกิจการนักศึกษา ได้จัดทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับผลประโยชน์ให้แก่นักศึกษาในกรณีที่เป็นด้านสิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น จากกองทุนประกันอุบัติเหตุ เป็นประกาศแจกไปตามคณะเพื่อแจ้งนักศึกษา จัดโปสเตอร์ แผ่นพับ ป้ายประกาศ คู่มือการศึกษา คู่มือปฐมนิเทศ อยู่แล้วซึ่งอาจไม่เพียงพอในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่นักศึกษา ดังนั้นหากเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านประกันผ่านระบบ Internet จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงจะทำให้นักศึกษาทราบกิจกรรมโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำประกันอุบัติเหตุ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการรณรงค์ป้องกันอุบัติเหตุอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กฤตวัฒน์ โกมลวรวิทยา (2551, น. 98) ที่กล่าวว่า นโยบายสำนักทะเบียนและประมวลผลควรมีการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน กระบวนการการให้บริการกับนักศึกษาทราบ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและได้งานบริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยในการใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุมีน้อยที่สุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การแต่งกายไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=2.20$) ซึ่งแสดงว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายได้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ที่ระบุว่าบุคลิกภาพและลักษณะการแต่งกาย (Personal Presentation) ต้องดูสะอาดเรียบร้อย

เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ด้านประกันอุบัติเหตุในภาพรวมจากการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มารับบริการมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าในการทำงานด้านประกันอุบัติเหตุควรปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาโดยมีการสำรวจปัญหาและอุปสรรคของนักศึกษาต่อการบริการด้านต่างๆ ด้านประกันเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

และจากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการด้านประกันภัยวิทยาเขตที่ศึกษา และกลุ่มคณะที่ศึกษาจากการศึกษาพบว่า วิทยาเขตที่ศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการด้านประกันภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่านักศึกษาที่ศึกษาวิทยาเขตรังสิตมีปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการด้านประกันภัยสูงสุด และนักศึกษาที่ศึกษาวิทยาเขตท่าพระจันทร์มีปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการด้านประกันภัยต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่านักศึกษาที่ศึกษาวิทยาเขตรังสิตมีความต้องการให้แก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการด้านประกันมากที่สุด เพื่อจะสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่กลุ่มคณะที่ศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการด้านประกันภัย

6.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกัน

จากการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันทุกด้านในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยมีด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.90 รองลงมาด้านระบบการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และต่ำที่สุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ผู้ศึกษาขอสรุปผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการปฏิบัติงานด้านบริการมากที่สุด มีผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$) แสดงว่า งานอนามัยกองกิจการนักศึกษาควรนำความคิดเห็นของนักศึกษามาพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติงานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมิต สัจฉกร (2550) ที่กล่าวว่า การให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติ

ที่ต้องการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดจะเกิดผลเสียขึ้นได้ การให้บริการที่รวดเร็วตรงตามกำหนดเวลา หากเกิดความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์การให้บริการจะต้องไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ควรมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

ประเด็นที่มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติงานด้านการบริการเกี่ยวกับประโยชน์ค้ำค่ามากที่สุด ($\bar{X}=3.95$) คือ ควรเรียกร้องสิทธิให้นักศึกษาทุกวิถีทางเพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ($\bar{X}=4.01$) รองลงมาคือควรมีเงินสำรองค่ารักษาพยาบาลนักศึกษาไม่ต้องชำระเงินก่อน ($\bar{X}=3.99$) และสุดท้ายคือควรติดตามดูแลสิทธิประโยชน์ให้นักศึกษาอย่างครบถ้วน ($\bar{X}=3.96$) จากการที่นักศึกษาได้รับทราบการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผลประโยชน์ด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ Karl Albrecht (ศิริวรรณ ศิริวรรณะ, 2549) โดยการบริการให้เป็นเรื่องช่วยเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อนักศึกษาทำให้การบริการดีไม่เป็นการจำกัดการบริการซึ่งในการดำเนินงานด้านประกันอุบัติเหตุ คณะกรรมการโครงการประกันอุบัติเหตุได้วางนโยบายในการปฏิบัติงานให้โดยให้เจ้าหน้าที่ติดตามเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนให้แก่นักศึกษาจากบริษัทประกันภัยภายในระยะเวลาที่ได้กำหนด และนอกเหนือจากที่เรียกร้องจากบริษัทประกันภัยที่รับประกันอุบัติเหตุแล้ว ยังให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสิทธิที่นักศึกษาจะสามารถเรียกร้องจากสิทธิต่าง ๆ ที่นักศึกษาได้ทำไว้ เช่น พ.ร.บ.รถยนต์ การทำประกันภัยรถยนต์ รวมถึงจากกองทุนประกันอุบัติเหตุที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือลดค่าใช้จ่ายให้แก่นักศึกษาอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับการศึกษาของ สมิต สัจฉกร (2550) ที่กล่าวว่าในการให้บริการที่รวดเร็วเหมาะสมแก่สถานการณ์ ไม่เกิดความล่าช้าไม่ทันกำหนด ดังนั้น จึงควรมีเงินสำรองค่ารักษาพยาบาลนักศึกษาไม่ต้องชำระเงินก่อน นอกจากนั้นต้องติดตามดูแลสิทธิประโยชน์ให้นักศึกษาอย่างครบถ้วน

ประเด็นความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับด้านลักษณะกิริยาท่าทางบริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$) โดยความคิดเห็นใน 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรสร้างจิตสำนึกในการช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.53$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควรสร้างความเสมอภาคในการให้บริการเพิ่มขึ้น และประเด็นเจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนามนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตลอดเวลา เนื่องจากวิทยาการด้านนี้เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ทั้งสองประเด็นมีค่าเท่ากับ ($\bar{X}=3.51$) ซึ่งแสดงว่าในส่วนของเจ้าหน้าที่ด้านประกันมีกิริยาท่าทางในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีมนุษยสัมพันธ์และมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่นักศึกษา เนื่องจากนโยบายของกองกิจการนักศึกษามี

การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการเข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะการให้บริการและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) ที่กล่าวว่าเจ้าหน้าที่มีคุณสมบัติและบุคลิกภาพที่เหมาะสมควรพัฒนาเทคนิคการให้บริการให้กับบุคลากรความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อปัญหาของผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ และเป็นผู้รู้จักแก้ไขเฉพาะหน้าได้ดี และในส่วนที่เจ้าหน้าที่ควรสร้างความเสมอภาคในการให้บริการเพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับ กุลธณ ธนาพงศธร (2541, น. 303-304) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการบริการที่ดี หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน

ในเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมิต สัตถุภกร (2550) ที่กล่าวว่าผู้รับบริการนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า