

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และเพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยทำการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่มาใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุที่ท่าพระจันทร์ ศูนย์รังสิต และศูนย์ลำปาง จำนวน 186 ราย ซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 186 ชุด

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้วได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบด้วย t-test และ F-test และผลการศึกษาครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ คือ ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา ลักษณะการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ ด้านการเข้าถึงบริการด้านประกัน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ ด้านระบบการให้บริการ โดยแต่ละประเด็นสามารถสรุปภาพรวมได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปและลักษณะการให้บริการ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 กลุ่มคณะสายสังคมศาสตร์ และ วิทยาเขตที่ศึกษาอยู่ ศูนย์รังสิตเป็นส่วนใหญ่

1.2 ลักษณะบริการที่นักศึกษาเข้ามาติดต่อ ขอรับคำปรึกษาด้านประกันอุบัติเหตุมากที่สุดขอทราบสถานพยาบาลที่สามารถเข้ารับการรักษาร้อยละ 53.2 และขอทราบข้อมูลผลประโยชน์ความคุ้มครองตามสิทธิประโยชน์จากกรมธรรม์ ร้อยละ 48.9 รองลงมาขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการขั้นตอนในการเรียกร้อง ร้อยละ 41.1 กับขอทราบระยะเวลาในการขอรับเงินค่าสินไหมทดแทน ร้อยละ 39.2 น้อยที่สุด ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารใช้ในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ร้อยละ 31.7 กับขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ด้านสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ร้อยละ 31.2

2. ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษา

ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

โดยมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสูงสุดในประเด็นการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผลประโยชน์ด้านอื่น ๆ ที่นักศึกษาควรได้รับมีน้อยเกินไป รองลงมาประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านประกันผ่านระบบ Internet มีไม่เพียงพอ และมีความคิดเห็นน้อยที่สุดในประเด็นการประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการรณรงค์ป้องกันอุบัติเหตุมีน้อย

และประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุต่ำที่สุด คือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การแต่งกายไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่ มีโดยภาพรวมในระดับปานกลางโดยมีความคิดเห็นสูงสุดในประเด็นการเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเต็มใจ รองลงมาประเด็นเจ้าหน้าที่มีท่าทีไม่เป็นมิตรทำให้ไม่ยอมเข้าใช้บริการ และมีความคิดเห็นต่ำที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพ แต่ยังอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการด้านประกันภัย

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการด้านประกันภัย พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งได้แก่ จาก

การศึกษาของปัญหาและอุปสรรคของนักศึกษาต่อการใช้บริการด้านประกันภัยในภาพรวมพบกับวิทยาเขตที่ศึกษา กลุ่มคณะที่ศึกษา สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. วิทยาเขตที่ศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการด้านประกันภัย โดยพบว่าวิทยาเขตที่ศึกษาศูนย์รังสิตมีปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการใช้บริการด้านประกันภัยสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างที่วิทยาเขตที่ศึกษาท่าพระจันทร์ มีปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการใช้บริการด้านประกันภัยต่ำสุด

2. กลุ่มคณะที่ศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการด้านประกันภัยในทุกด้าน

3. ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกัน

ผลการศึกษา ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการเมื่อมองภาพโดยรวมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการปฏิบัติงานด้านบริการเกี่ยวกับประโยชน์คุ้มค่าในระดับมาก โดยนักศึกษามีความคิดเห็นใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ควรเรียกร้องสิทธิให้นักศึกษาทุกวิถีทางเพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ควรมีเงินสำรองค่ารักษาพยาบาลนักศึกษาไม่ต้องชำระเงินก่อน ควรติดตามดูแลสิทธิประโยชน์ให้นักศึกษาอย่างครบถ้วน

และความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกิริยาท่าทางบริการ ในประเด็นสูงสุดเจ้าหน้าที่ควรสร้างความเสมอภาคในการให้บริการเพิ่มขึ้น และประเด็นเจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนามนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตลอดเวลาเนื่องจากวิทยาการด้านนี้เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ ด้านระบบการให้บริการ และในภาพรวมการพัฒนาบริการกับวิทยาเขตที่ศึกษา กลุ่มคณะที่ศึกษา สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

วิทยาเขตที่ศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการในทุกด้าน

กลุ่มคณะที่ศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการในทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ทำให้ทราบถึงลักษณะการใช้บริการที่ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มาใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ ปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการด้านประกันภัยกับ ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการ และข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกัน ผู้ศึกษาจึงได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดังนี้

ด้านนโยบาย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ควรมีนโยบายส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ ผ่านระบบ Internet เพื่อเป็นช่องทางในการส่งเสริมให้นักศึกษารับรู้ข่าวสาร สิทธิประโยชน์ ขั้นตอนและกระบวนการด้านประกันอุบัติเหตุ ควรมีนโยบายในการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ช่วยเกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ด้านการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ควรมีการติดตามดูแลผลประโยชน์ของนักศึกษาอย่างเต็มที่ อำนวยความสะดวกรวดเร็ว ลดการผิดพลาดในการทำงานให้ลดน้อยลง
2. เจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนาส่งเสริมความรู้ และกระตุ้นให้นักศึกษาเห็นความสำคัญในการทำประกัน โดยการรณรงค์เกี่ยวกับการป้องกันอุบัติเหตุร่วมกับนักศึกษา เพื่อสร้างอุปนิสัยในการดูแลสุขภาพความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษาด้วยตนเอง
3. เจ้าหน้าที่ควรมีการศึกษาความต้องการของนักศึกษาเพื่อนำมาพัฒนางานรวมทั้งวางแผนการดำเนินงานประกันให้สอดคล้องกับความต้องการเหล่านั้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความต้องการการทำประกันอุบัติเหตุของนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลในการขยายการทำประกันอุบัติเหตุให้ครอบคลุมนักศึกษาในระดับอื่น ๆ นอกเหนือจากระดับปริญญาตรี โดยกำหนดให้ทำประกันพร้อมการลงทะเบียนเรียน

2. ควรศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษา เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีหลากหลายได้ถูกต้องอย่างแท้จริง