

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ด้านประกันอุบัติเหตุระดับปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คำชี้แจง

แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทุกข้อมูลมีความสำคัญต่อความถูกต้องและความสำเร็จของงานวิจัยนี้เป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะเป็นความลับ และจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อตัวนักศึกษาแต่อย่างใด ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือโปรดกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความเป็นจริงให้มากที่สุด

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

นางเพ็ญภา หิรัญลิขิต

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

หมายเลขแบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ด้านประกันอุบัติเหตุระดับปริญญาตรี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความ หรือเติมคำในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

1. ☐ ชาย2. ☐ หญิง

2. วิทยาเขตที่ศึกษา

1. ☐ ท่าพระจันทร์2. ☐ ศูนย์รังสิต3. ☐ ศูนย์ลำปาง

3. ชั้นปีที่ศึกษา

1. ☐ ชั้นปีที่ 12. ☐ ชั้นปีที่ 23. ☐ ชั้นปีที่ 34. ☐ ชั้นปีที่ 4

4. คณะที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1. ☐ นิติศาสตร์11. ☐ วิศวกรรมศาสตร์2. ☐ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี12. ☐ แพทยศาสตร์3. ☐ รัฐศาสตร์13. ☐ สหเวชศาสตร์4. ☐ เศรษฐศาสตร์14. ☐ ทันตแพทยศาสตร์5. ☐ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์15. ☐ พยาบาลศาสตร์6. ☐ ศิลปศาสตร์16. ☐ ศิลปกรรมศาสตร์7. ☐ วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน17. ☐ สถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง8. ☐ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา18. ☐ สาธารณสุขศาสตร์9. ☐ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี19. ☐ สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร10. ☐ วิทยาลัยสหวิทยาการ20. ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. นักศึกษาติดต่อใช้บริการขอรับคำปรึกษาด้านประกันอุบัติเหตุเกี่ยวกับเรื่องใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ☐ ขอทราบข้อมูลผลประโยชน์เกี่ยวกับความคุ้มครองตามสิทธิประโยชน์กรมธรรม์จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ☐ ขอทราบระยะเวลาในการขอรับเงินค่าสินไหมทดแทน
3. ☐ ขอทราบสถานพยาบาลที่สามารถเข้ารับการรักษายาบาล
4. ☐ ขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการขั้นตอนในการเรียกร้อง
5. ☐ ขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้กับเจ้าหน้าที่ผู้ทำประกัน
6. ☐ ขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ด้านสิทธิประโยชน์อื่นๆ นอกเหนือจากที่บริษัทคุ้มครองจากกรมธรรม์ประกันภัย

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับปัญหาและอุปสรรคที่ตรงตามกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการเข้าถึงบริการด้านประกัน					
จุดบริการ					
1. จุดติดต่อบริการด้านประกันอุบัติเหตุ ไม่เพียงพอ					
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจนยุ่งยากซับซ้อน					
3. การให้บริการไม่เป็นไปตามกำหนดที่ให้ไว้					
4. การเข้าใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว					
5. จุดบริการห่างไกลเสียเวลาในการเข้าใช้บริการ					
เวลาในการบริการ					
6. ช่วงเวลาในการเปิดและปิดบริการไม่เหมาะสม (8.30-16.30 น.)					
7. นักศึกษาไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ในเวลาพักเที่ยง					
8. นักศึกษาไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่นอกเวลาทำการกรณีฉุกเฉิน					

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร					
9. รับข่าวสารประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับขั้นตอน/ผลประโยชน์ มีน้อย					
10. รับข้อมูลข่าวสารด้านประกันอุบัติเหตุไม่สม่ำเสมอ					
11. การประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผลประโยชน์ ด้านอื่นๆ ที่นักศึกษาควรได้รับมีน้อย					
12. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านประกันผ่านระบบ Internet ไม่เพียงพอ					
13. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการรณรงค์ป้องกัน อุบัติเหตุมีน้อย					
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเต็มใจ					
15. เจ้าหน้าที่มีท่าทีไม่เป็นมิตรทำให้ไม่อยากเข้าใช้บริการ					
16. เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพ					
17. เจ้าหน้าที่วางตัวไม่เหมาะสม					
18. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ตรงกับความต้องการ					
19. เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดและอธิบายขั้นตอนได้ไม่ชัดเจน					
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความไม่เสมอภาคเท่าเทียมกัน					
21. เจ้าหน้าที่จัดทำเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการบริการ เข้าใจได้ยาก					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษา ระดับ

ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงตามกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ลักษณะกิริยาท่าทาง					
22. เจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนามนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตลอดเวลา เนื่องจากวิทยาการด้านนี้เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง					
23. เจ้าหน้าที่ควรสร้างจิตสำนึกในการช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง					
24. เจ้าหน้าที่ควรสร้างความเสมอภาคในการให้บริการเพิ่มขึ้น					
ความรู้ ความสามารถ					
25. ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น					
26. ควรส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้เกิดการเรียนรู้ทักษะในการแก้ไขปัญหาในภาวะฉุกเฉินอย่างเข้มงวด					
27. ควรเพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลเพื่อลดการผิดพลาดให้เหลือน้อยที่สุด					
28. ควรสนับสนุนเจ้าหน้าที่ให้มีการอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น					
29. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่ไม่ผิดพลาด					
30. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการไม่ก่อให้เกิดความเสียหายตามมาภายหลัง					

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการปฏิบัติงานด้านบริการ					
ประโยชน์คุ้มค่า					
31. ควรปรับปรุงการประกันให้นักศึกษาได้รับผลประโยชน์สูงคุ้มค่ากับเบี้ยประกันภัยที่จ่ายไป					
32. ควรมีเงินสำรองค่ารักษาพยาบาลนักศึกษาไม่ต้องชำระเงินก่อน					
33. ควรเรียกร้องสิทธิให้นักศึกษาทุกวิถีทางเพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น					
34. ควรติดตามดูแลสิทธิประโยชน์ให้นักศึกษาอย่างครบถ้วน					
ความสะดวกรวดเร็ว					
35. ควรปรับปรุงขั้นตอนในการบริการที่ไม่ยุ่งยาก					
36. ควรมีการกำหนดระยะเวลาการรับเงินค่าสินไหมทดแทน					
37. ควรมีบริการให้คำปรึกษานอกเวลาทำการในกรณีฉุกเฉิน					
38. ควรมีสถานที่เข้ารับบริการได้สะดวกรวดเร็วในกรณีประสบอุบัติเหตุ					
39. ควรมีบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว					
ความถูกต้องสมบูรณ์					
40. ควรมีการกำหนดขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน					
41. ควรมีเอกสาร/คู่มือชี้แจงการขอรับสิทธิผลประโยชน์โดยละเอียด					
42. เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความรอบคอบในการดำเนินงาน					

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านระบบการให้บริการ					
การกำหนดกลยุทธ์					
43. ควรให้นักศึกษามีส่วนร่วมคัดเลือกบริษัทประกันภัย					
44. ควรให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านประกันอุบัติเหตุ					
45. ควรมีการสำรวจความต้องการของนักศึกษาผู้ใช้บริการ					
46. ควรนำข้อมูลจากการสำรวจมาใช้ในการวางแผนการให้บริการ					
47. ควรนำเทคโนโลยีมาพัฒนาบริการงานด้านประกัน					
48. ควรมีการติดต่อสื่อสารผ่านระบบ Internet					

49. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ