

หัวข้อสารนิพนธ์	ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านประกันอุบัติเหตุระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (Student Opinions on Service Quality Development of Accident Insurance Services for Bachelor's Degree, Thammasat University)
ชื่อผู้เขียน	นางเพ็ญภา นีรัญลิต (Mrs. Pennapa Hiranlikit)
ระดับปริญญา	สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ศาสตราจารย์ ศศิพัฒน์ ยอดเพชร
ปีการศึกษา	2552

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการใช้บริการด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษา เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษา และความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุของนักศึกษา โดยเก็บข้อมูล จากนักศึกษาที่มาใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 186 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ใช้โปรแกรม SPSS

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ t-test และ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 โดยเสนอผลการศึกษาในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย ผลการศึกษาโดยสรุป ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคณะสายสังคมศาสตร์ และศึกษาที่วิทยาเขตศูนย์รังสิต ลักษณะบริการนักศึกษามาขอรับคำปรึกษาในเรื่องขอทราบสถานพยาบาลที่สามารถเข้ารับการรักษาร้อยละ 53.2 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการประกันอุบัติเหตุด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผลประโยชน์ที่ควรได้รับมีน้อย และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Internet มีไม่เพียงพอ อยู่ใน

ระดับมาก และจากการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร พบว่า วิทยาเขตที่ศึกษามีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการด้านประกันภัย แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ควรมีนโยบายส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบ Internet เพื่อเป็นช่องทางในการส่งเสริมให้นักศึกษารับรู้ข่าวสารสิทธิประโยชน์ และขั้นตอนการให้บริการประกันอุบัติเหตุ ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น สำหรับระดับปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรมีการติดตามดูแลผลประโยชน์ของนักศึกษาอย่างเต็มที่ ควรมีการพัฒนาส่งเสริมความรู้และกระตุ้นให้นักศึกษาเห็นความสำคัญในการทำประกัน และควรศึกษาความต้องการของนักศึกษาเพื่อนำมาพัฒนางานรวมทั้งวางแผนการดำเนินงานประกันให้สอดคล้องกับความต้องการเหล่านั้น

## Abstract

The study on “Student Opinions on Service Quality Development of Accident Insurance Services for Bachelor’s Degree, Thammasat University” aims to study students’ uses of accident insurance services, study problems and obstacles of accident insurance services and study student opinions on quality development of accident insurance services. By using the questionnaires, the data was collected from 186 students using accident insurance services. The SPSS program was applied in the statistic data analysis. The statistics included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test at the significant level of 0.05. The study results were presented by figure and description. The followings are the summary of the study results.

Most of the samples were female and studied in the second year of the social studies group at Rangsit Campus. 53.2% of their inquiries involved medical clinics for which they were eligible. The problems and obstacles of accident insurance services, namely, (1) little advertising on eligible right and benefit and (2) insufficient Internet public relations were at, were at the high level. From the testing of variable differences, it was found that campuses had different relationships with problems and obstacles of accident insurance services at the significant level of 0.05.

The policy recommendations are that Thammasat University should set a policy on Internet public relations to disseminate news, rights and privileges and service process to students. The University should enhance personnel to gain skills and knowledge on working technologies to ensure higher working efficiency. At the operational level, officers should monitor student benefits closely. Students should be educated and stimulated to recognize insurance importance. Their needs should be studied and used for development, and insurance planning should be set in line with such needs.