



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการงานประกันอุบัติเหตุ
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

สำหรับผู้ประเมิน

ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจ การให้บริการงานประกันอุบัติเหตุ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563 โดยได้จัดทำแบบประเมินด้วยระบบออนไลน์ และได้รับการตอบกลับจากนักศึกษา จำนวน 24 ราย จากผู้มารับบริการ 28 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จึงถือเป็นตัวแทนของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 เพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	8	33.3
หญิง	16	66.7
รวม	24	100.0

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกเพศ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.7 และเพศชาย ร้อยละ 33.3

1.2 สถานะ

สถานะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	24	100.0
ผู้บริหาร/อาจารย์/ บุคลากร/เจ้าหน้าที่	-	-
ผู้ปกครอง	-	-
รวม	24	100.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกสถานะ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน เป็นนักศึกษา ทั้งหมด

1.3 ช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี บริบูรณ์	-	-
18 – 20 ปี	15	62.5
20 – 25 ปี	9	37.5
25 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	11	100.0

ตารางที่ 3 ตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกช่วงอายุ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 62.5 อยู่ในช่วงอายุ 18 – 20 ปี, และร้อยละ 37.5 อยู่ในช่วงอายุ 20 – 25 ปี

1.4. คณะ/วิทยาลัย/สังกัด

คณะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ครุศาสตร์	11	45.8
มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	6	25.0
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	8.3
เทคโนโลยีการเกษตร	-	-
วิทยาการจัดการ	5	20.8
วิทยาลัยนานาชาติ	-	-
วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน	-	-
อื่นๆ ผู้ปกครอง	-	-
รวม	24	100.0

ตารางที่ 4 ตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกคณะ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 45.8 เป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์, ร้อยละ 25.0 เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ร้อยละ 20.8 เป็นนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ และร้อยละ 8.3 เป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานประกันอุบัติเหตุ

2.1 การเบิกเคลมค่าสินไหมทดแทน มีความสะดวก รวดเร็ว

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	1	4.2
น้อย	-	-
ปานกลาง	2	8.3
มาก	19	79.2
มากที่สุด	2	8.3
รวม	24	100.0

ตารางที่ 5 ตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (การเบิกเคลมค่าสินไหมทดแทน มีความสะดวก รวดเร็ว)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 79.2 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 8.3 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและปานกลาง และร้อยละ 4.2 มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

2.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่กองพัฒนานักศึกษา ผู้ดำเนินการด้านประกันอุบัติเหตุ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	1	4.2
ปานกลาง	-	-
มาก	9	37.5
มากที่สุด	14	58.3
รวม	24	100.0

ตารางที่ 6 ตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (การให้บริการของเจ้าหน้าที่กองพัฒนานักศึกษา ผู้ดำเนินการด้านประกันอุบัติเหตุ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 58.3 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด, ร้อยละ 37.5 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 4.2 มีความพึงพอใจระดับน้อย

2.3 บริษัทที่รับประกัน (บริษัทเทเวศประกันภัย จำกัด มหาชน) ให้ความคุ้มครองประกันอุบัติเหตุได้ครอบคลุม

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	1	4.2
ปานกลาง	-	-
มาก	13	54.2
มากที่สุด	10	41.7
รวม	24	100.0

ตารางที่ 7 ตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด มหาชน) ให้ความคุ้มครองประกันอุบัติเหตุได้ครอบคลุม

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 54.2 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 41.7 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 4.2 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

2.4 ความสะดวกต่อการใช้สิทธิ์รักษาพยาบาล กรณีเกิดอุบัติเหตุ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	1	4.2
ปานกลาง	-	-
มาก	14	58.3
มากที่สุด	9	37.5
รวม	24	100.0

ตารางที่ 8 ตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (ความสะดวกต่อการใช้สิทธิ์รักษาพยาบาล กรณีเกิดอุบัติเหตุ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 58.3 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 37.5 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 4.2 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

2.5 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการประกันอุบัติเหตุ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	1	4.2
ปานกลาง	-	-
มาก	8	33.3
มากที่สุด	15	62.5
รวม	24	100.0

ตารางที่ 9 ตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการประกันอุบัติเหตุ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 62.5 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด, ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 4.2 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน การให้บริการงานประกันอุบัติเหตุ

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

หัวข้อ	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	คะแนนเฉลี่ย (24คน)
1. การเบิกเคลมค่าสินไหมทดแทน มีความสะดวก รวดเร็ว	1	5	3.9
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่กองพัฒนานักศึกษา ผู้ดำเนินการด้านประกันอุบัติเหตุ	2	5	4.5
3. บริษัทที่รับประกัน (บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด มหาชน)ให้ความคุ้มครองประกันอุบัติเหตุ ได้ครอบคลุม	2	5	4.3
4. ความสะดวกต่อการใช้สิทธิรักษาพยาบาล กรณีเกิดอุบัติเหตุ	2	5	4.3
5. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการประกันอุบัติเหตุ	2	5	4.5

ตารางที่ 10 ตารางสรุประดับความพึงพอใจ การให้บริการงานประกันอุบัติเหตุ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ การให้บริการงานประกันอุบัติเหตุ
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

ผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	คะแนนรวมต่ำสุด		คะแนนรวมสูงสุด		คะแนนเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
24	1.80	36.00	5.00	100.00	4.31	86.20

ตารางที่ 11 ตารางสรุปแบบประเมินความพึงพอใจ การให้บริการประกันอุบัติเหตุ
ประจำภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-