



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจ
การให้บริการงานประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2564

สำหรับผู้ประเมิน

ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการงานประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โดยได้จัดทำแบบประเมินด้วยระบบออนไลน์ และได้รับการตอบกลับจากนักศึกษา จำนวน 213 ราย ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จึงถือเป็นตัวแทนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1. เพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	52	24.4
หญิง	161	75.6
รวม	213	100.0

ตารางที่ 1 ตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกเพศ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.6 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 24.4

1.2 ชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	94	44.2
2	87	40.8
3	26	12.2
4	5	2.3
5	1	0.5
รวม	213	100.0

ตารางที่ 2 ตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกสถานะ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมินร้อยละ 44.2 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1, ร้อยละ 40.8 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2, ร้อยละ 12.2 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3, ร้อยละ 2.3 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 และร้อยละ 0.5 เป็นนักศึกษา ชั้นปีที่ 5

1.3. คณะ/วิทยาลัย/สังกัด

คณะ/วิทยาลัย/สังกัด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ครุศาสตร์	74	34.8
มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	53	24.9
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	16	7.5
เทคโนโลยีการเกษตร	2	0.9
วิทยาการจัดการ	19	8.9
วิทยาลัยนานาชาติ	1	0.5
วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน	48	22.5
รวม	213	100.0

ตารางที่ 3 ตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกคณะ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 34.8 เป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์, ร้อยละ 24.9 เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ร้อยละ 22.5 เป็นนักศึกษาวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน, ร้อยละ 8.9 เป็นนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ, ร้อยละ 7.5 เป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 0.9 เป็นนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร และร้อยละ 0.5 เป็นนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ

1.4 นักศึกษาภาคปกติ/พิเศษ

ภาค	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ปกติ	195	91.5
พิเศษ	18	8.5
รวม	213	100.0

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (ภาคปกติ/พิเศษ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 91.5 เป็นนักศึกษาภาคปกติ และร้อยละ 8.5 เป็นนักศึกษาภาคพิเศษ

ส่วนที่ 2 การประเมิน

2.1 มีการประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการเบิกเคลม/การสมัครประกันอุบัติเหตุ ด้วยความสมัครใจ ให้นักศึกษาได้รับรู้ รับทราบ อย่างทั่วถึง

ระดับ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	4	1.9
ปานกลาง	20	9.4
มาก	110	51.6
มากที่สุด	79	37.1
รวม	213	100.0

ตารางที่ 5 ตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (มีการประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการเบิกเคลม/การสมัครประกันอุบัติเหตุ ด้วยความสมัครใจ ให้นักศึกษาได้รับรู้ รับทราบ อย่างทั่วถึง)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 51.6 ได้รับการประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการเบิกเคลม/การสมัครประกันอุบัติเหตุ ด้วยความสมัครใจ ให้รับรู้ รับทราบอย่างทั่วถึงในระดับมาก, ร้อยละ 37.1 ได้รับการประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการเบิกเคลม/การสมัครประกันอุบัติเหตุ ด้วยความสมัครใจ ให้รับรู้ รับทราบอย่างทั่วถึงในระดับมากที่สุด, ร้อยละ 9.4 ได้รับการประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการเบิกเคลม/การสมัครประกันอุบัติเหตุ ด้วยความสมัครใจ ให้รับรู้ รับทราบอย่างทั่วถึงในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.9 ได้รับการประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการเบิกเคลม/การสมัครประกันอุบัติเหตุ ด้วยความสมัครใจ ให้รับรู้ รับทราบอย่างทั่วถึงในระดับน้อย

2.2 การเบิกเคลมค่าสินไหมทดแทน มีความสะดวก/รวดเร็ว

ระดับ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	5	2.3
ปานกลาง	41	19.2
มาก	91	42.7
มากที่สุด	76	35.8
รวม	213	100.0

ตารางที่ 6 ตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (ได้รับการบริการเบิกเคลมค่าสินไหมทดแทน มีความสะดวก/รวดเร็ว)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 42.7 ได้รับการบริการเบิกเคลม ค่าสินไหมทดแทน สะดวก/รวดเร็ว ในระดับมาก, ร้อยละ 35.8 ได้รับการบริการเบิกเคลม ค่าสินไหมทดแทน สะดวก/รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด, ร้อยละ 19.2 ได้รับการบริการเบิกเคลม ค่าสินไหมทดแทน สะดวก/รวดเร็ว ในระดับปานกลาง และร้อยละ 2.3 ได้รับการบริการเบิกเคลม ค่าสินไหมทดแทน สะดวก/รวดเร็ว ในระดับน้อย

2.3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สุภาพ อัจฉริยะดี

ระดับ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	3	1.4
ปานกลาง	20	9.4
มาก	101	47.4
มากที่สุด	89	41.8
รวม	213	100.0

ตารางที่ 7 ตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สุภาพ อัจฉริยะดี)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 47.4 ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ สุภาพ อัจฉริยะดีในระดับมาก, ร้อยละ 41.8 ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ สุภาพ อัจฉริยะดี ในระดับมากที่สุด, ร้อยละ 9.4 ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ สุภาพ อัจฉริยะดี ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.4 ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ สุภาพ อัจฉริยะดี ในระดับน้อย

2.4 การให้บริการมีความชัดเจน ชี้แจงรายละเอียดต่างๆ และสามารถแก้ไขปัญหาให้นักศึกษาได้

ระดับ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	2	0.9
ปานกลาง	19	8.9
มาก	99	46.5
มากที่สุด	93	43.7
รวม	213	100.0

ตารางที่ 8 ตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (การให้บริการมีความชัดเจน ชี้แจงรายละเอียดต่างๆ และสามารถแก้ไขปัญหาให้นักศึกษาได้)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 46.5 ได้รับการให้บริการมีความชัดเจน และชี้แจงรายละเอียดต่างๆ และสามารถแก้ไขปัญหาให้นักศึกษาได้ในระดับมาก, ร้อยละ 43.7 ได้รับการให้บริการมีความชัดเจน และชี้แจงรายละเอียดต่างๆ และสามารถแก้ไขปัญหาให้นักศึกษาได้ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 8.9 ได้รับการให้บริการมีความชัดเจน และชี้แจงรายละเอียดต่างๆ และสามารถแก้ไขปัญหาให้นักศึกษาได้ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.9 ได้รับการให้บริการมีความชัดเจน และชี้แจงรายละเอียดต่างๆ และสามารถแก้ไขปัญหาให้นักศึกษาได้ในระดับน้อย

2.5 ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการงานประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ

ระดับ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	-	-
ปานกลาง	13	6.1
มาก	102	47.9
มากที่สุด	98	46.0
รวม	213	100.0

ตารางที่ 9 ตารางจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการงานทุนการศึกษา)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 47.9 มีความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการงานงานประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ ในระดับมาก, ร้อยละ 46.0 มีความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการงานงานประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 6.1 มีความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการงานงานประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ ในระดับปานกลาง

สรุประดับความพึงพอใจ การให้บริการงานประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2564

หัวข้อ	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	คะแนนเฉลี่ย (213 คน)
1. มีการประชาสัมพันธ์และแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการเบิกเคลม/การสมัครประกันอุบัติเหตุ ด้วยความสมัครใจ ให้นักศึกษาได้รับรู้ รับทราบ อย่างทั่วถึง	2	5	4.24
2. การเบิกเคลมค่าสินไหมทดแทน มีความสะดวก/รวดเร็ว	2	5	4.12
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สุภาพ อธิบายดี	2	5	4.30
4. การให้บริการมีความชัดเจน ชี้แจงรายละเอียดต่างๆ และสามารถแก้ไขปัญหาให้นักศึกษาได้	2	5	4.33
5. ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการงานประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ	3	5	4.40

ตารางที่ 10 สรุประดับความพึงพอใจ การให้บริการงานประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2564

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ การให้บริการงานประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2564

ผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	คะแนนรวมต่ำสุด		คะแนนรวมสูงสุด		คะแนนเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
213	2.40	48.00	5.00	100.00	4.28	85.60

ตารางที่ 11 ตารางสรุปแบบประเมินความพึงพอใจ การให้บริการงานประกันสุขภาพและประกัน
อุบัติเหตุ ประจำภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2564

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับ ที่	ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน	แนวทาง/การแก้ไขปรับปรุง
1	สอบถามข้อมูลต่าง ๆ ทาง Facebook Fanpage เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดีมาก	-