

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ

การเงิน

โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ จังหวัดบุรีรัมย์
ปีการศึกษา 2559

วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ
ปีที่วิจัย 2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2559 จำนวน 50 คน

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือการวิจัย ดังนี้คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ คือ สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2559

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76 จำนวน 38 คน เพศชายคิดเป็นร้อยละ 24 จำนวน 12 คน ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 56 จำนวน 28 คน อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34 จำนวน 17 คน และอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 10 จำนวน 5 คน ตามลำดับ

พบว่า โดยรวมเฉลี่ย 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน โดยเรียงตามหัวข้อดังนี้คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 4.76$) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.68$) ความประทับใจในการให้บริการแต่ละครั้ง ($\bar{X} = 4.62$) ระยะเวลาและขั้นตอนในการรับเงินค่าประกันอุบัติเหตุ ($\bar{X} = 4.60$) ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.58$) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) และความเหมาะสมของรายการคุ้มครองที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.46$) ตามลำดับ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง.....	ง
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
การติดตามและประเมินผล.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์	4
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	5
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับงานประกันอุบัติเหตุ.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
3 วิธีดำเนินการวิจัย	24
กลุ่มเป้าหมายการวิจัย.....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
ลำดับขั้นตอนการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล	27
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
5	สรุปผลการวิจัย	31
	สรุปผลการวิจัย	31
	บรรณานุกรม	32
	ภาคผนวก	34

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศและอายุ	28
2	แสดงผลการวิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	29

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประกันอุบัติเหตุเป็นประกันภัยที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของเราอย่างมาก เนื่องจากอุบัติเหตุสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และเป็นเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันเสมอๆ ถึงแม้ว่าเราจะใช้ความระมัดระวังในการดำเนินชีวิตอย่างเต็มที่แล้วก็ตาม ซึ่งเราจะพบเห็นข่าวการเกิดอุบัติเหตุต่างๆ อยู่ทุกวัน โดยเฉพาะอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นตามท้องถนนในทุกเทศกาล และมักเป็นอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรง หรืออาจจะเป็นอุบัติเหตุเล็กๆ น้อยๆ ที่เกิดขึ้นขณะอยู่บ้าน ที่ทำงาน เหล่านี้เป็นตัวอย่างที่ชี้ชัดว่าชีวิตคนเรามีความเสี่ยงได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกสถานที่

อุบัติเหตุที่มีความแตกต่างจากการเจ็บป่วย เพราะว่าอุบัติเหตุหมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันจากปัจจัยภายนอกร่างกายโดยมิได้เจตนา ส่งผลโดยตรงให้เกิดการบาดเจ็บทางร่างกาย ดังนั้น การให้ความคุ้มครองของประกันภัยอุบัติเหตุจึงแตกต่างจากประกันสุขภาพหรือประกันชีวิตที่ท่านอาจมีอยู่ เพราะประกันสุขภาพเน้นการชดเชยค่ารักษาพยาบาลไม่ว่าจากสาเหตุใดๆ ทั้งอุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วย ขณะที่ประกันชีวิตจะเกี่ยวข้องกับกรณีเสียชีวิตไม่ว่าจากสาเหตุใดๆ ก็ตามเช่นกัน

ประเภทของประกันภัยอุบัติเหตุ แบ่งออกได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล หรือที่นิยมเรียกกันว่า ประกันภัยพีเอ (PA) กรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุประเภทนี้ หมายถึง การทำประกันภัยอุบัติเหตุสำหรับบุคคล จะเป็นเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น หรือจะรวมถึงบุคคลในครอบครัวด้วยก็ได้

2. ประกันภัยอุบัติเหตุกลุ่ม เป็นกรมธรรม์ประกันภัยที่เหมาะสมสำหรับองค์กรเพื่อใช้ในการให้สวัสดิการแก่ลูกจ้าง มีลักษณะคิดเหมาเป็นรายหัวภายในองค์กร หากลูกจ้างได้พ้นสภาพการเป็นลูกจ้างของบริษัทนั้นๆ แล้ว ก็ถือว่าหมดความคุ้มครอง

3. ประกันภัยอุบัติเหตุสำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา เป็นประกันภัยลักษณะเดียวกับประกันภัยอุบัติเหตุกลุ่ม โดยเน้นความคุ้มครองสำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา เหมาะสำหรับสถาบันการศึกษาต่างๆ

เนื่องจาก การประกันอุบัติเหตุนักเรียนในโรงเรียนเป็นงานที่สำคัญ เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นได้กับผู้ปกครองหรือความรับผิดชอบของโรงเรียน ถ้าต้องประสบอุบัติเหตุ ภัยที่คาดไม่ถึง ทั้งทางด้านชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพและอื่นๆ เพื่อเป็นสวัสดิการให้กับเด็กนักเรียนในโรงเรียน

โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ได้ดำเนินการ เรื่อง การประกันอุบัติเหตุนักเรียนในโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง จึงตระหนักถึงความสำคัญ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงต้องจัดทำโครงการประกันอุบัติเหตุนักเรียนในโรงเรียนนี้ขึ้น โดยกำหนดแนวทางในการดำเนินงานอย่างเป็นวงจรรจนบรรลุเป้าหมาย มีระบบการติดตามประเมินผลให้ทราบปัญหาและความก้าวหน้า จึงได้จัดทำโครงการ

นี้เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเองและนำเสนอแก่ผู้ที่จะต้องใช้อ้างอิงตามความเหมาะสม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายผู้ปกครองเมื่อนักเรียนเกิดอุบัติเหตุ
2. เพื่อเป็นสวัสดิการให้กับนักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการประกันอุบัติเหตุ
3. เพื่อสร้างความสัมพันธ์และเข้าใจอันดีระหว่างโรงเรียน บ้าน และชุมชน
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ

สมมติฐานการวิจัย

1. เชิงปริมาณ ผู้ปกครองนักเรียนตระหนักในความสำคัญและให้นักเรียนเข้าร่วมการประกันอุบัติเหตุของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์
2. เชิงคุณภาพ นักเรียนที่เข้าร่วมโครงการประกันอุบัติเหตุ ถ้าเกิดอุบัติเหตุที่บ้านหรือโรงเรียนจะได้รับความคุ้มครอง เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้ปกครองได้เป็นอย่างดี
3. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ อยู่ในระดับดี

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2559

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2559 จำนวน 50 คน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำวิจัย

ปีการศึกษา 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งนั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบ
2. การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว
3. งานประกันอุบัติเหตุ หมายถึง เป็นการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองต่อผู้เอาประกันภัยในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยประสบอุบัติเหตุได้รับความบาดเจ็บทางร่างกายและหากผลของ

การบาดเจ็บนั้นส่งผลให้ผู้เอาประกันภัยต้องเข้ารับการรักษาพยาบาล หรือรุนแรงถึงขั้นทุพพลภาพ สูญเสียอวัยวะหรือเสียชีวิต บริษัทประกันภัยจะเข้ามาชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของผู้เอาประกันภัย หรือจ่ายค่าทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยหากผู้เอาประกันภัยต้อง สูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ หรือเสียชีวิต

การติดตามและประเมินผล

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ
2. บัญชีรายชื่อนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ
3. แบบสรุปรายการจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลตามโครงการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นข้อมูลในการบริหารการจัดการงานด้านการบริการของสถานศึกษา
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเองและนำเสนอแก่ผู้ที่จะต้องใช้อ้างอิงตามความเหมาะสม
3. สถานศึกษาจะได้ประโยชน์จากการนำผลการวิจัยไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการด้านการบริการให้บรรลุตามเป้าหมาย
4. นักเรียนและผู้ปกครองมีความพึงพอใจ ในการเข้าร่วมโครงการประกันอุบัติเหตุของนักเรียนในโรงเรียน เพราะเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ทางโรงเรียนจะจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ทันที เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายกับผู้ปกครอง
5. ผู้ปกครองให้นักเรียนเข้าร่วมโครงการในปีต่อๆ ไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2559 ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับงานประกันอุบัติเหตุ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

พุทธศักราช 2524 พระสังฆราชยออาภิม พเยาว์ มณีทรัพย์ มุขนายกมิสซังโรมันคาทอลิก นครราชสีมา เป็นผู้ก่อตั้งโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ และบาทหลวงวิโรจน์ สมหมายเป็นผู้รับผิดชอบโครงการจัดตั้งโรงเรียนในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ซื้อที่ดินเนื้อที่ 15 ไร่ 3 งาน ทำการสร้างอาคารต่างๆ มากมาย โดยตั้งชื่อว่าโรงเรียนอนุบาลมารีย์อนุสรณ์ ได้รับอนุญาตให้เปิดทำการสอนเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2525 และในพุทธศักราช 2526 ได้เปลี่ยนชื่อจากโรงเรียนอนุบาลมารีย์อนุสรณ์ เป็นโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ การบริหารงานและการดำเนินการศึกษาของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ มีการพัฒนาต่อเนื่องทำให้มีจำนวนนักเรียนเพิ่มขึ้นในปีต่อมา

โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ตั้งอยู่เลขที่ 100 หมู่ 13 ตำบลชุดเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 31000โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ เป็นโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ เปิดทำการสอนตั้งแต่พุทธศักราช 2525 จนถึงปัจจุบัน และเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ สอนตั้งแต่ระดับเตรียมอนุบาล – มัธยมศึกษาตอนต้น โดยจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นไปตามแนวนโยบายของการจัดการการศึกษาแห่งชาติ ตามจุดมุ่งหมาย หลักการ และโครงสร้างของหลักสูตรที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีรพงษ์ (2539) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข

และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พงษ์เทพ (2546) ให้ความหมายของงานบริการว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

รัชยา (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลิตผลของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

- 1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

- 1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

- 1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

- 1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

- 1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

- 1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการ นั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

การวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ ความสุภาพ ของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนั้นจะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ)

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเพียรไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช : 2545)

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริ่งใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) นั้นหมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกด้านจิตใจของมนุษย์ โดยมีผู้นิยามและให้ความหมายไว้หลายประการ ดังนี้

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542 : 36) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ชอบใจพึงใจ สมใจ จุใจ คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้า

วิมลสิทธิ์ หยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับ ความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

พิณ ทองพูน (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุ และด้านจิตใจ

หุสย จำปาเทศ (2533) ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

สำนักงานนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยศรีปทุม (2546 : 37) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่าง จากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความรู้สึกพึงพอใจ การศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

โดยทั่วไปการประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันใน 2 มิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ (Service Satisfaction) ในการประเมินนี้ เป็นการประเมินในมิติหลังความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973) อ้างโดย ภนิดา ชัยปัญญา (2541 : 11) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบใช้ในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

สำหรับความหมายที่ใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า”

ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องาน และประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณ ของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ

อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์และผลตอบแทน ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงานในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกับความพึงพอใจในการบริการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการโดยทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์ การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึก ในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีความสำคัญหลายประการ โดยมีผู้ให้แนวคิดไว้ต่างๆ ดังนี้

อินทรา เฟ็งแก้ว (2538 : 12-13) และตระกูล สุวรรณดี (2538 : 30-31) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการแล้วประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสรุปไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน
 2. ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีต่อองค์การหรือหน่วยงาน
 3. ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกันและต่อองค์การหรือหน่วยงาน
 4. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน
 5. ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ระเบียบและข้อบังคับสามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้คงอยู่ในระเบียบวินัยอันดี
 6. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การร่วมมือกันปฏิบัติงาน
 7. ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ
- สุป็น ราสุวรรณ (2540 : 50) ได้สรุปความพึงพอใจว่ามีความสำคัญต่อบุคคล งาน และหน่วยงาน ดังนี้

1. ความสำคัญต่อบุคคล
 - 1.1 ทำให้เป็นสุข
 - 1.2 ทำให้เกิดแรงจูงใจและกำลังใจดี
 - 1.3 ทำให้เชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น
 - 1.4 ทำให้บุคคลแสดงศักยภาพของตนอย่างเต็มที่
2. ความสำคัญต่องาน
 - 2.1 ทำให้งานบังเกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 2.2 ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 ทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย
3. ความสำคัญต่อหน่วยงาน
 - 3.1 ทำให้หน่วยงานมีบรรยากาศที่ดี
 - 3.2 ทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี
 - 3.3 ทำให้หน่วยงานมีความรัก ความสามัคคี และเป็นพลังที่จะผลักดันให้หน่วยงาน

เจริญก้าวหน้า

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร การบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าว จะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย

เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้า ยิ่งๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ และการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่งพนักงานเสิร์ฟอาหารนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ แต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอด ช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่คุณรับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คุณคิดว่าควร

ได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Unconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่งและคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ 1 ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและมีช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผม อย่างประณีต ตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่า ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปร ได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่น ลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนชิ้นใหม่ พนักงานขายให้การดูแลอย่างดีกล่าวคำขอโทษและเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจเป็นพึงพอใจและยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปใน

ภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติวิจิตของการบริการที่แท้จริง

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้นหากเป็นไปในทำตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในงานบริการก็คือ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการมีต่อการบริการ นั่นคือ การที่ลูกค้าได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ย่อมเกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทที่มีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับงานประกันอุบัติเหตุ

ความหมายของงานประกันอุบัติเหตุ

การประกันภัยอุบัติเหตุเป็นการประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองต่อผู้เอาประกันภัยในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยประสบอุบัติเหตุได้รับความบาดเจ็บทางร่างกายและหากผลของการบาดเจ็บนั้นส่งผลให้ผู้เอาประกันภัยต้องเข้ารับการรักษายาบาล หรือรุนแรงถึงขั้นทุพพลภาพ สูญเสียอวัยวะ หรือเสียชีวิต บริษัทประกันภัยจะเข้ามาชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของผู้เอา

ประกันภัย หรือจ่ายค่าทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยหากผู้เอาประกันภัยต้องสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ หรือเสียชีวิต

ประกันอุบัติเหตุเป็นประกันภัยที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของเราอย่างมาก เนื่องจากอุบัติเหตุสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และเป็นเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันเสมอๆ ถึงแม้ว่าเราจะใช้ความระมัดระวังในการดำเนินชีวิตอย่างเต็มที่แล้วก็ตาม ซึ่งเราจะพบเห็นข่าวการเกิดอุบัติเหตุต่างๆ อยู่ทุกวัน โดยเฉพาะอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นตามท้องถนนในทุกเทศกาล และมักเป็นอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรง หรืออาจจะเป็นอุบัติเหตุเล็กๆ น้อยๆ ที่เกิดขึ้นขณะอยู่บ้าน ที่ทำงาน เหล่านี้เป็นตัวอย่างที่ชี้ชัดว่าชีวิตคนเรามีความเสี่ยงได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกสถานที่

อุบัติเหตุที่มีความแตกต่างจากการเจ็บป่วย เพราะอุบัติเหตุหมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันจากปัจจัยภายนอกร่างกายโดยมิได้เจตนา ส่งผลโดยตรงให้เกิดการบาดเจ็บทางร่างกาย ดังนั้น การให้ความคุ้มครองของประกันภัยอุบัติเหตุจึงแตกต่างจากประกันสุขภาพหรือประกันชีวิตที่ท่านอาจมีอยู่ เพราะประกันสุขภาพเน้นการชดเชยค่ารักษาพยาบาลไม่ว่าจากสาเหตุใดๆ ทั้งอุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วย ขณะที่ประกันชีวิตจะเกี่ยวข้องกับกรณีเสียชีวิตไม่ว่าจากสาเหตุใดๆ ก็ตามเช่นกัน

แบบของกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุ

การประกันภัยอุบัติเหตุแบ่งออกเป็น 3 กรมธรรม์ ได้แก่ กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุกลุ่ม และกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุสำหรับนักเรียน นิสิต และนักศึกษา

กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลนั้นใช้สำหรับการประกันภัยเฉพาะบุคคลคนเดียวเท่านั้น ส่วนกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุกลุ่มใช้สำหรับกลุ่มบุคคลที่มีการรวมตัวกันไว้ก่อนแล้ว เช่น กลุ่มพนักงานของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง กลุ่มข้าราชการของหน่วยงานราชการ เป็นต้น ดังนั้นความหมายจึงมิใช่กลุ่มที่รวมตัวกันขึ้นเพื่อจะทำการประกันภัย และกรมธรรม์ประกันภัยแบบนักเรียน นิสิต นักศึกษานั้นจะเป็นการทำประกันภัยกลุ่มโดยที่สถาบันการศึกษาเป็นผู้จัดทำให้แก่ นักเรียน นักศึกษาในสังกัด

ประเภทของประกันอุบัติเหตุ

ประเภทของประกันภัยอุบัติเหตุ แบ่งออกได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล หรือที่นิยมเรียกกันว่า ประกันภัยพีเอ (PA) กรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุประเภทนี้ หมายถึง การทำประกันภัยอุบัติเหตุสำหรับบุคคล จะเป็นเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น หรือจะรวมถึงบุคคลในครอบครัวด้วยก็ได้

2. ประกันภัยอุบัติเหตุกลุ่ม เป็นกรมธรรม์ประกันภัยที่เหมาะสมสำหรับองค์กรเพื่อใช้ในการให้สวัสดิการแก่ลูกจ้าง มีลักษณะคิดเหมาเป็นรายหัวภายในองค์กร หากลูกจ้างได้พ้นสภาพการเป็นลูกจ้างของบริษัทนั้นๆ แล้ว ก็ถือว่าหมดความคุ้มครอง

3. ประกันภัยอุบัติเหตุสำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา เป็นประกันภัยลักษณะเดียวกับประกันภัยอุบัติเหตุกลุ่ม โดยเน้นความคุ้มครองสำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา เหมาะสำหรับสถาบันการศึกษาต่างๆ

โครงการประกันอุบัติเหตุสำหรับนักเรียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

การประกันอุบัติเหตุแก่นักเรียนในโรงเรียนเป็นงานที่สำคัญ เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นได้กับผู้ปกครองหรือความรับผิดชอบของโรงเรียน ถ้าต้องประสบอุบัติเหตุ ภัยที่คาดไม่ถึง ทั้งทางด้านชีวิต สูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพและอื่นๆ เพื่อเป็นสวัสดิการให้กับเด็กนักเรียนในโรงเรียน โดยมีรายละเอียดของโครงการประกันอุบัติเหตุสำหรับนักเรียน โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

การให้ความคุ้มครอง

ให้ความคุ้มครองในกรณีได้รับอุบัติเหตุทุกชนิด ตลอด 24 ชั่วโมง ระยะเวลา 365 วัน หรือ 1 ปีเต็ม ขณะเรียนหรือประกอบกิจกรรมต่างๆ ทั้งในและนอกสถานศึกษา ขณะเดินทางไป-กลับ ระหว่างบ้านและโรงเรียน ท่องเที่ยว ทัศนศึกษา เล่นหรือซ้อมกีฬา การขับขี่หรือซ้อนท้ายรถจักรยานยนต์และภัยจากอุบัติเหตุอื่นๆ อัตราค่าเบี้ยประกันภัยคนละ 150 บาท/ปี

สิทธิการเข้ารับการรักษาพยาบาล

กรณีได้รับบาดเจ็บเนื่องจากอุบัติเหตุ สามารถเข้ารับการรักษาได้ทั้งโรงพยาบาลของรัฐ และโรงพยาบาลเอกชน โดยผู้ปกครองสำรองจ่ายล่วงหน้า และนำไปเสร็จพร้อมใบรับรองแพทย์มาเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ที่โรงเรียน ทั้งนี้ ค่ารักษาพยาบาลรวมถึงค่ายา ค่าห้องพัก ค่าผ่าตัด ค่าเอ็กซเรย์ หรืออื่นๆ สามารถเบิกได้ไม่เกิน 6,000 บาทต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้ง

หลักฐานที่ใช้ในการเบิก

1. ใบเสร็จรับเงิน (ฉบับจริง) ซึ่งสามารถเบิกได้ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 6,000 บาท ต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้ง
2. ใบรับรองแพทย์ (ฉบับจริง)

ผลประโยชน์ / การคุ้มครอง

โครงการประกันอุบัติเหตุของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

อุบัติเหตุ	ความคุ้มครอง
1. การเสียชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุ	30,000 บาท
2. สูญเสียอวัยวะ แขน 2 ข้าง, ขา 2 ข้าง, ตา 2 ข้าง หรืออย่างใดอย่างหนึ่งรวมกัน	20,000 บาท
3. สูญเสียอวัยวะ 1 ข้าง เช่น แขน 1 ข้าง, ขา 1 ข้าง, ตา 1 ข้าง	15,000 บาท
4. ทูพพลภาพถาวร เนื่องจากอุบัติเหตุ	20,000 บาท
5. สูญเสียชีวิตจากภัยรถจักรยานยนต์	30,000 บาท
6. การฆาตกรรมหรือถูกลอบทำร้ายร่างกาย	30,000 บาท
7. ค่ารักษาพยาบาลต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้ง	6,000 บาท
ชำระเบี้ยประกัน 150 บาท / คน / ปี	
<p>** กรณีผู้ปกครองสามารถใช้สิทธิเบิกจากส่วนราชการ ฯลฯ ได้ สามารถนำสำเนา ใบเสร็จรับเงิน (ถ่ายเอกสาร) พร้อมใบรับรองแพทย์ (ฉบับจริง) มาเบิกได้ ซึ่งสามารถเบิกได้ครึ่งหนึ่งของจำนวนที่จ่ายจริง และไม่เกิน 3,000 บาท ต่ออุบัติเหตุแต่ละครั้ง</p>	

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรพิมล คงฉิม (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี. – ดีแมก (ที) จำกัด ตามตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทของเรื่องที่เข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เข้ารับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี. – ดีแมก (ที) จำกัด จำนวน 150 คน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ลูกค้าที่ได้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี. – ดีแมก (ที) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูง
2. ลูกค้าที่ได้รับบริการ มีความต้องการต่อการให้บริการบริษัท เอ็ม.เอช.อี. – ดีแมก (ที) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก

ธวัช เขมธร (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริการหลังการขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยบ้านจัดสรร กรณีศึกษา บริษัท ลลิล พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย 205 คน และเพศหญิง 195 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-33 ปี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ 10,001 – 30,000 บาท และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท

จากการศึกษา ด้านความคิดเห็นส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัญหาการแตกร้างของผนังอาคาร ความสะอาดรอบโครงการ และพนักงานซ่อมแซมมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจกับสภาพความสะอาดของโครงการ และพนักงานรักษาความปลอดภัย มากที่สุด

วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง รายได้ 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ส่วนมากติดต่อธนาคารในช่วงเช้ามืดก่อน 11.00 น. โดยทำธุรกรรมในด้านการฝากเงิน-ถอนเงิน มากที่สุดและใช้เวลาในการทำธุรกรรมกับธนาคารน้อยกว่า 15 นาที

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ด้านรูปลักษณ์ เป็นด้านที่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา เป็นด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ

ราศิยา พิณสวัสดิ์ (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยต่อบริการเคลม (สินไหม) ของ บริษัทแอลเอ็มจี ประกันภัย จำกัด ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและลักษณะประชากรศาสตร์ของ ผู้เอาประกันภัย บริษัทแอลเอ็มจี ประกันวินาศภัยที่มาใช้บริการสินไหมในด้านการประกันภัยรถยนต์ ส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพฯ และเพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัย

บริษัทแอลเอ็มจีประกันภัยที่มาใช้บริการสินไหมในด้านการประกันภัยรถยนต์ส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพฯ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เอาประกันภัย รถยนต์ที่ใช้บริการด้านสินไหมกับบริษัท จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้คือค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายกลุ่มตัวอย่าง และทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ Chi-Square Test เพื่อใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ นำมาวิเคราะห์โดยใช้ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้เอาประกันส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังต่อบริการในระดับสูง และได้รับความพึงพอใจในบริการระดับสูงเช่นกัน แต่มีค่าเฉลี่ยในด้านความคาดหวังสูงกว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในทุกๆ ด้าน และพบว่าระดับความคาดหวังกับเพศมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ แต่เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการอย่างมีนัยสำคัญ แต่อายุมีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนการศึกษา รายได้ และอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังและความพึงพอใจในบริการอย่างมีนัยสำคัญ

อัญชราภรณ์ คามวัลย์ (2553) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยกลุ่มต่อส่วนงาน สินไหมประกันกลุ่ม บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยกลุ่ม ต่อส่วนงานสินไหมประกันกลุ่ม บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อาชีพ ศึกษาข้อมูลความคุ้มครองทางด้านกรมธรรม์ ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการจ่ายคืนสินไหมทดแทน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 252 ตัวอย่าง โดยการเก็บตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience หรือ Accidental Sampling) กับลูกค้าประกันกลุ่ม บริษัทกรุงเทพ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยหา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้การวิเคราะห์สถิติ แบบ Independent t-Test, one way ANOVA (F-test) Multiple Comparison (Least Significant Different (LSD), Correlations และ Paired – Samples Test โดยใช้ระบบความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 - 45 ปี สถานภาพโสด การศึกษา ระดับปริญญาตรี ระดับอาชีพพนักงานบริษัท ซื้อความคุ้มครอง ประกันชีวิต อุบัติเหตุ ทุพพลภาพ และ ค่ารักษาพยาบาล ทุนประกันชีวิต 50,000.00 - 1,000,000.00 บาท ทุนประกันอุบัติเหตุ 50,000.00 - 1,000,000.00 บาท ทุนประกันทุพพลภาพ ในช่วง 50,000.00 - 1,000,000.00 บาท ระยะเวลาที่ซื้อประกันกลุ่มมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป เคยได้รับความคุ้มครองมาก่อนหน้านี้และเลือกใช้บริการกับโรงพยาบาลคู่สัญญาและไม่ใช่คู่สัญญา ความคาดหวัง ต่อส่วนงานสินไหมประกันกลุ่มทางด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านการจ่ายคืนสินไหมทดแทนอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจที่ได้รับจากส่วนงานสินไหมประกันกลุ่มทางด้าน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านการจ่ายคืนสินไหมทดแทนอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านประชากรศาสตร์พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน ทั้งทางด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สถานภาพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการจ่ายคืนสินไหมทดแทน วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวัง ทางด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ อาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ทางด้านความพึงพอใจพบว่าทุกลักษณะของประชากรศาสตร์ มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยกเว้นเพียงสถานภาพที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางด้านการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการ ทดสอบสมมติฐานปัจจัยทางด้านกรมธรรม์ พบว่า ความคุ้มครองที่แตกต่างกัน ประสบการณ์การมีความคุ้มครองประกันกลุ่มมาก่อน และวิธีการใช้บริการการที่ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญ ทางด้านความพึงพอใจของปัจจัยทางด้านกรมธรรม์ พบว่า ระยะเวลาความคุ้มครองที่แตกต่างกัน และวิธีการใช้บริการ การที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญ ผลการทดสอบด้านความคาดหวังที่แตกต่าง กันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญและ ผลการทดสอบภาพรวมความคาดหวังที่แตกต่าง กันมีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ ของโรงเรียน มารีย์อนุสรณ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2559 ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มเป้าหมายการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2559 การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ ของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2559 จำนวน 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ

2. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

แบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2559 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ จำนวน 1 ฉบับ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ/ความคิดเห็น จากแนวคิด เอกสารการวัดและประเมินผลต่างๆ

2. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดค่าระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็นแต่ละ ช่วงคะแนนและความหมาย ดังนี้

- ระดับ 1 หมายถึง เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
 ระดับ 2 หมายถึง เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
 ระดับ 3 หมายถึง เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
 ระดับ 4 หมายถึง เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 ระดับ 5 หมายถึง เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับการให้ความหมายของค่าที่วัดได้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการให้ความหมาย โดยการให้ค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านและรายข้อ ดังนี้

- 1.00 - 1.50 หมายถึง เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
 1.51 - 2.50 หมายถึง เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
 2.51 - 3.50 หมายถึง เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
 3.51 - 4.50 หมายถึง เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
 4.51 - 5.00 หมายถึง เหมาะสม / เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3. นำแบบสอบถามความพึงพอใจ ที่ปรับปรุงแล้ว สอบถามผู้ที่มาใช้บริการโครงการ ประกันอุบัติเหตุ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ จำนวน 50 คน

4. นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Alpha-Cronbach

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยได้ดำเนินการขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 ค่าคะแนนเฉลี่ย (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2536 : 59)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	X	แทน	ผลคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ลัวิน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2536)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน
	x^2	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

การแปลความหมายและการแปลผล

5	หมายถึง	ข้อสอบข้อนั้นวัดได้ตามจุดประสงค์มากที่สุด
4	หมายถึง	ข้อสอบข้อนั้นวัดได้ตามจุดประสงค์มาก
3	หมายถึง	ข้อสอบข้อนั้นวัดได้ตามจุดประสงค์ปานกลาง
2	หมายถึง	ข้อสอบข้อนั้นวัดได้ตามจุดประสงค์น้อย
1	หมายถึง	ข้อสอบข้อนั้นวัดได้ตามจุดประสงค์น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ ของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2559 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ และอายุของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ ปีการศึกษา 2559

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2559

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S. D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงการกระจายของคะแนน

ลำดับขั้นตอนการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ได้เสนอลำดับขั้นตอน ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ และอายุของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ ปีการศึกษา 2559

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลการวิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2559

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ และอายุของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ และอายุของผู้มารับบริการ โครงการประกันอุบัติเหตุ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

ลำดับ	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1	เพศ		
	ชาย	12	24
	หญิง	38	76
2	อายุ		
	น้อยกว่า 30 ปี	5	10
	31 – 40 ปี	28	56
	41 ปีขึ้นไป	17	34

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ และอายุของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76 จำนวน 38 คน เพศชายคิดเป็นร้อยละ 24 จำนวน 12 คน ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 56 จำนวน 28 คน อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34 จำนวน 17 คน และอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 10 จำนวน 5 คน ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลการวิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
		เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1.	ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.58	0.67	มากที่สุด
2.	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	4.56	0.64	มากที่สุด
3.	ความเหมาะสมของรายการคุ้มครองที่ได้รับ	4.46	0.58	มาก

4.	ระยะเวลาและขั้นตอน ในการรับเงินค่าประกันอุบัติเหตุ	4.60	0.61	มากที่สุด
5.	ความประทับใจในการให้บริการ แต่ละครั้ง	4.62	0.57	มากที่สุด
6.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
7.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.76	0.43	มากที่สุด
8.	เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	4.68	0.62	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ย	4.63	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2559 พบว่า โดยรวมเฉลี่ย 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน โดยเรียงตามหัวข้อดังนี้คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 4.76$) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.68$) ความประทับใจในการให้บริการแต่ละครั้ง ($\bar{X} = 4.62$) ระยะเวลาและขั้นตอนในการรับเงินค่าประกันอุบัติเหตุ ($\bar{X} = 4.60$) ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.58$) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) และความเหมาะสมของรายการคุ้มครองที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.46$) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ ปีการศึกษา 2559 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2559 ผลการวิจัยพบว่า

1. จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76 จำนวน 38 คน เพศชายคิดเป็นร้อยละ 24 จำนวน 12 คน ตามลำดับ

2. จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 56 จำนวน 28 คน อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34 จำนวน 17 คน และอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 10 จำนวน 5 คน ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการโครงการประกันอุบัติเหตุ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2559 พบว่า โดยรวมเฉลี่ย 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน โดยเรียงตามหัวข้อดังนี้คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ค่าปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 4.76$) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.68$) ความประทับใจในการให้บริการแต่ละครั้ง ($\bar{X} = 4.62$) ระยะเวลาและขั้นตอนในการรับเงินค่าประกันอุบัติเหตุ ($\bar{X} = 4.60$) ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.58$) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) และความเหมาะสมของรายการคุ้มครองที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.46$) ตามลำดับ

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร ไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล ประโยชน์และการบริการในสาขาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธวัช เขมธร. (2553). ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยบ้านจัดสรร บริษัท ลลิล พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อม ที่ดิน ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรพิมล คงฉิม. (2552). ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี – ดีแมก (ที) จำกัด. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หลักสูตรปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว.
- พิณ ทองพูน. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้. สงขลา : ม.ป.ป.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิต พัฒนาบริหารศาสตร.
- ราศิยา พิณสวัสดิ์. (2553). พฤติกรรม ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัยต่อบริการเคลม (สินไหม) ของบริษัทแอลเอ็มจี ประกันภัย จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพฯ.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2542). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตสถาน พุทธศักราช 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุคค.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความรู้ทัศนคติและการปฏิบัติตนของผู้ประกันตนต่อการได้รับความคุ้มครอง กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

- วิมลสิทธิ์ หยางกูร. (2526). **พฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพแวดล้อม**.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในการบริการ**. กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- สุป็น ราสุวรรณ. (2540). **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน
กับความพึงพอใจของครูสังกัด สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). **จิตวิทยาการจูงใจ**. กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
อำนาจเจริญ**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด,
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- อินทรา เพ็งแก้ว. (2538). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการ
สำนักงานศึกษาธิการ อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- อัญชราภรณ์ คามวัลย์. (2553). **การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ
ของผู้เอาประกันภัยกลุ่มต่อส่วนงาน สินไหมประกันกลุ่ม
บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)**. คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.