

วัตถุประสงค์การศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของ บมจ. นำสินประกันภัย (สาขาระยอง) โดยกำหนดให้ความพึงพอใจเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านการบริการ และด้านสถานที่

ตัวอย่างที่ใช้ศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการของ บมจ. นำสินประกันภัย (สาขาระยอง) ในช่วงระหว่างวันที่ 15 ต.ค. – 15 พ.ย. 46 จำนวน 100 ราย การจัดเก็บข้อมูลทำโดยใช้แบบสอบถาม และสัมภาษณ์ผู้ประสบเหตุจำนวน 5 ราย

ผลของการศึกษาพบว่า ลูกค้าของ บมจ. นำสินประกันภัย (สาขาระยอง) เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุเฉลี่ยระหว่าง 25 – 35 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับรายได้เฉลี่ย 6,001-12,000 บาท ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าเฉลี่ยระหว่าง 1-3 ปี และประเภทบริการที่ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการรูปแบบกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ ลูกค้าดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกการให้บริการเป็นด้านพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านพนักงานสูงสุด รองลงมาคือด้านสถานที่ และด้านการบริการตามลำดับ โดยทางด้านการบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 6 ประเด็น คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องไม่ผิดพลาดในการบริการ การบริการต่อเนื่องไม่หยุดชะงักหรือติดขัด การบริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน การจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการความทันสมัยในการบริการ