

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้บริโภค ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้บริโภค ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค และ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคล จำแนกตามปัจจัยที่ตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้บริโภค การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ใช้รถยนต์ฮอนด้าประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้บริโภคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 138 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ใช้สถิติค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test, และ F-test ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้บริโภคส่วนใหญ่ทำประกันภัยรถยนต์ประเภทหนึ่ง วัตถุประสงค์ในการทำประกันภัยรถยนต์เพื่อความสะดวกสบายใจ เลือกทำประกันภัยรถยนต์บริษัทวิริยะประกันภัย ผู้ให้ข้อมูลและคำแนะนำในการทำประกันภัยรถยนต์ คือ พนักงานขายรถยนต์ และผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์ คือ เจ้าของตัดสินใจเอง

2. ระดับความพึงพอใจในการทำประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้บริโภคด้านการให้บริการ และด้านสถานที่ / วัสดุอุปกรณ์ มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาเป็นด้านราคา และด้านผลประโยชน์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. ผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลด้านผลประโยชน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้บริโภคที่มีประเภทประกันภัยรถยนต์ และผู้ให้ข้อมูลและคำแนะนำในการทำประกันภัยรถยนต์แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลด้านการให้บริการ และด้านราคาแตกต่างกัน วัตถุประสงค์ในการทำประกันภัยรถยนต์แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลด้านการให้บริการ ด้านราคา และด้านผลประโยชน์แตกต่างกัน บริษัทที่เลือกทำประกันภัยรถยนต์แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลทุกด้านแตกต่างกัน และผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทำประกันภัยรถยนต์แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำประกันภัยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

This study aimed to: 1) study the factors of decision making and satisfaction in using private car insurance of the consumers in Phranakhon Si Ayutthaya, 2) study the satisfaction levels in using the private car insurance services, 3) compare the satisfaction factors classified by the consumers' personal factors, 4) compare the satisfaction levels in using the private car insurance services classified by the decision factors. The data were collected from 138 consumers who used Honda cars in Phranakhon Si Ayutthaya. The instrument was questionnaires. Statistical analysis was employed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test. The findings are as follows:

1. most consumers used the first class car insurance. The pleasure was the purpose in using the insurance. Most of them used the services at Viriya Insurance Co. Ltd. The information and instructions were provided by sales persons, and decision making in using the car insurance was done by the owners.

2. the satisfaction in applying for the car insurance was at the high levels concerning the services, and places/equipments. The moderate levels of satisfaction were found concerning prices and benefits.

3. the differences of the consumers' ages related to the differences of their satisfaction levels at the statistical significance level of .05.

4. the differences of the consumers' kinds of insurance and sales persons who provided information and instructions related to differences of their satisfaction levels involving the services and prices. The differences of the purposes in using the car insurance related to the differences of the satisfaction levels towards the services, prices and benefits. The consumers with different insurance companies had different levels of satisfaction towards every item of insurance, and consumers with different decisions making of using the car insurance had different levels of satisfaction involving prices at the statistical significance level of .05.