

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ การศึกษาความพึงพอใจใน การบริการหลังการขายของลูกค้า  
บริษัท สุโขทัยฮอนด้าคาร์ลิ่ง จำกัด จังหวัดสุโขทัย

ชื่อผู้เขียน นายวันชัย ไชยมหาพฤกษ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ :

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรช มณีสงฆ์	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ รัชชสถานติ	กรรมการ
อาจารย์นฤมล ทิมภากรณ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในบริการหลังการขายของลูกค้า บริษัท  
สุโขทัยฮอนด้าคาร์ลิ่ง จำกัด จังหวัดสุโขทัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขาย
2. ศึกษาถึงปัญหาของการบริการหลังการขาย

การศึกษาใช้วิธีเก็บข้อมูลศึกษาโดยการออกแบบสอบถามลูกค้า จำนวน 152 ราย แล้วนำข้อมูล  
มาวิเคราะห์และประมวลผลในรูปของความถี่ อัตราร้อยละและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักโดยศึกษาในส่วน  
ของบริการหลังการขายของแผนกบริการ แผนกศูนย์บริการ ลูกค้าสัมพันธ์ สถานที่ รวมทั้งปัญหาซึ่ง  
สามารถสรุปผลได้ดังนี้

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อ การบริการหลังการขายของบริษัท สุโขทัยฮอนด้าคาร์ลิ่ง  
จำกัด พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อแผนกบริการ แผนกศูนย์บริการ ลูกค้าสัมพันธ์  
โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับความพึงพอใจต่อสถานที่โดยเฉลี่ยในระดับมาก

การศึกษาปัญหาของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายพบว่าปัญหาสำคัญๆที่ลูกค้าพบได้แก่  
อะไหล่แพง ขาดการแจ้งเตือนการเช็คระยะ ค่าแรงแพง และขาดการติดตามผลการซ่อม ตามลำดับ

**Independent Study Title :** The After Sale Service Satisfaction of Sukhothai  
Honda Cars Co., Ltd.'s Customer in Sukhothai Province

**Author** Mr. Wanchai Chaimahaprug

**M.B.A.** Business Administration

**Examining Committee :**

Assist. Prof. Orachorn Maneesong	Chairman
Assoc. Prof. Sirikiat Ratchusanti	Member
Lecturer Narumon Kimpakorn	Member

### **Abstract**

The independent study of "The After Sale Service Satisfaction of Sukhothai Honda Cars Co., Ltd.'s in Sukhothai Province" had the following objectives:

1. To study the satisfaction of customers towards the after sale service.
2. To study problems of after sale service.

In this study, questionnaires were used to collect the data from a sample group of 152 customers. The data were analysed and evaluated in terms of frequency, percentage and weighted average. The study covered the after sale service such as reception, service center, customer relations department and facility as well as the problems. The result of the studies were as follows.

The average level of customer's satisfaction towards the after sale service of Sukhothai Honda Cars Co.,Ltd. is medium in reception , service center , customer relations department , and is high in facility components.

The main customer's problems to the after sales services are the expensive of part prices, the lack of reminding customer about checking up cycle of the cars, high of labour price and finally the lack of follow up after repair.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University