

หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณลักษณะพนักงานฝ่ายขายที่มีผลต่อความจงรักภักดีของ ลูกค้าที่ซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในเขตพญาจังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	คุณลักษณะพนักงานฝ่ายขาย/ความจงรักภักดีของลูกค้า
ชื่อนักศึกษา	จิณณพัฒน์ หอมเนียม
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์.ดร.ชลธิศ คาราวงษ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2563

### บทคัดย่อ

การวิจัย ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความจงรักภักดีของลูกค้าที่ซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในเขตพญาจังหวัดชลบุรี2) เพื่อเปรียบเทียบความความจงรักภักดีของลูกค้าที่ซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในเขตพญาจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะพนักงานฝ่ายขายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในเขตพญาจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในเขตพญาจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้าความจงรักภักดีของลูกค้าที่ซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในเขตพญาจังหวัดชลบุรีในระดับมาก 2) ความจงรักภักดีของลูกค้าที่ซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในเขตพญาจังหวัดชลบุรีมีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้านเพศ ด้านอายุ ด้านการศึกษา และด้านรายได้ และ 3) คุณลักษณะพนักงานขายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีผลต่อความไว้วางใจของลูกค้า ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการตอบสนอง คุณลักษณะพนักงานขายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีผลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากของลูกค้า ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะการขาย และด้านการตอบสนอง ส่วนคุณลักษณะพนักงานขายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ ด้านการตอบสนอง ด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์

Thesis Title	Sales Persons Characteristics Affecting Loyalty Of Customers Who Buy Computer Equipment In Pattaya Chonburi Province
Keywords	Salesperson / Customer Loyalty Feature
Student	Jinnapat Homnieam
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Chonlatis Darawong
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	College of Management, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2020

### ABSTRACT

The purpose of this research was to 1) to study the damage of customers in purchasing computer equipment in Chonburi province 2) to compare the anxiety of customers who bought computer devices in Chonburi area A study of the influence of computer equipment sales staff on the damage of customers in Chonburi area, the sample group used in this research is diverse, 400 customers who buy computer equipment in Chonburi area. The research shows that 1) the customers who buy computer equipment in Chonburi province 2) the customers who buy computer equipment in Chonburi province, there are many differences according to the educational model and the income, and 3) staff qualifications Computer equipment sales that affect customer trust in relationships and meeting the requirements for qualification of computer equipment sales staff that affect oral communication of customers Sales and response section, feature Germany sells computer accessories that affect customer satisfaction.