

## บทคัดย่อ

เรื่อง : กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษาร้านก้นทรงลักษณ์คาร์แคร์ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

ผู้วิจัย : ญัฐสุดา ทลอมทอง

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม

คำสำคัญ : กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด, ความจงรักภักดี, คาร์แคร์

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลระดับความคิดเห็นของ กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด และความจงรักภักดีของลูกค้าร้านก้นทรงลักษณ์คาร์แคร์ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความจงรักภักดีของลูกค้าร้านก้นทรงลักษณ์คาร์แคร์ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาอิทธิพลของกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าร้านก้นทรงลักษณ์คาร์แคร์ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่เคยมาใช้บริการร้านก้นทรงลักษณ์คาร์แคร์ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 360 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติวิเคราะห์ความแตกต่าง (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวน (F-test) และสมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

ผลการศึกษา พบว่า (1) กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้าง/ร้านค้า มีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับความจงรักภักดีต่อร้านก้นทรงลักษณ์คาร์แคร์ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า อายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าร้านก้นทรงลักษณ์คาร์แคร์ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพศ และระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าร้านก้นทรงลักษณ์คาร์แคร์ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษไม่แตกต่างกัน ส่วนการศึกษาอิทธิพลของกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าร้านก้นทรงลักษณ์คาร์แคร์ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขายส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าร้านก้นทรงลักษณ์คาร์แคร์ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01