

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของร้าน เดอะ คอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และสาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) ได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างสาขาละ 200 ราย รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งได้เป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เสนอไว้ในตารางที่ 2 – 7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมการตลาด ค้ำปลีกของร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และสาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) เสนอไว้ในตารางที่ 8 - 13

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมการตลาดค้าปลีกของร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และสาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) เสนอไว้ในตารางที่ 14 – 19

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | ร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) | | ร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | รวม | |
|------------|---|--------------|--|--------------|---------------|--------------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ชาย | 14 | 7.0 | 16 | 8.0 | 30 | 7.5 |
| หญิง | 186 | 93.0 | 184 | 92.0 | 370 | 92.5 |
| รวม | 200 | 100.0 | 200 | 100.0 | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้านเดอะ คอลล์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินทร์) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 93.0 และเพศชาย ร้อยละ 7.0 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามร้านเดอะ คอลล์ เฮ้าส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 92.0 และเพศชาย ร้อยละ 8.0

ผู้ตอบแบบสอบถามร้านเดอะ คอลล์ เฮ้าส์ โดยรวมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 92.5 และเพศชาย ร้อยละ 7.5

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | ร้านเดอะ คอลล์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินทร์) | | ร้านเดอะ คอลล์ เฮ้าส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | รวม | |
|---------------|--|--------------|--|--------------|---------------|--------------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ไม่เกิน 20 ปี | 30 | 15.0 | 103 | 51.5 | 133 | 33.3 |
| 21 – 30 ปี | 142 | 71.0 | 42 | 21.0 | 184 | 46.0 |
| 31 – 40 ปี | 25 | 12.5 | 29 | 14.5 | 54 | 13.5 |
| 41 ปี ขึ้นไป | 3 | 1.5 | 26 | 13.0 | 29 | 7.3 |
| รวม | 200 | 100.0 | 200 | 100.0 | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้านเดอะ คอลล์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินทร์) ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 71.0 รองลงมา คือ มีอายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 15.0 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 12.5 และอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามร้านเดอะ คอลล์ เฮ้าส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 51.5 รองลงมา คือ มีอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 21.0 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 14.5 และอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามร้านเดอะ คอลล์ เฮ้าส์ โดยรวมมีอายุ 21-30 ปีมากที่สุด ร้อยละ 46.0 รองลงมา คือ มีอายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 33.3 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 13.5 และอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | ร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) | | ร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | รวม | |
|--------------------------------|---|--------------|--|--------------|---------------|--------------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า | 0 | 0.0 | 7 | 3.5 | 7 | 1.8 |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | 46 | 23.0 | 55 | 27.5 | 101 | 25.3 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 12 | 6.0 | 18 | 9.0 | 30 | 7.5 |
| ปริญญาตรี | 116 | 58.0 | 103 | 51.5 | 219 | 54.8 |
| ปริญญาโท | 23 | 11.0 | 15 | 7.5 | 38 | 9.5 |
| สูงกว่าปริญญาโท | 3 | 1.5 | 2 | 1.0 | 5 | 1.3 |
| รวม | 200 | 100.0 | 200 | 100.0 | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 58.0 รองลงมา คือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 23.0 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 11.0 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 11.0 และ ระดับสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 51.5 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 27.5 ระดับการศึกษอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 9.0 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 7.5 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ร้อยละ 3.5 และระดับสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ โดยรวมส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 54.8 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 25.3 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 9.5 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 7.5 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ร้อยละ 1.8 และระดับสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | ร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) | | ร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | รวม | |
|--------------------------------|---|--------------|--|--------------|---------------|--------------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| | นักเรียน นักศึกษา | 66 | 33.0 | 96 | 48.0 | 162 |
| รับราชการ | 8 | 4.0 | 24 | 12.0 | 32 | 8.0 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 79 | 39.5 | 23 | 11.5 | 102 | 25.5 |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย | 31 | 15.5 | 36 | 18.0 | 67 | 16.8 |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 16 | 8.0 | 21 | 10.5 | 37 | 9.3 |
| รวม | 200 | 100.0 | 200 | 100.0 | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมา คือ นักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 33.0 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 15.5 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 8.0 และรับราชการ ร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) เป็นนักเรียน นักศึกษามากที่สุด ร้อยละ 48.0 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 18.0 รับราชการ ร้อยละ 12.0 พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 11.5 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ โดยรวมเป็นนักเรียน นักศึกษามากที่สุด ร้อยละ 40.5 รองลงมา คือ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 25.5 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 16.8 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 9.3 และรับราชการ ร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินทร์) | | ร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | รวม | |
|----------------------|--|--------------|--|--------------|---------------|--------------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ไม่เกิน 5,000 บาท | 28 | 14.0 | 54 | 27.0 | 82 | 20.5 |
| 5,001 – 10,000 บาท | 58 | 29.0 | 69 | 34.5 | 127 | 31.8 |
| 10,001 - 15,000 บาท | 64 | 32.0 | 40 | 20.0 | 104 | 26.0 |
| 15,001 – 20,000 บาท | 13 | 6.5 | 22 | 11.0 | 35 | 8.8 |
| 20,001 – 25,000 บาท | 17 | 8.5 | 7 | 3.5 | 24 | 6.0 |
| 25,001 – 50,000 บาท | 18 | 9.0 | 6 | 3.0 | 24 | 6.0 |
| มากกว่า 50,000 บาท | 2 | 1.0 | 2 | 1.0 | 4 | 1.0 |
| รวม | 200 | 100.0 | 200 | 100.0 | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินทร์) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 32.0 รองลงมา คือ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 29.0 ไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 14.0 25,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 9.0 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 8.5 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 6.5 และมากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 34.50 รองลงมา คือ ไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 27.0 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 20.0 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 11.0 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 3.5 และมากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ โดยรวม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 31.8 รองลงมา คือ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 26.0 ไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 20.5 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 8.8 20,001-25,000 บาท และ 25,001-30,000 บาท ร้อยละ 6.0 และมากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าที่ร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์ เฉลี่ยต่อครั้ง

| ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้า เฉลี่ยต่อครั้ง | ร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินทร์) | | ร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | รวม | |
|---|--|--------------|--|--------------|---------------|--------------|
| | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 500 บาท | 22 | 11.0 | 36 | 18.0 | 58 | 14.5 |
| 501 – 1,000 บาท | 93 | 46.5 | 93 | 46.5 | 186 | 46.5 |
| 1,001 – 1,500 บาท | 68 | 34.0 | 51 | 25.5 | 119 | 29.8 |
| 1,501 – 2,000 บาท | 9 | 4.5 | 6 | 3.0 | 15 | 3.8 |
| 2,001 – 2,500 บาท | 3 | 1.5 | 7 | 3.5 | 10 | 2.5 |
| มากกว่า 2,500 บาท | 5 | 2.5 | 7 | 3.5 | 12 | 3.0 |
| รวม | 200 | 100.0 | 200 | 100.0 | 400 | 100.0 |

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินทร์) มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้ง 501-1,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 46.5 รองลงมา คือ 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 34.0 น้อยกว่า 500 บาท ร้อยละ 11.0 1,501 – 2,000 บาท ร้อยละ 4.5 มากกว่า 2,500 บาท ร้อยละ 2.5 และ 2,001 – 2,500 บาท ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้ง 501-1,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 46.5 รองลงมา คือ 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 25.5 น้อยกว่า 500 บาท ร้อยละ 18.0 2,001-2,500 บาท และมากกว่า 2,500 บาท ร้อยละ 3.5 เหมือนกัน และ 1,501 – 2,000 บาท ร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์ โดยรวม มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้ง 501-1,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 46.5 รองลงมา คือ 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 29.8 น้อยกว่า 500 บาท ร้อยละ 14.5 1,501 – 2,000 บาท ร้อยละ 3.8 มากกว่า 2,500 บาท ร้อยละ 3.0 และ 2,001 – 2,500 บาท ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดค้าปลีก
ของร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดค้าปลีกด้านการจัดหมวดหมู่สินค้าของร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์)

| ปัจจัยด้าน การจัดหมวดหมู่สินค้า | ร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) | | | ร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | | รวม | | |
|--|--|------------------------------|--------------|---|--------------------------|--------------|---------------|--------------------------|--------------|
| | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ความ พึง พอใจ | ลำดับ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ความพึง พอใจ | ลำดับ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ความพึง พอใจ | ลำดับ ที่ |
| มีการจัดหมวดหมู่เสื้อผ้า อย่างเป็นระเบียบ | 4.03 | มาก | 1 | 4.35 | มาก | 1 | 4.19 | มาก | 1 |
| ความหลากหลายของ รูปแบบเสื้อผ้า | 3.80 | มาก | 3 | 3.64 | มาก | 4 | 3.72 | มาก | 4 |
| เสื้อผ้ามีเนื้อผ้าที่มี คุณภาพดี | 3.79 | มาก | 4 | 4.06 | มาก | 2 | 3.93 | มาก | 3 |
| แบบของเสื้อผ้าสวยงาม ทันสมัย | 3.97 | มาก | 2 | 4.05 | มาก | 3 | 4.01 | มาก | 2 |
| มีจำนวนรูปแบบและ ขนาดเสื้อผ้าและ ของรองทำให้ลูกค้า อย่างเพียงพอ ต่อความต้องการซื้อ | 3.62 | มาก | 6 | 3.36 | ปานกลาง | 6 | 3.49 | ปานกลาง | 6 |
| มีความหลากหลายของ สีสันทันเสื้อผ้า | 3.73 | มาก | 5 | 3.48 | ปานกลาง | 5 | 3.61 | มาก | 5 |

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 มีปัญหาน้อยที่สุด 1.50 – 2.49 มีปัญหาน้อย

2.50 – 3.49 มีปัญหาปานกลาง

3.50 – 4.49 มีปัญหามาก

4.50 – 5.00 มีปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการจัดหมวดหมู่สินค้าทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลล์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการจัดหมวดหมู่สินค้าในเรื่องมีการจัดหมวดหมู่เสื้อผ้าอย่างเป็นระเบียบ ความหลากหลายของรูปแบบเสื้อผ้า เสื้อผ้ามีเนื้อผ้าที่มีคุณภาพดี และแบบของเสื้อผ้าสวยงามทันสมัย ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านมีจำนวนรูปแบบและขนาดเสื้อผ้าและของรองทำให้ลูกค้าอย่างเพียงพอต่อความต้องการซื้อและมีความหลากหลายของสีสันทันของเสื้อผ้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลล์ เฮาส์ โดยรวม มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการจัดหมวดหมู่สินค้าในเรื่องมีการจัดหมวดหมู่เสื้อผ้าอย่างเป็นระเบียบ ความหลากหลายของรูปแบบเสื้อผ้า เสื้อผ้ามีเนื้อผ้าที่มีคุณภาพดี แบบของเสื้อผ้าสวยงามทันสมัย และมีความหลากหลายของสีสันทันของเสื้อผ้าในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านมีจำนวนรูปแบบและขนาดเสื้อผ้าและของรองทำให้ลูกค้าอย่างเพียงพอต่อความต้องการซื้อ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดค้าปลีกด้านการบริการและบรรยากาศในร้านของร้านเดอะ คอลล์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และสาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์)

| ปัจจัยด้านการบริการ และบรรยากาศในร้าน | ร้านเดอะ คอลล์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) | | | ร้านเดอะ คอลล์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | | รวม | | |
|--|---|------------------|----------|--|------------------|----------|-----------|------------------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ |
| ภาพลักษณ์ของร้านดีเป็นที่รู้จัก | 4.05 | มาก | 3 | 4.10 | มาก | 5 | 4.08 | มาก | 2 |
| มีชื่อร้านขนาดใหญ่สังเกตเห็นได้ง่าย | 3.89 | มาก | 6 | 4.19 | มาก | 4 | 4.04 | มาก | 5 |
| มีการตกแต่งร้านสวยงาม ทันสมัย | 4.41 | มาก | 1 | 4.25 | มาก | 2 | 4.33 | มาก | 1 |

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดค้าปลีกด้านการบริการและบรรยากาศในร้านของร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และสาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) (ต่อ)

| ปัจจัยด้านการบริการ และบรรยากาศในร้าน | ร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) | | | ร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | | รวม | | |
|---|---|------------------|----------|--|------------------|----------|-----------|------------------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ |
| มีพื้นที่กว้างขวาง วางเสื่อผ้าไม่แออัด | 4.13 | มาก | 2 | 3.94 | มาก | 7 | 4.04 | มาก | 5 |
| พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีดี | 3.99 | มาก | 4 | 4.10 | มาก | 5 | 4.05 | มาก | 4 |
| พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที | 3.87 | มาก | 7 | 4.27 | มาก | 1 | 4.07 | มาก | 3 |
| พนักงานให้การบริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว | 3.74 | มาก | 8 | 4.24 | มาก | 3 | 3.99 | มาก | 6 |
| ภาพลักษณ์ดี เป็นที่น่าเชื่อถือ | 3.96 | มาก | 5 | 3.67 | มาก | 8 | 3.82 | มาก | 7 |

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 มีปัญหาน้อยที่สุด 1.50 – 2.49 มีปัญหาน้อย

2.50 – 3.49 มีปัญหาปานกลาง 3.50 – 4.49 มีปัญหามาก 4.50 – 5.00 มีปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบริการและบรรยากาศในร้านทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบริการและบรรยากาศในร้านทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ โดยรวม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบริการและบรรยากาศในร้านทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
ค้าปลีกด้านราคาของร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินทร์) และ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์)

| ปัจจัยด้านราคา | ร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินทร์) | | | ร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | | รวม | | |
|-----------------------------------|---|------------------|----------|---|------------------|----------|-----------|------------------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ |
| ราคาสินค้ามีให้เลือกหลายระดับราคา | 3.76 | มาก | 2 | 3.76 | มาก | 2 | 3.76 | มาก | 2 |
| ราคาถูกเหมาะสมกับคุณภาพ | 3.61 | มาก | 5 | 3.55 | มาก | 3 | 3.58 | มาก | 3 |
| มีป้ายแสดงราคาชัดเจน | 3.88 | มาก | 1 | 3.88 | มาก | 1 | 3.88 | มาก | 1 |
| มีระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต | 3.73 | มาก | 3 | 2.69 | ปานกลาง | 5 | 3.21 | ปานกลาง | 5 |
| มีการให้ส่วนลดเมื่อซื้อหลายชิ้น | 3.66 | มาก | 4 | 3.00 | ปานกลาง | 4 | 3.33 | ปานกลาง | 4 |

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 มีปัญหาน้อยที่สุด 1.50 – 2.49 มีปัญหาน้อย
2.50 – 3.49 มีปัญหาปานกลาง 3.50 – 4.49 มีปัญหามาก 4.50 – 5.00 มีปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินทร์) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคาในเรื่องราคาสินค้ามีให้เลือกหลายระดับ ราคาถูกเหมาะสมกับคุณภาพ และมีป้ายราคาชัดเจน อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านมีระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตและมีการให้ส่วนลดเมื่อซื้อหลายชิ้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ โดยรวม มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคาในเรื่องราคาสินค้ามีให้เลือกหลายระดับ ราคาถูกเหมาะสมกับคุณภาพ และมีป้ายราคาชัดเจน อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านมีระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตและมีการให้ส่วนลดเมื่อซื้อหลายชิ้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
ค้าปลีกด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และ สาขา 2
(หลังคาร์ฟูร์)

| ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด | ร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) | | | ร้านเดอะ คอลส์ เฮ้าส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | | รวม | | |
|---|--|--------------------------|--------------|---|--------------------------|--------------|---------------|--------------------------|--------------|
| | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ความพึง พอใจ | ลำดับ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ความพึง พอใจ | ลำดับ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ความพึง พอใจ | ลำดับ ที่ |
| มีระบบสมาชิกเพื่อ รับส่วนลด | 3.05 | ปาน กลาง | 2 | 3.24 | ปาน กลาง | 2 | 3.15 | ปาน กลาง | 2 |
| การให้ส่วนลดพิเศษ ในเทศกาลต่าง ๆ เช่น ปีใหม่ | 2.97 | ปาน กลาง | 3 | 2.48 | น้อย | 3 | 2.73 | ปาน กลาง | 3 |
| มีคู่มือให้ลูกค้าเพื่อ เป็นส่วนลดในการ ซื้อสินค้าครั้งต่อไป | 2.77 | ปาน กลาง | 5 | 2.45 | น้อย | 4 | 2.61 | ปาน กลาง | 5 |
| มีการสะสมแต้มเพื่อ แลกซื้อสินค้า | 2.64 | ปาน กลาง | 8 | 2.22 | น้อย | 7 | 2.43 | น้อย | 8 |
| มีการชิงรางวัลใน โอกาสสำคัญของร้าน เดอะ คอลส์ เฮ้าส์ | 2.72 | ปาน กลาง | 6 | 2.26 | น้อย | 5 | 2.49 | น้อย | 7 |
| แจกของที่ระลึกใน โอกาสพิเศษต่าง ๆ | 2.81 | ปาน กลาง | 4 | 2.22 | น้อย | 7 | 2.52 | ปาน กลาง | 6 |
| การโฆษณาผ่านสื่อสิ่ง สิ่งพิมพ์ แผ่นพับ ใบปลิว | 2.81 | ปาน กลาง | 4 | 2.22 | น้อย | 7 | 2.52 | ปาน กลาง | 6 |

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
 กำปงจันการส่งเสริมการตลาดของร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และ สาขา 2
 (หลังคาร์ฟูร์) (ต่อ)

| ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด | สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) | | | สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | | รวม | | |
|---|---------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------|---------------|--------------------------|-------------------|
| | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ความพึง พอใจ | ล่ำ ดับ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ความพึง พอใจ | ล่ำ ดับ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ความพึง พอใจ | ล่ำ ดับ ที่ |
| มีการรับประกัน สินค้า สามารถ เปลี่ยนกรณี สินค้ามีปัญหา | 3.18 | ปาน กลาง | 1 | 3.34 | ปาน กลาง | 1 | 3.26 | ปาน กลาง | 1 |

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 มีปัญหาน้อยที่สุด 1.50 – 2.49 มีปัญหาน้อย
 2.50 – 3.49 มีปัญหาปานกลาง 3.50 – 4.49 มีปัญหามาก 4.50 – 5.00 มีปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมาน
 เหมินท์) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) มีความพึงพอใจ
 ในปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องมีระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด และมีการรับประกัน
 สินค้า สามารถเปลี่ยนกรณีสินค้ามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่การให้ส่วนลดพิเศษใน
 เทศกาลต่าง ๆ เช่น ปีใหม่ มีคูปองให้ลูกค้าเพื่อเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าครั้งต่อไป มีการสะสม
 แด้มเพื่อแลกซื้อสินค้า มีการชิงรางวัลในโอกาสสำคัญของร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ แจกของที่ระลึกใน
 โอกาสพิเศษต่าง ๆ และการโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ ใบปลิวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ โดยรวม มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อย
 ด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องมีระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด การให้ส่วนลดพิเศษในเทศกาลต่าง
 ๆ เช่น ปีใหม่ มีคูปองให้ลูกค้าเพื่อเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าครั้งต่อไป แจกของที่ระลึกในโอกาส
 พิเศษต่าง ๆ การโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ ใบปลิว และมีการรับประกันสินค้า สามารถเปลี่ยน
 กรณีสินค้ามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีการสะสมแด้มเพื่อแลกซื้อสินค้า และมีการชิง
 รางวัลในโอกาสสำคัญของร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
 กำปงจันด้านการจัดจำหน่ายของร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์)

| ปัจจัยด้าน การจัดจำหน่าย | ร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) | | | ร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | | รวม | | |
|--|---|--------------------------|-------------------|--|--------------------------|-------------------|---------------|--------------------------|-------------------|
| | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ความพึง พอใจ | ล่ำ ด่ำ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ความพึง พอใจ | ล่ำ ด่ำ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ความพึง พอใจ | ล่ำ ด่ำ ที่ |
| ที่ตั้งร้านอยู่ในทำเล ที่สะดวกต่อการ เดินทาง | 4.04 | มาก | 1 | 3.72 | มาก | 3 | 3.88 | มาก | 3 |
| เวลาเปิด-ปิดสะดวก ต่อการใช้บริการ /ซื้อสินค้า | 3.98 | มาก | 2 | 4.05 | มาก | 2 | 4.02 | มาก | 1 |
| มีห้องสำหรับลอง เสื้อผ้า และเพียงพอ ต่อจำนวนลูกค้า | 3.92 | มาก | 3 | 4.08 | มาก | 1 | 4.00 | มาก | 2 |
| สถานที่จอดรถ สะดวก | 3.05 | ปานกลาง | 4 | 3.72 | มาก | 3 | 3.39 | ปานกลาง | 4 |
| มีสถานที่จอดรถ เพียงพอ | 3.09 | ปานกลาง | 4 | 3.58 | มาก | 5 | 3.34 | ปานกลาง | 5 |

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 มีปัญหาน้อยที่สุด 1.50 – 2.49 มีปัญหาน้อย

2.50 – 3.49 มีปัญหาปานกลาง 3.50 – 4.49 มีปัญหามาก 4.50 – 5.00 มีปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมาน
 เหมินท์) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในเรื่องที่ตั้งร้านอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการ
 เดินทาง เวลาเปิด-ปิดสะดวกต่อการใช้บริการ/ซื้อสินค้า และความเพียงพอของห้องลองเสื้อผ้าอยู่ใน
 ระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านสถานที่จอดรถสะดวกและที่จอดรถเพียงพอมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) มีความพึงพอใจ
 ต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ โดยรวม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน
 การจัดจำหน่ายในเรื่องที่ตั้งร้านอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง เวลาเปิด-ปิดสะดวกต่อการ
 ใช้บริการ/ซื้อสินค้า และความเพียงพอของห้องลองเสื้อผ้าอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านสถานที่จอดรถ
 สะดวกและสถานที่จอดรถเพียงพอในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
ปลีกของร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดค้าปลีกด้านการจัดหมวดหมู่สินค้าของร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และสาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์)

| ปัญหาด้าน การจัดหมวดหมู่สินค้า | ร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) | | | ร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | | รวม | | |
|--|---|-----------------------|--------------|--|-------------------|--------------|---------------|-----------------------|--------------|
| | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ของ ปัญหา | ลำดับ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับของ ปัญหา | ลำดับ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ของ ปัญหา | ลำดับ ที่ |
| เสื้อผ้าจัดวางไม่เป็น ระเบียบ ไม่จัดเป็น หมวดหมู่ | 2.24 | น้อย | 4 | 2.08 | น้อย | 6 | 2.16 | น้อย | 6 |
| รูปแบบของเสื้อผ้า ไม่มีความหลากหลาย ในการเลือกซื้อ | 2.36 | น้อย | 1 | 2.52 | ปานกลาง | 3 | 2.44 | น้อย | 3 |
| เสื้อผ้ามีเนื้อผ้าที่ คุณภาพไม่ดี ขำรุค หรือมีตำหนิ | 2.15 | น้อย | 6 | 2.10 | น้อย | 5 | 2.13 | น้อย | 5 |
| แบบของเสื้อผ้า ไม่สวยงาม ล้าสมัย | 2.19 | น้อย | 5 | 2.20 | น้อย | 4 | 2.20 | น้อย | 4 |
| จำนวนรูปแบบและ ขนาดเสื้อผ้าและของ รองทำให้ลูกค้าไม่ เพียงพอต่อความ ต้องการซื้อ | 2.33 | น้อย | 2 | 2.57 | ปานกลาง | 2 | 2.45 | น้อย | 2 |
| สี สัน ของเสื้อผ้าไม่ หลากหลาย | 2.25 | น้อย | 3 | 2.74 | ปานกลาง | 1 | 2.50 | ปาน กลาง | 1 |

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 มีปัญหาน้อยที่สุด 1.50 – 2.49 มีปัญหาน้อย

2.50 – 3.49 มีปัญหาปานกลาง 3.50 – 4.49 มีปัญหามาก 4.50 – 5.00 มีปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมาน
เหมินท์) มีปัญหาต่อปัจจัยด้านการจัดหมวดหมู่สินค้าทุกปัจจัยอยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) มีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านการจัดหมวดหมู่สินค้าในเรื่องสีสันของเสื้อผ้าไม่หลากหลาย มีจำนวนรูปแบบและขนาดเสื้อผ้าและของรองเท้าให้ลูกค้าอย่างเพียงพอต่อความต้องการซื้อ และรูปแบบของเสื้อผ้าไม่มีความหลากหลายในการเลือกซื้อในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยด้านเสื้อผ้าจ้ดวงไม่เป็นหมวดหมู่เสื้อผ้ามีเนื้อผ้าที่คุณภาพ ไม่ดี ชำรุดหรือมีตำหนิ และแบบของเสื้อผ้าไม่สวยงาม ทันสมัยมีปัญหในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ โดยรวม มีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านสีสันของเสื้อผ้าไม่หลากหลาย มีปัญหาในระดับปานกลาง ส่วนการจัดหมวดหมู่สินค้าในเรื่อง เสื้อผ้าจ้ดวงไม่เป็นระเบียบ ไม่จัดเป็นหมวดหมู่ รูปแบบของเสื้อผ้าไม่มีความหลากหลาย ในการเลือกซื้อเสื้อผ้ามีเนื้อผ้าที่คุณภาพไม่ดี ชำรุด หรือมีตำหนิ แบบของเสื้อผ้าไม่สวยงาม ล้าสมัย และจำนวนรูปแบบและขนาดเสื้อผ้าและรองเท้าให้ลูกค้าไม่เพียงพอต่อความต้องการซื้อ มีปัญหาในระดับน้อย

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดค้าปลีกด้านการบริการและบรรยากาศในร้านของร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และสาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์)

| ปัญหาด้าน การบริการ และบรรยากาศ ในร้าน | ร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) | | | ร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | | รวม | | |
|---|--|-------------------|--------------|---|-----------------------|--------------|---------------|-----------------------|--------------|
| | ค่า เฉลี่ย | ระดับของ ปัญหา | ลำดับ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ของ ปัญหา | ลำดับ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ของ ปัญหา | ลำดับ ที่ |
| ร้านยังไม่เป็นที่รู้จัก และน่าเชื่อถือ | 2.37 | น้อย | 2 | 2.25 | น้อย | 2 | 2.31 | น้อย | 2 |
| ป้ายชื่อร้าน สังเกตเห็นได้ยาก | 2.10 | น้อย | 5 | 1.88 | น้อย | 7 | 2.15 | น้อย | 3 |
| การตกแต่งร้าน ไม่ สวยงาม ทันสมัย | 1.87 | น้อย | 8 | 1.82 | น้อย | 8 | 1.85 | น้อย | 8 |
| พื้นที่คับแคบ จ้ดวงเสื้อผ้าแออัด | 1.99 | น้อย | 7 | 2.00 | น้อย | 3 | 2.00 | น้อย | 7 |
| พนักงานบริการ ลูกค้าไม่ดี และ ไม่เอาใจใส่ | 2.15 | น้อย | 4 | 1.96 | น้อย | 5 | 2.06 | น้อย | 5 |

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดค้าปลีกด้านการบริการและบรรยากาศในร้านของร้านเดอะ ดอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และสาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) (ต่อ)

| ปัญหาด้าน การบริการ และบรรยากาศ ในร้าน | ร้านเดอะ ดอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) | | | ร้านเดอะ ดอลส์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | | รวม | | |
|--|--|-------------------|-------------------|---|-----------------------|-------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| | ค่า เฉลี่ย | ระดับของ ปัญหา | ล่ำ ดับ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ของ ปัญหา | ล่ำ ดับ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ของ ปัญหา | ล่ำ ดับ ที่ |
| พนักงานไม่กระตือ รือร้อนที่จะให้ บริการทันที | 2.08 | น้อย | 6 | 1.99 | น้อย | 4 | 2.04 | น้อย | 6 |
| พนักงานไม่เพียงพอ ทำ ให้เสียเวลารอนาน | 2.27 | น้อย | 3 | 1.92 | น้อย | 6 | 2.10 | น้อย | 4 |
| ภาพลักษณ์ของร้านไม่ น่าเชื่อถือ | 2.42 | น้อย | 1 | 2.55 | ปานกลาง | 1 | 2.33 | น้อย | 1 |

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 มีปัญหาน้อยที่สุด 1.50 – 2.49 มีปัญหาน้อย
2.50 – 3.49 มีปัญหาปานกลาง 3.50 – 4.49 มีปัญหามาก 4.50 – 5.00 มีปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ ดอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) มีปัญหาต่อปัจจัยด้านการบริการและบรรยากาศในร้านทุกปัจจัยย่อยในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ ดอลส์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) มีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านภาพลักษณ์ของร้านไม่น่าเชื่อถือในระดับปานกลาง ส่วนร้านยังไม่เป็นที่รู้จัก และน่าเชื่อถือ ป้ายชื่อร้านสังเกตเห็นได้ยาก การตกแต่งร้านไม่สวยงาม ทันสมัย พื้นที่คับแคบ จักรวางเสื้อผ้าแอวด พนักงานบริการลูกค้าไม่ดี และไม่เอาใจใส่ พนักงานไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการทันที พนักงานไม่เพียงพอ ทำให้เสียเวลารอนาน มีปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ ดอลส์ เฮาส์ โดยรวม มีปัญหาต่อปัจจัยด้านการบริการและบรรยากาศในร้านทุกปัจจัยย่อยในระดับน้อย

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
 ค่าปลีกด้านราคาของร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และสาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์)

| ปัญหาด้านราคา | ร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) | | | ร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | | รวม | | |
|--|---|---------------|----------|--|---------------|----------|-----------|---------------|----------|
| | ค่าเฉลี่ย | ระดับของปัญหา | ลำดับที่ | ค่าเฉลี่ย | ระดับของปัญหา | ลำดับที่ | ค่าเฉลี่ย | ระดับของปัญหา | ลำดับที่ |
| ราคาสินค้าไม่มีให้เลือกหลายระดับ | 2.29 | น้อย | 1 | 2.38 | น้อย | 4 | 2.34 | น้อย | 2 |
| ราคาแพงไม่เหมาะสมกับคุณภาพ | 2.19 | น้อย | 2 | 2.45 | น้อย | 3 | 2.32 | น้อย | 3 |
| ไม่มีป้ายแสดงราคาชัดเจน | 2.10 | น้อย | 4 | 2.02 | น้อย | 5 | 2.02 | น้อย | 5 |
| ไม่มีระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต | 1.99 | น้อย | 5 | 3.22 | ปานกลาง | 1 | 2.66 | ปานกลาง | 1 |
| ไม่มีการให้ส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าหลายชิ้น | 2.11 | น้อย | 3 | 2.60 | ปานกลาง | 2 | 2.30 | น้อย | 4 |

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 มีปัญหาน้อยที่สุด 1.50 – 2.49 มีปัญหาน้อย

2.50 – 3.49 มีปัญหาปานกลาง 3.50 – 4.49 มีปัญหา มาก 4.50 – 5.00 มีปัญหา มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) มีปัญหาต่อปัจจัยด้านราคาทุกปัจจัยอยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) มีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านราคาในเรื่อง ไม่มีระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ไม่มีการให้ส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าหลายชิ้น อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยด้านราคาสินค้าไม่มีให้เลือกหลายระดับราคาแพงไม่เหมาะสมกับคุณภาพ และไม่มีป้ายแสดงราคาชัดเจนมีปัญหามีน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ โดยรวม มีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านราคาในเรื่อง ไม่มีระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยด้านราคาสินค้าไม่มีให้เลือกหลายระดับ ราคาแพงไม่เหมาะสมกับคุณภาพ ไม่มีป้ายแสดงราคาชัดเจน และไม่มี การให้ส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าหลายชิ้น มีปัญหามีน้อย

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดค้าปลีกด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และสาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์)

| ปัญหาด้าน การส่งเสริม การตลาด | ร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) | | | ร้านเดอะ ดอลส์ เฮ้าส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | | รวม | | |
|--|---|-------------------|--------------|--|-----------------------|--------------|---------------|-------------------|--------------|
| | ค่า เฉลี่ย | ระดับของ ปัญหา | ลำดับ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ของ ปัญหา | ลำดับ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับของ ปัญหา | ลำดับ ที่ |
| ไม่มีระบบสมาชิก เพื่อ รับส่วนลด | 2.82 | ปานกลาง | 1 | 2.67 | ปานกลาง | 7 | 2.75 | ปานกลาง | 7 |
| ไม่มีการให้ส่วนลด พิเศษในเทศกาล ต่างๆ เช่น ปีใหม่ | 2.74 | ปานกลาง | 7 | 3.05 | ปานกลาง | 4 | 2.90 | ปานกลาง | 5 |
| ไม่มีคู่มือให้ลูกค้า เพื่อ เป็นส่วนลดในการ ซื้อ สินค้าครั้งต่อไป | 2.75 | ปานกลาง | 6 | 3.04 | ปานกลาง | 5 | 2.90 | ปานกลาง | 5 |
| ไม่มีการสะสมแต้ม เพื่อแลกซื้อสินค้า | 2.82 | ปานกลาง | 1 | 3.14 | ปานกลาง | 2 | 2.98 | ปานกลาง | 1 |
| ไม่มีการชิงรางวัลใน โอกาสสำคัญของ ร้าน | 2.81 | ปานกลาง | 3 | 3.12 | ปานกลาง | 3 | 2.97 | ปานกลาง | 2 |
| ไม่มีการแจกของที่ ระลึกในโอกาส พิเศษต่างๆ | 2.77 | ปานกลาง | 5 | 3.15 | ปานกลาง | 1 | 2.96 | ปานกลาง | 3 |

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดค้าปลีกด้านการส่งเสริมการตลาดของร้านเดอะ ดอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) และสาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) (ต่อ)

| ปัญหาด้าน การส่งเสริม การตลาด | ร้านเดอะ ดอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) | | | ร้านเดอะ ดอลส์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | | รวม | | |
|--|--|-------------------|--------------|---|-----------------------|--------------|---------------|-------------------|--------------|
| | ค่า เฉลี่ย | ระดับของ ปัญหา | ลำดับ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับ ของ ปัญหา | ลำดับ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับของ ปัญหา | ลำดับ ที่ |
| ไม่มีการโฆษณา ทางสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ ใบปลิว | 2.79 | ปานกลาง | 4 | 3.03 | ปานกลาง | 6 | 2.91 | ปานกลาง | 4 |
| ไม่มีการรับประกัน สินค้า สามารถ เปลี่ยนกรณีสินค้ามี ปัญหา | 2.56 | ปานกลาง | 8 | 2.52 | ปานกลาง | 8 | 2.54 | ปานกลาง | 8 |

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 มีปัญหาน้อยที่สุด 1.50 – 2.49 มีปัญหาน้อย
2.50 – 3.49 มีปัญหาปานกลาง 3.50 – 4.49 มีปัญหามาก 4.50 – 5.00 มีปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ ดอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินท์) มีปัญหาต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ ดอลส์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) มีปัญหาต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ ดอลส์ เฮาส์ โดยรวม มีปัญหาต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดค้าปลีกด้านการจัดจำหน่ายของร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินทร์) และสาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์)

| ปัญหาด้าน การจัดจำหน่าย | ร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินทร์) | | | ร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) | | | รวม | | |
|--|---|-------------------|--------------|---|-------------------|--------------|---------------|-------------------|--------------|
| | ค่า เฉลี่ย | ระดับของ ปัญหา | ลำดับ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับของ ปัญหา | ลำดับ ที่ | ค่า เฉลี่ย | ระดับของ ปัญหา | ลำดับ ที่ |
| ที่ตั้งร้านไม่สะดวก ต่อการเดินทาง | 2.19 | น้อย | 3 | 2.48 | น้อย | 1 | 2.34 | น้อย | 3 |
| เวลาเปิด-ปิดไม่ สะดวกต่อการใช้ บริการ/ซื้อสินค้า | 1.95 | น้อย | 4 | 1.90 | น้อย | 4 | 1.93 | น้อย | 4 |
| ห้องสำหรับลอง เสื้อผ้าไม่เพียงพอ | 1.90 | น้อย | 5 | 1.80 | น้อย | 5 | 1.85 | น้อย | 5 |
| สถานที่จอดรถ ไม่สะดวก | 2.68 | ปานกลาง | 1 | 2.29 | น้อย | 3 | 2.49 | น้อย | 2 |
| สถานที่จอดรถไม่ เพียงพอ | 2.67 | ปานกลาง | 2 | 2.36 | น้อย | 2 | 2.52 | ปานกลาง | 1 |

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 มีปัญหาน้อยที่สุด 1.50 – 2.49 มีปัญหาน้อย

2.50 – 3.49 มีปัญหาปานกลาง 3.50 – 4.49 มีปัญหามาก 4.50 – 5.00 มีปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 1 (นิมมานเหมินทร์) มีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในเรื่องสถานที่จอดรถไม่สะดวกและสถานที่จอดรถไม่เพียงพอในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยด้านที่ตั้งร้านไม่สะดวกต่อการเดินทาง เวลาเปิด-ปิดไม่สะดวกต่อการใช้บริการ/ซื้อสินค้า และห้องลองเสื้อผ้าไม่เพียงพอมีปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ สาขา 2 (หลังคาร์ฟูร์) มีปัญหาต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยย่อยในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านเดอะ คอลส์ เฮาส์ โดยรวม มีปัญหาต่อปัจจัยด้านการจัด
จำหน่ายทุกปัจจัยย่อยในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยด้านสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มีปัญหาในระดับปาน
กลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved