

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการเครื่องดื่มในโรงแรมระดับ 5 ดาว แบบบูบาร์โรงแรมโอเรียนเต็ลที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ดังรายละเอียด ในตาราง 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการเครื่องดื่มในโรงแรมระดับ 5 ดาว แบบบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ(n = 400)		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	231	57.8
	หญิง	169	42.3
อายุ	25 ปี หรือต่ำกว่า	22	5.5
	26-30 ปี	46	11.5
	31-35 ปี	72	18.0
	36-40ปี	145	36.3
	41-45 ปี	44	11.0
	46 ปีขึ้นไป	71	17.8
อาชีพ	นักศึกษา	22	5.5
	ข้าราชการ	41	10.3
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	76	19.0
	พนักงานบริษัท	145	36.3
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	111	27.8
	รับจ้างทั่วไป	5	1.3

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
10,000 บาทหรือน้อยกว่า	8	2.0
10,001 - 20,000 บาท	47	11.8
20,001 - 30,000 บาท	69	17.3
30,001 - 40,000 บาท	71	17.8
40,001 - 50,000 บาท	68	17.0
มากกว่า 50,001 บาท	137	34.3

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ มีทั้งสิ้น 400 คน ผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการด้านเครื่องดื่มนในโรงแรมระดับ 5 ดาว แบบบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล เป็นชายมากกว่าและหญิง คิดเป็นเพศชายร้อยละ 57.8 และเพศหญิงร้อยละ 42.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดโดยมากเป็นพนักงานบริษัทจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการเครื่องดื่มในโรงแรมระดับ 5 ดาว กรณีศึกษา แคมบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการเครื่องดื่มในโรงแรมระดับ 5 ดาว แคมบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังรายละเอียดในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแคมบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล

หัวข้อประเมิน	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
ด้านคุณภาพของสินค้า			
1.ความหลากหลายของเครื่องดื่มเหมาะสม	3.85	.655	มาก
2.รสชาติของเครื่องดื่มเหมาะสม	3.71	.662	มาก
3.สีส่นของเครื่องดื่มเหมาะสม	3.47	.648	มาก
4.อุณหภูมิของเครื่องดื่มเหมาะสม	3.43	.625	มาก
5.ความสะอาดของอุปกรณ์ (ภาชนะ หลอดของตกแต่ง)	3.86	.581	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพของสินค้า	3.66	.634	มาก
ด้านคุณค่าสินค้า			
6.ราคาของเครื่องดื่มประเภทน้ำผลไม้ น้ำอัดลมเหมาะสม	2.93	.787	ปานกลาง
7.ราคาของเครื่องดื่มประเภทเบียร์เหมาะสม	2.81	.836	ปานกลาง
8.ราคาของเครื่องดื่มประเภทไวน์เหมาะสม	2.63	.834	ปานกลาง
9.ราคาของเครื่องดื่มประเภทมีอคเทลเหมาะสม	2.86	.797	ปานกลาง
10.ราคาของเครื่องดื่มประเภทค็อกเทลเหมาะสม	2.89	.810	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	n = 400		ระดับ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ
11.ราคาของเครื่องดีมีประเภทประเภทอื่น ๆ เหมาะสม	2.99	.793	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยด้านคุณค่าสินค้า	2.85	.626	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ			
12.ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย คล่องตัว	3.75	.760	มาก
13.มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.04	.680	มาก
14.มีความชัดเจนของระบบการสื่อสาร หรือคำแนะนำ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ	3.77	.670	มาก
15.มีสถานที่บริการสอดคล้องกับระบบการให้บริการ	3.59	.738	มาก
16.สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	3.42	.878	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	3.24	.780	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ			
17.มีช่องทางเลือกเพื่อจองใช้บริการหลายรูปแบบ	2.31	1.205	น้อย
18.มีจุดให้บริการอย่างเพียงพอ	2.98	.952	ปานกลาง
19.มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.38	.773	มาก
20.เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	3.91	1.044	มาก
21.มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	2.93	1.160	ปานกลาง
22.สถานที่ให้บริการสะอาดสวยงาม	3.82	.853	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.22	.998	ปานกลาง
ด้านพนักงานบริการ			
23.พนักงานมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับ ตำแหน่ง	3.90	.832	มาก
24.พนักงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.01	1.079	มาก
25.พนักงานพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.04	.985	มาก
26.พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ	3.81	.925	มาก
27.พนักงานมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	3.77	.803	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	Mean	S.D.	
ด้านพนักงานบริการ (ต่อ)			
28. พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเหมาะสม	3.84	.942	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านพนักงานบริการ	3.90	.928	มาก
ด้านผลการให้บริการ			
29. ผลที่ได้รับตรงกับความต้องการ	3.84	.691	มาก
30. การให้บริการครบถ้วนตามต้องการ	3.64	.702	มาก
31. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.53	1.085	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านผลการให้บริการ	3.67	.826	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ			
32. ทำเลที่ตั้งเหมาะสม	3.47	1.040	มาก
33. ป้ายชื่อและสัญลักษณ์แบบบูบารีโรงแรมโอเรียนเต็ลเหมาะสม	2.95	1.230	ปานกลาง
34. มีโต๊ะ เก้าอี้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	2.72	1.149	ปานกลาง
35. ห้องน้ำที่ให้บริการเหมาะสม	2.83	1.153	ปานกลาง
36. ที่จอดรถเหมาะสม	2.35	1.639	น้อย
37. อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	3.66	1.036	มาก
38. บรรยากาศเหมาะสม	3.87	.860	มาก
ค่าเฉลี่ยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.12	1.158	มาก
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการเครื่องดื่ม โดยรวม	3.47	.887	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการเครื่องดื่มในโรงแรมระดับ 5 ดาว แบบบูบารี โรงแรมโอเรียนเต็ลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) โดยมีระดับความพึงพอใจด้านพนักงานบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) ด้านผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) ด้านคุณภาพของสินค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมาคือ ด้านคุณค่า

สินค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.24$) มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.22$)

ความพึงพอใจหลังใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และถ้าพิจารณารายด้านออกเป็น 7 ด้าน มีผลดังนี้

1. ด้านคุณภาพของสินค้า พบว่า ประเด็นที่ได้รับการประเมินค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความสะอาดของอุปกรณ์ (3.86 - มาก) รองลงมาคือ ความหลากหลายของเครื่องดื่ม (3.85 - มาก) รสชาติของเครื่องดื่ม (3.71 - มาก) สีสี้นของเครื่องดื่ม (3.47 - มาก) และอุณหภูมิเครื่องดื่มเหมาะสม (3.43 - มาก) และค่าเฉลี่ยรายด้านคือ 3.66 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ
2. ด้านคุณค่าสินค้า พบว่า ประเด็นที่ได้รับการประเมินค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ราคาของเครื่องดื่มประเภทอื่นๆ (2.99 - ปานกลาง) รองลงมาคือ ราคาของเครื่องดื่มประเภทน้ำผลไม้ น้ำอัดลม (2.93 - ปานกลาง) ราคาของเครื่องดื่มประเภทค็อกเทล (2.89 - ปานกลาง) ราคาของเครื่องดื่มประเภทม็อคเทล (2.86 - ปานกลาง) ราคาของเครื่องดื่มประเภทเบียร์ (2.81 - ปานกลาง) ราคาของเครื่องดื่มประเภทไวน์ (2.63 - ปานกลาง) และค่าเฉลี่ยรายด้าน คือ 2.85 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ
3. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนให้บริการ พบว่า ประเด็นที่ได้รับการประเมินค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความรวดเร็วในการให้บริการ (4.04 - มาก) รองลงมา คือ มีความชัดเจนของระบบการสื่อสาร หรือ คำแนะนำ (3.77 - มาก) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนเข้าใจง่ายคล่องตัว (3.75 - มาก) มีสถานที่บริการสอดคล้องกับระบบการให้บริการ (3.59 - มาก) และสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน (3.42 - มาก) และค่าเฉลี่ยรายด้านกระบวนการหรือขั้นตอนให้บริการ 3.24 ซึ่งอยู่ในระดับมากตามลำดับ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า ประเด็นที่ได้รับการประเมินค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ (3.91 - มาก) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาดสวยงาม (3.82 - มาก) มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ (3.38 - มาก) มีจุดให้บริการอย่างเพียงพอ (2.98 - ปานกลาง) มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ (2.93 - ปานกลาง) และมีช่องทางเลือกเพื่อจองใช้บริการหลายรูปแบบ (2.31 - น้อย) และค่าเฉลี่ยรายด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการคือ 3.22 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

5. ด้านพนักงานบริการ พบว่า ประเด็นที่ได้รับการประเมินค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส (4.04 - มาก) รองลงมา คือ พนักงานมีความใจใส่ กระตือรือร้น (4.01 - มาก) พนักงานมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง (3.90 - มาก) พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (3.84 - มาก) พนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ (3.81 - มาก) พนักงานมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ (3.77 - มาก) และค่าเฉลี่ยรายด้านพนักงานบริการ คือ 3.90 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

6. ด้านผลการให้บริการ พบว่า ประเด็นที่ได้รับการประเมินค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผลที่ได้รับตรงกับความต้องการ (3.84 - มาก) รองลงมา คือ การให้บริการครบถ้วนตามต้องการ (3.64 - มาก) และความเสมอภาคในการให้บริการ (3.53 - มาก) และค่าเฉลี่ยรายด้านผลการให้บริการ คือ 3.67 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ประเด็นที่รับค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บรรยากาศเหมาะสม (3.87 - มาก) รองลงมา คือ อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม (3.66 - มาก) ทำเลที่ตั้งเหมาะสม (3.47 - มาก) ป้ายชื่อและสัญลักษณ์ แบบมูบับาร์ (2.95 - ปานกลาง) ห้องน้ำที่ให้บริการเหมาะสม (2.83 - ปานกลาง) มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ (2.72 - ปานกลาง) และที่จอดรถเหมาะสม (2.35 - น้อย) และค่าเฉลี่ยรายด้านลักษณะทางกายภาพ คือ 3.12 ซึ่งอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จของแบบมูบับาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ในการบริการเครื่องดื่ม

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จของแบบมูบับาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ในการบริการเครื่องดื่มผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังรายละเอียดในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงการสรุประดับปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จของแบบนูปบาร์ โรงแรม
โอเรียนเต็ลในการบริการเครื่องดื่ม

ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จของแบบนูปบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ในการบริการเครื่องดื่ม	n = 400		ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านคุณภาพของสินค้า	3.66	.634	มาก
ด้านคุณค่าของสินค้า	2.85	.626	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	3.71	.454	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.22	.998	ปานกลาง
ด้านพนักงาน	3.90	.928	มาก
ด้านผลการให้บริการ	3.67	.826	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.12	1.158	ปานกลาง
รวม	3.47	0.887	มาก

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จของแบบนูปบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล
ในการบริการเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่
ส่งผลสำเร็จของแบบนูปบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ในการบริการเครื่องดื่มทุกด้านอยู่ในระดับมาก
โดยปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จด้านพนักงานมากที่สุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมา คือ
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.71$) ด้านผลการให้บริการ ($\bar{X} = 3.67$)
ด้านคุณภาพของสินค้า ($\bar{X} = 3.66$) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
($\bar{X} = 3.22$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.12$) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
ตามลำดับและด้านคุณค่าของสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$) เป็นลำดับสุดท้าย

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการด้านเครื่องดืม ในโรงแรมระดับ 5 ดาว แบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล

การวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการเครื่องดืมในโรงแรมระดับ 5 ดาวแบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ดังรายละเอียดในตาราง 6

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับความสำคัญของข้อเสนอแนะ
ในการให้บริการที่ต้องการให้ปรับปรุงแบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ลตามความ
คาดหวังของผู้ใช้บริการ

ความต้องการให้ปรับปรุงสินค้าหรือบริการ	Mean	S.D.	ลำดับ ความสำคัญ
1.ความหลากหลายของเครื่องดืมเหมาะสม	3.35	1.667	8
2.รสชาติของเครื่องดืม	3.51	1.777	8
3.สีส่นของเครื่องดืม	3.89	1.633	7
4.อุณหภูมิของเครื่องดืม	4.27	1.503	7
5.ความสะอาดของอุปกรณ์	3.32	1.450	8
6.ราคา	7.39	2.202	3
7.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.94	1.418	7
8.สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.17	1.404	7
9.พนักงานผู้ให้บริการ	2.94	1.319	8
10.ลักษณะทางกายภาพ	6.85	2.372	4
ค่าเฉลี่ยความต้องการให้ปรับปรุงสินค้า/ บริการ	4.36	1.675	6

จากตาราง 6 พบว่า ข้อเสนอแนะในการให้บริการที่ต้องการให้ปรับปรุงแบนบูบาร์
โรงแรมโอเรียนเต็ลตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญลำดับที่ 6
($\bar{X} = 4.36$) โดยมีข้อเสนอแนะในการให้บริการที่ต้องการให้ปรับปรุงด้านราคา ($\bar{X} = 7.39$) อยู่ใน
ระดับความสำคัญลำดับที่ 3 ด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับความสำคัญลำดับที่ 4 ($\bar{X} =$
6.85) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.94$) ด้านอุณหภูมิของเครื่องดืม ($\bar{X} =$

3.67) และด้านสีสันของเครื่องดื่ม ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ อยู่ในระดับความสำคัญลำดับที่ 7 ด้านรสชาติของเครื่องดื่ม ($\bar{X} = 3.51$) ด้านความหลากหลายของเครื่องดื่ม ($\bar{X} = 3.35$) ด้านความสะดวกของอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.32$) และด้านพนักงานผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 2.94$) ตามลำดับ อยู่ในระดับความสำคัญลำดับที่ 8

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการเครื่องดื่มของผู้ใช้บริการ เครื่องดื่มที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการเครื่องดื่มของผู้ใช้บริการเครื่องดื่มที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ แตกต่างกันด้าน เพศ อายุ อาชีพ และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยตัวแปรอิสระ 2 ตัว และความแปรปรวนทางเดียว (Independent T-test และ One - way Analysis of Variance – ANOVA ตามลำดับ) แสดงผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 7 แสดงการค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับความพึงพอใจในการบริการเครื่องดื่มของผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน

ความพึงพอใจรายด้าน	เพศ	n = 400	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าระดับ
1. ด้านคุณภาพของสินค้า	ชาย	231	3.64	0.457	มาก
	หญิง	169	3.70	0.407	มาก
2. ด้านคุณค่าของสินค้า	ชาย	231	2.90	0.647	ปานกลาง
	หญิง	169	2.78	0.591	ปานกลาง
3. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	231	3.76	0.462	มาก
	หญิง	169	3.65	0.434	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	231	3.25	0.862	มาก
	หญิง	169	3.18	0.565	ปานกลาง
5. ด้านพนักงาน	ชาย	231	3.91	0.711	มาก
	หญิง	169	3.88	0.451	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจรายด้าน	เพศ	n = 400	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าระดับ
6. ด้านผลการให้บริการ	ชาย	231	3.69	0.591	มาก
	หญิง	169	3.63	0.546	มาก
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	ชาย	231	3.23	1.062	ปานกลาง
	หญิง	169	2.97	0.588	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า เพศชาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านที่มากที่สุด คือ ด้านพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.76 ด้านผลการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.69 ด้านคุณภาพของสินค้าหรือผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.64 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.25 ตามลำดับ เพศหญิง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านที่มากที่สุด คือ ด้านพนักงานค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของสินค้า ค่าเฉลี่ย 3.70 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 3.65 และด้านผลการให้บริการ 3.63 ตามลำดับ

นอกจากนี้ จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านต่าง ๆ พบว่า

ด้านคุณภาพ ผู้ใช้บริการเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.70$ - มาก) มากกว่าเพศชาย ($\bar{X} = 3.64$ - มาก)

ด้านคุณค่าสินค้า ผู้ใช้บริการเพศชาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{X} = 2.90$ - ปานกลาง) มากกว่าเพศหญิง ($\bar{X} = 2.78$ - ปานกลาง)

ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.76$ - มาก) มากกว่าเพศหญิง ($\bar{X} = 3.65$ - มาก)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้ใช้บริการเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.25$ - มาก) มากกว่าเพศหญิง ($\bar{X} = 3.18$ - ปานกลาง)

ด้านพนักงานบริการ ผู้ใช้บริการเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.91$ - มาก) มากกว่าเพศหญิง ($\bar{X} = 3.88$ - มาก)

ด้านผลการให้บริการ ผู้ใช้บริการเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.69$ - มาก) มากกว่าเพศหญิง ($\bar{X} = 3.63$ - มาก)

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้บริการเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.23$ - ปานกลาง) มากกว่าเพศหญิง ($\bar{X} = 2.97$ - ปานกลาง)

ตาราง 8 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านคุณภาพของสินค้าในการบริการเครื่องดื่มของผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน

ผลการทดสอบ		t-test for Equality of Means								
ค่าความแปรปรวนของกลุ่ม		F	Sig.	t	องศาอิสระ (2-tailed)	Sig.	ผลต่างค่าเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่ม	ค่าความคาดเคลื่อนของผลต่าง	ขอบเขตช่วงความเชื่อมั่นที่ 95% ของผลต่างค่าเฉลี่ย	
									ล่าง	บน
Aver1	ความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน	1.428	.233	-1.084	350	.279*	-.04365	.04026	-.12283	.03553
	ความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน			-1.078	334.382	.282	-.04365	.04050	-.12331	.03601
Aver2	ความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน	.823	.365	-.135	349	.893*	-.00830	.06141	-.12909	.11249
	ความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน			-.135	345.205	.893	-.00830	.06140	-.12907	.11246

ตาราง 8 (ต่อ)

ผลการทดสอบ		t-test for Equality of Means								
ค่าความแปรปรวนของกลุ่ม		F	Sig.	t	องศาอิสระ	Sig. (2-tailed)	ผลต่างค่าเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่ม	ค่าความคาดเคลื่อนของผลต่าง	ขอบเขตช่วงความเชื่อมั่นที่ 95% ของผลต่างค่าเฉลี่ย	
								ล่าง	บน	
Aver3	ความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน	1.505	.221	4.549	349	.000*	.18186	.03998	.10323	.26050
	ความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน			4.502	321.143	.000	.18186	.04039	.10240	.26133
Aver4	ความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน	1.416	.235	-1.952	350	.052*	-.10399	.05329	-.20880	.00081
	ความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน			-1.928	314.067	.055	-.10399	.05394	-.21013	.00215

ตาราง 8 (ต่อ)

ผลการทดสอบ		t-test for Equality of Means							
ค่าความแปรปรวน		F	Sig.	t	Sig. (2-tailed)				
ของกลุ่ม									
		ของค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่ม	ค่าความคาดเคลื่อนของผลต่าง	ขอบเขตช่วงความเชื่อมั่นที่ 95% ของผลต่างค่าเฉลี่ย				
					ล่าง	บน			
Aver5	ความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน	.047	.828	.952	.342	.04720	.04958	-.05030	.14470
	ความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน			.954	.341*	.04720	.04949	-.05014	.14454
Aver6	ความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน	2.990	.085	-.656	.512*	-.07410	.11291	-.29616	.14796
	ความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน			-.630	.529	-.07410	.11761	-.30602	.15782

ตาราง 8 (ต่อ)

ผลการทดสอบ		t-test for Equality of Means				
ค่าความแปรปรวน ของกลุ่ม	Sig.	F	Sig. (2-tailed)	ค่า		
				ผลต่าง ค่าเฉลี่ย ทั้ง 2 กลุ่ม	ความคาด เคลื่อนของ ผลต่าง	
		t	Sig. (2-tailed)	ค่าเฉลี่ย ของค่าเฉลี่ย ต่าง	ขอบเขตช่วง ความเชื่อมั่นที่ 95% ของผลต่างค่าเฉลี่ย	
Aver7	.490	.477	.777*	.01547	-.09194	.12288
ความแปรปรวนของ กลุ่มเท่ากัน		.283				
ความแปรปรวน ของกลุ่มไม่เท่ากัน		.284	.777	.01547	-.09187	.12281

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 พิจารณาค่าความน่าจะเป็น (Sig.) ของความแปรปรวนกลุ่มเพศเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการเครื่องดื่มในแต่ละด้าน มีค่ามากกว่า 0.05 (ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05) แสดงว่า มีความแปรปรวนเท่ากัน จึงสรุปผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากค่าความน่าจะเป็น (Sig.(2-tailed)) ในแถวความแปรปรวนเท่ากันของกลุ่ม (Equal Variances Assumed) ได้ดังนี้

ค่าความน่าจะเป็น (Sig.(2-tailed)) ในแถวความแปรปรวนเท่ากันของกลุ่มเพศเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการเครื่องดื่ม พบว่า มีเพียงด้านเดียวที่มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 (ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05) คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ (Aver3) แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการเครื่องดื่มด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 9 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องดื่มที่มีช่วงอายุต่างกัน

ความพึงพอใจรายด้าน	แหล่งความแปรปรวน	ผลบวกกำลังสอง	องศาอิสระ	ผลรวมกำลังสองเฉลี่ย	F	Sig.
Aver1	ระหว่างกลุ่ม	2.881	5	.576	2.902	.014*
	ภายในกลุ่ม	80.195	400	.199		
	รวม	83.076	405			
Aver2	ระหว่างกลุ่ม	5.960	5	1.192	3.129	.062
	ภายในกลุ่ม	153.539	400	.381		
	รวม	159.500	405			
Aver3	ระหว่างกลุ่ม	2.558	5	.512	2.438	.074
	ภายในกลุ่ม	84.137	400	.210		
	รวม	86.695	405			
Aver4	ระหว่างกลุ่ม	15.937	5	3.187	6.169	.000*
	ภายในกลุ่ม	206.674	400	.517		
	รวม	222.611	405			

ตาราง 9 (ต่อ)

ความพึงพอใจ รายด้าน	แหล่ง ความแปรปรวน	ผลบวกกำลัง สอง	องศา อิสระ	ผลรวมกำลัง สองเฉลี่ย	F	Sig.
Aver5	ระหว่างกลุ่ม	1.561	5	.312	.698	.625
	ภายในกลุ่ม	177.522	400	.447		
	รวม	179.083	405			
Aver6	ระหว่างกลุ่ม	5.334	5	1.067	1.004	.415
	ภายในกลุ่ม	424.959	400	1.062		
	รวม	430.293	405			
Aver7	ระหว่างกลุ่ม	17.351	5	3.470	4.694	.000*
	ภายในกลุ่ม	292.046	400	.739		
	รวม	309.397	405			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 ถ้าค่าความน่าจะเป็น (Sig.) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แล้วแปลว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ ไม่เช่นนั้นแปลว่า ช่วงอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในที่นี้ ค่า Sig. รายด้านที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 ได้แก่ ด้านคุณภาพสินค้า (ค่า Sig. ของ Aver1 = 0.014) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ค่า Sig. ของ Aver4 = 0.000) และด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่า Sig. ของ Aver7 = 0.000) ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้านว่ามีคู่ของช่วงอายุใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยใช้วิธีการเชฟเฟ้ (Scheffe') ในการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ รายละเอียดดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องดีมในด้านต่าง ๆ เปรียบเทียบช่วงอายุเป็นรายคู่

ความพึงพอใจรายด้าน	(I) ช่วงอายุ	(J) ช่วงอายุ	ค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน (I-J)	Sig.	ขอบเขตช่วงความเชื่อมั่นที่ 95%	
					ของผลต่างค่าเฉลี่ย	
					ขอบเขตล่าง	ขอบเขตบน
Aver 1	41 - 45 ปี	46 ปีขึ้นไป	.29202	.034	.0126	.5714
Aver4	31 - 35 ปี	36 - 40 ปี	.43956	.003	.0966	.7826
	31 - 35 ปี	46 ปีขึ้นไป	.62975	.000	.2318	1.0277
Aver7	31 - 35 ปี	46 ปีขึ้นไป	.55935	.011	.0767	1.0420
	41 - 45 ปี	46 ปีขึ้นไป	.56700	.032	.0277	1.1062

จากตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้านแตกต่างกัน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านคุณภาพสินค้า กลุ่มผู้ให้บริการที่มีช่วงอายุ 41 ถึง 45 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกับ (มากกว่า) กลุ่มผู้ให้บริการที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ 0.034) โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.29202

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีคู่ช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 กลุ่มผู้ให้บริการที่มีช่วงอายุ 31 ถึง 35 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกับ (มากกว่า) กลุ่มผู้ให้บริการที่มีช่วงอายุ 36 ถึง 40 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ 0.000) โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.43956

คู่ที่ 2 กลุ่มผู้ให้บริการที่มีช่วงอายุ 31 ถึง 35 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกับ (มากกว่า) กลุ่มผู้ให้บริการที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ 0.003) โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.6297

ด้านลักษณะทางกายภาพ มีคู่ช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุ 31 ถึง 35 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน (มากกว่า) กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ 0.011) โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.55935

คู่ที่ 2 กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุ 41 ถึง 45 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน (มากกว่า) กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ 0.032) โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.56730

ตาราง 11 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องดื่มที่มีอาชีพต่างกัน

ความพึงพอใจรายด้าน	แหล่งความแปรปรวน	ผลบวกกำลังสอง	องศาอิสระ	ผลรวมกำลังสองเฉลี่ย	F	Sig.
Aver1	ระหว่างกลุ่ม	6.565	5	1.313	6.933	.000*
	ภายในกลุ่ม	76.511	400	.189		
	รวม	83.076	405			
Aver2	ระหว่างกลุ่ม	5.208	5	1.042	2.720	.060
	ภายในกลุ่ม	154.292	400	.383		
	รวม	159.500	405			
Aver3	ระหว่างกลุ่ม	5.243	5	1.049	5.163	.000*
	ภายในกลุ่ม	81.452	400	.203		
	รวม	86.695	405			
Aver4	ระหว่างกลุ่ม	3.472	5	.694	1.267	.277
	ภายในกลุ่ม	219.139	400	.548		
	รวม	222.611	405			

ตาราง 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจ รายด้าน	แหล่ง ความ แปรปรวน	ผลบวกกำลัง สอง	องศา อิสระ	ผลรวมกำลัง สองเฉลี่ย	F	Sig.
Aver5	ระหว่างกลุ่ม	2.143	5	.429	.962	.441
	ภายในกลุ่ม	176.939	400	.446		
	รวม	179.083	405			
Aver6	ระหว่างกลุ่ม	2.974	5	.595	.557	.733
	ภายในกลุ่ม	427.318	400	1.068		
	รวม	430.293	405			
Aver7	ระหว่างกลุ่ม	4.325	5	.865	1.120	.349
	ภายในกลุ่ม	305.072	400	.772		
	รวม	309.397	405			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 ถ้าค่าความน่าจะเป็น (Sig.) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แล้วแปลว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ ไม่เช่นนั้นแปลว่า อาชีพต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในที่นี้ค่า Sig. รายด้านที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 ได้แก่ ด้านคุณภาพสินค้า (ค่า Sig. ของ Aver1 = 0.000) และด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ (ค่า Sig. ของ Aver3 = 0.000) ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้านว่ามีคู่ของกลุ่มอาชีพใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยใช้วิธีการเชฟเฟ่ (Scheffe') ในการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องดื่มในด้านต่าง ๆ เปรียบเทียบอาชีพเป็นรายคู่

ความพึงพอใจรายด้าน	(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	ค่าเฉลี่ยที่แตกต่าง (I-J)	Sig.	ขอบเขตช่วงความเชื่อมั่นที่ 95%	
					ขอบเขตล่าง	ขอบเขตบน
Aver 1	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	.36657	.000	.1099	.6232
Aver3	ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ	.37725	.001	.0993	.6552

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้านแตกต่างกัน มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านคุณภาพสินค้า กลุ่มพนักงานบริษัท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกับ (มากกว่า) กลุ่มข้าราชการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ 0.000) โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.36657

ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกับ (มากกว่า) กลุ่มข้าราชการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ 0.001) โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.37725

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องดื่มที่มีรายได้ต่างกัน

ความพึงพอใจรายด้าน	แหล่งความแปรปรวน	ผลบวกกำลังสอง	องศาอิสระ	ผลรวมกำลังสองเฉลี่ย	F	Sig.
Aver1	ระหว่างกลุ่ม	4.604	5	.921	4.741	.014*
	ภายในกลุ่ม	78.471	400	.194		
	รวม	83.076	405			
Aver2	ระหว่างกลุ่ม	10.719	5	2.144	5.807	.042*
	ภายในกลุ่ม	148.780	400	.369		
	รวม	159.500	405			
Aver3	ระหว่างกลุ่ม	5.289	5	1.058	5.211	.007*
	ภายในกลุ่ม	81.405	400	.203		
	รวม	86.695	405			
Aver4	ระหว่างกลุ่ม	20.531	5	4.106	8.128	.023*
	ภายในกลุ่ม	202.079	400	.505		
	รวม	222.611	405			
Aver5	ระหว่างกลุ่ม	4.016	5	.803	1.821	.108
	ภายในกลุ่ม	175.067	400	.441		
	รวม	179.083	405			
Aver6	ระหว่างกลุ่ม	10.319	5	2.064	1.966	.083
	ภายในกลุ่ม	419.974	400	1.050		
	รวม	430.293	405			
Aver7	ระหว่างกลุ่ม	23.779	5	4.756	6.577	.035*
	ภายในกลุ่ม	285.618	400	.723		
	รวม	309.397	405			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 ถ้าค่าความน่าจะเป็น (Sig.) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แล้วแปลว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ ไม่เช่นนั้นแปลว่า รายได้ต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในที่นี้ค่า Sig. รายด้านที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 ได้แก่ ด้านคุณภาพสินค้า (ค่า Sig. ของ Aver1 = 0.014) ด้านคุณค่าสินค้า (ค่า Sig. ของ Aver2 = 0.042) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ (ค่า Sig. ของ Aver3 = 0.007) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ค่า Sig. ของ Aver4 = 0.023) และด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่า Sig. ของ Aver7 = 0.035) ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้านว่ามีคู่ของกลุ่มรายได้ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยใช้วิธีการเชฟเฟ้ (Scheffe) ในการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องดื่มในด้านต่าง ๆ เปรียบเทียบรายได้เป็นรายคู่

ความพึงพอใจรายด้าน	(I) รายได้	(J) รายได้	ค่าเฉลี่ยที่แตกต่าง (I-J)	Sig.	ขอบเขตช่วงความเชื่อมั่นที่ 95% ของผลต่างค่าเฉลี่ย	
					ขอบเขตล่าง	ขอบเขตบน
Aver 1	40,001-50,000 บ.	10,001-20,000 บ.	.29257	0.031	.0156	.5696
Aver 2	10,000 บ.หรือน้อยกว่า	มากกว่า 50,000 บ.	.93080	.009	.1438	1.7178
		มากกว่า 30,001-40,000 บ.	.33686	.013	.0432	.6305
Aver 3	40,001-50,000 บ.	10,001-20,000 บ.	.32729	.013	.0423	.6122
		มากกว่า 50,000 บ.	.33749	.002	.0833	.5917

ตาราง 14 (ต่อ)

ความพึงพอใจรายด้าน	(I) รายได้	(J) รายได้	ค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน (I-J)	Sig.	ขอบเขตช่วงความเชื่อมั่นที่ 95% ของผลต่างค่าเฉลี่ย	
					ขอบเขตล่าง	ขอบเขตบน
Aver 4	20,001–30,000 บ.	มากกว่า	.53251	.000	.1889	.8761
		50,000 บ.				
	30,001–40,000 บ.	มากกว่า	.52083	.000	.1725	.8692
		50,000 บ.				
Aver 7	10,001–20,000 บ.	มากกว่า	.58947	.005	.1096	1.0693
		50,000 บ.				
	20,001–30,000 บ.	มากกว่า	.51787	.004	.1050	.9308
		50,000 บ.				

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มรายได้ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้านแตกต่างกัน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านคุณภาพสินค้า (Aver 1) กลุ่มรายได้ 40,001–50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกับ (มากกว่า) กลุ่มรายได้ 10,001–20,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ 0.031) โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.29257

ด้านคุณค่าสินค้า (Aver 2) มีคู่กลุ่มรายได้ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 กลุ่มรายได้ 10,000 บาทหรือน้อยกว่า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกับ (มากกว่า) กลุ่มรายได้มากกว่า 50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ 0.009) โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.93080

คู่ที่ 2 กลุ่มรายได้ 30,001–40,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกับ (มากกว่า) กลุ่มรายได้มากกว่า 50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ 0.013) โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.33686

ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ (Aver 3) มีคู่กลุ่มรายได้ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 กลุ่มรายได้ 40,001 – 50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน (มากกว่า) กลุ่มรายได้มากกว่า 50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ 0.013) โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.32729

คู่ที่ 2 กลุ่มรายได้ มากกว่า 50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน (มากกว่า) กลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ 0.002) โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.33749

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (Aver 4) มีคู่กลุ่มรายได้ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 กลุ่มรายได้ 20,001 – 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน (มากกว่า) กลุ่มรายได้มากกว่า 50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ 0.000) โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.53251

คู่ที่ 2 กลุ่มรายได้ 30,001–40,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน (มากกว่า) กลุ่มรายได้มากกว่า 50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ 0.000) โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.52083

ด้านลักษณะทางกายภาพ (Aver 7) มีคู่กลุ่มรายได้ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 กลุ่มรายได้ 10,001–20,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน (มากกว่า) กลุ่มรายได้มากกว่า 50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ 0.005) โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.58947

คู่ที่ 2 กลุ่มรายได้ 20,001–30,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน (มากกว่า) กลุ่มรายได้มากกว่า 50,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า Sig. เท่ากับ 0.004) โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.51787

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจระหว่างด้านคุณภาพสินค้า คุณค่าสินค้ากระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานบริการ ผลการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ ใช้การทดสอบด้วยการหาความสัมพันธ์ด้วยวิธีของ Pearson (Pearson 'sCorrelation) ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ตาราง 15 แสดงเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวความพึงพอใจรายด้าน

		Aver1	Aver2	Aver3	Aver4	Aver5	Aver6	Aver7
Aver1	Pearson							
	Correlation	1	.220(*)	.237(*)	.193(*)	.272(*)	.254(*)	.200(*)
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	410	409	407	406	403	406	401
Aver2	Pearson							
	Correlation	.220(*)	1	.062	.444(*)	.236(*)	.275(*)	.507(*)
	Sig. (2-tailed)	.000		.209	.000	.000	.000	.000
	N	409	409	407	405	402	405	400
Aver3	Pearson							
	Correlation	.237(*)	.062	1	.109(*)	.250(*)	.092	.059
	Sig. (2-tailed)	.000	.209		.028	.000	.065	.239
	N	407	407	407	404	400	403	398
Aver4	Pearson							
	Correlation	.193(*)	.444(*)	.109(*)	1	.391(*)	.197(*)	.410(*)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.028		.000	.000	.000
	N	406	405	404	406	401	402	397

ตาราง 15 (ต่อ)

	Aver1	Aver2	Aver3	Aver4	Aver5	Aver6	Aver7
Aver5 Pearson Correlation	.272(*)	.236(*)	.250(*)	.391(*)	1	.246(*)	.048
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.345
N	403	402	400	401	403	400	394
Aver6 Pearson Correlation	.254(*)	.275(*)	.092	.197(*)	.246(*)	1	.274(*)
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.065	.000	.000		.000
N	406	405	403	402	400	406	397
Aver7 Pearson Correlation	.200(*)	.507(*)	.059	.410(*)	.048	.274(*)	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.239	.000	.345	.000	
N	401	400	398	397	394	397	401

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 15 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ความพึงพอใจระหว่างด้านต่าง ๆ โดย จากตาราง 4.13 พบว่า ตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ความพึงพอใจด้านคุณภาพสินค้า (Aver1) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจด้านคุณค่าสินค้า (Aver2) 22.0 % ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนให้บริการ (Aver3) 23.7% ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (Aver4) 19.3% ด้านพนักงานบริการ (Aver5) 27.2% ด้านผลการให้บริการ (Aver6) 25.4% และด้านลักษณะทางกายภาพ (Aver7) 20.0%

ความพึงพอใจด้านคุณค่าสินค้า (Aver2) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนให้บริการ (Aver3) 6.2 % ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการให้บริการ (Aver4) 44.4 % ด้านพนักงานบริการ (Aver5) 23.6 % ด้านผลการให้บริการ (Aver6) 27.5 % และด้านลักษณะทางกายภาพ (Aver7) 50.7 %

ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนให้บริการ (Aver3) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (Aver4) 10.9 % ด้านพนักงานบริการ (Aver5) 25.0 % ด้านผลการให้บริการ (Aver6) 9.25 % และด้านลักษณะทางกายภาพ (Aver7) 5.9 %

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (Aver4) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจด้านพนักงานบริการ (Aver5) 39.1 % ด้านผลการให้บริการ (Aver6) 19.7 % และด้านลักษณะทางกายภาพ (Aver7) 41.0 %

ความพึงพอใจด้านพนักงานบริการ (Aver5) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจด้านผลการให้บริการ (Aver6) 24.0 % และด้านลักษณะทางกายภาพ (Aver7) 4.8 %

ความพึงพอใจด้านผลการให้บริการ (Aver6) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ (Aver7) 27.4 %

