

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p.160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	201	63.41
2. หญิง	116	36.59
รวม	317	100.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 30 ปี	91	28.71
2. 30 ปี - 40 ปี	98	30.91
3. 41 ปี - 50 ปี	75	23.66
4. 50 ปีขึ้นไป	53	16.72
รวม	317	100.00
สถานภาพการสมรส		
1. โสด	79	24.92
2. สมรส	146	46.06
3. หม้าย/หย่าร้าง	92	29.02
รวม	317	100.00
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	176	55.52
2. ปริญญาตรี	111	35.02
3. สูงกว่าปริญญาตรี	30	9.46
รวม	317	100.00
อาชีพ		
1. พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง	115	36.28
2. ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	83	26.18
3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	65	20.50
4. นักเรียน/นักศึกษา	54	17.03
รวม	317	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
1. น้อยกว่า 10,000 บาท	115	36.28
2. 10,000 – 20,000 บาท	102	32.18
3. 20,001 – 30,000 บาท	69	21.77
4. 30,000 บาทขึ้นไป	31	9.78
รวม	317	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.41 อายุ 30 ปี – 40 ปี ร้อยละ 30.91 รองลงมาอายุ ต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 28.71 และน้อยที่สุด อายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 16.72 สถานภาพการสมรส ร้อยละ 46.06 รองลงมา หม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 29.02 และน้อยที่สุด โสด ร้อยละ 24.92 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 55.52 รองลงมา ปริญญาตรี ร้อยละ 35.02 และน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.46 อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ร้อยละ 36.28 รองลงมา ราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 26.18 และน้อยที่สุด นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 17.03 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 36.28 รองลงมา 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 32.18 และน้อยที่สุด 30,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 9.78

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
คุณภาพของอาหาร						
1. รสชาติของอาหาร	4.21	0.80	4.06	0.86	4.16	0.82
2. ความสดใหม่ของวัตถุดิบที่นำมาใช้ประกอบอาหาร	4.41	0.65	4.43	0.68	4.42	0.66
3. ความหลากหลายของรายการอาหาร	3.77	0.56	3.83	0.60	3.79	0.58
4. ความสะอาดของอาหาร	4.73	0.58	4.67	0.59	4.71	0.51
5. ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์ในการใช้งาน	4.38	0.34	4.34	0.38	4.36	0.36
รวม	4.38	0.34	4.34	0.38	4.36	0.36
คุณภาพของบริการ						
6. จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.66	0.97	3.63	0.92	3.65	0.95
7. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ	4.50	0.72	4.56	0.58	4.52	0.68
8. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ	4.46	0.68	4.61	0.59	4.52	0.65
9. ความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการอาหาร และการเรียกชำระเงิน	4.49	0.56	4.51	0.54	4.50	0.55
10. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน	4.49	0.72	4.53	0.60	4.50	0.68
รวม	4.32	0.40	4.37	0.35	4.34	0.38

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหาร
ปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ราคาอาหาร						
11. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน	4.69	0.57	4.68	0.60	4.69	0.58
12. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของอาหาร	4.67	0.56	4.57	0.58	4.63	0.57
13. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติของอาหาร	4.63	0.58	4.48	0.68	4.58	0.62
14. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของอาหาร	4.63	0.59	4.58	0.62	4.61	0.60
15. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป	4.61	0.64	4.55	0.68	4.59	0.66
รวม	4.65	0.42	4.57	0.43	4.62	0.42
สถานที่ในการให้บริการ						
16. ท่าเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก	4.70	0.52	4.62	0.59	4.67	0.55
17. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในบริเวณร้านดี	4.12	0.55	4.15	0.54	4.13	0.54
18. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย	4.68	0.53	4.66	0.55	4.67	0.53
19. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้า	4.63	0.64	4.59	0.58	4.61	0.62
20. สถานที่สะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในร้านดี ทันสมัย	4.38	0.69	4.42	0.64	4.39	0.67
รวม	4.50	0.35	4.49	0.35	4.50	0.35
การส่งเสริมการตลาด						
21. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้าน สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	4.61	0.62	4.58	0.64	4.60	0.62
22. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้าได้ทดลอง	4.61	0.61	4.52	0.64	4.58	0.62
23. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ	4.62	0.66	4.59	0.68	4.61	0.66
24. มีการแจกของขวัญหรือของชำร่วยต่าง ๆ	4.18	0.80	4.19	0.81	4.18	0.81
25. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับค่าอาหาร	4.73	0.60	4.68	0.63	4.71	0.61
รวม	4.55	0.46	4.51	0.49	4.53	0.47
รวมทั้งหมด	4.48	0.20	4.46	0.24	4.47	0.21

จากตารางที่ 4.2 ลูกค้ำมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
ดังนี้

คุณภาพของอาหาร ลูกค้ำมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) จำนวน 1 รายการ คือ ความสะอาด
ของอาหาร

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำเพศชาย และเพศหญิง

คุณภาพของบริการ ลูกค้ำมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50 - 4.52$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ
2. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ
3. ความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการอาหาร และการเรียกชำระเงิน
4. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำเพศหญิง

ราคาอาหาร ลูกค้ำมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58 - 4.69$) ทุกรายการ คือ

1. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน
2. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของอาหาร
3. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของอาหาร
4. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป
5. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติของอาหาร

เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำเพศชาย

สถานที่ในการให้บริการ ลูกค้ำมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61 - 4.67$) จำนวน 3
รายการ คือ

1. ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก
2. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย
3. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้ำ

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับลูกค้า เพศชายและเพศหญิง

การส่งเสริมการตลาด ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55 - 4.71$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับค่าอาหาร
2. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้าน สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน
3. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้าได้ทดลอง
4. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับลูกค้า เพศชายและเพศหญิง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหาร
ปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
คุณภาพของอาหาร										
1. รสชาติของอาหาร	4.30	0.79	4.11	0.78	4.13	0.86	4.04	0.89	4.16	0.82
2. ความสดใหม่ของวัตถุดิบที่นำมาใช้ประกอบอาหาร	4.43	0.62	4.38	0.67	4.35	0.71	4.57	0.61	4.42	0.66
3. ความหลากหลายของรายการอาหาร	3.74	0.63	3.90	0.51	3.73	0.60	3.76	0.55	3.79	0.58
4. ความสะอาดของอาหาร	4.78	0.51	4.73	0.59	4.63	0.61	4.65	0.63	4.71	0.58
5. ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์ในการใช้งาน	4.80	0.45	4.73	0.51	4.69	0.54	4.69	0.55	4.74	0.51
รวม	4.41	0.32	4.37	0.35	4.31	0.40	4.34	0.37	4.36	0.36
คุณภาพของบริการ										
6. จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.57	0.89	3.69	0.93	3.71	1.04	3.61	0.98	3.65	0.95
7. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ	4.52	0.67	4.54	0.63	4.52	0.74	4.49	0.67	4.52	0.68
8. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ	4.53	0.62	4.49	0.65	4.49	0.69	4.57	0.67	4.52	0.65
9. ความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการอาหาร และการเรียกชำระเงิน	4.43	0.58	4.54	0.56	4.55	0.50	4.45	0.54	4.50	0.55
10. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน	4.47	0.72	4.55	0.60	4.45	0.74	4.55	0.64	4.50	0.68
รวม	4.30	0.43	4.36	0.37	4.34	0.35	4.33	0.36	4.34	0.38

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหาร
ปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ราคาอาหาร										
11. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน	4.60	0.67	4.77	0.47	4.71	0.61	4.67	0.55	4.69	0.58
12. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของอาหาร	4.57	0.60	4.71	0.50	4.61	0.61	4.63	0.56	4.63	0.57
13. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติของอาหาร	4.51	0.66	4.68	0.53	4.56	0.62	4.53	0.70	4.58	0.62
14. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของอาหาร	4.60	0.60	4.63	0.59	4.60	0.64	4.61	0.60	4.61	0.60
15. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป	4.56	0.66	4.59	0.65	4.65	0.63	4.57	0.73	4.59	0.66
รวม	4.57	0.477	4.67	0.40	4.63	0.36	4.60	0.46	4.62	0.42
สถานที่ในการให้บริการ										
16. ท่าเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก	4.68	0.54	4.78	0.44	4.56	0.64	4.65	0.56	4.67	0.55
17. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในบริเวณร้านดี	4.09	0.57	4.19	0.57	4.13	0.50	4.10	0.50	4.13	0.54
18. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย	4.73	0.51	4.70	0.48	4.65	0.53	4.55	0.64	4.67	0.53
19. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้า	4.68	0.56	4.64	0.60	4.59	0.62	4.49	0.73	4.61	0.62
20. สถานที่สะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในร้านดี ทันสมัย	4.33	0.69	4.50	0.60	4.43	0.70	4.25	0.72	4.39	0.67
รวม	4.50	0.35	4.56	0.30	4.47	0.39	4.41	0.36	4.50	0.35
การส่งเสริมการตลาด										
21. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้านสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	4.58	0.65	4.60	0.64	4.67	0.55	4.53	0.64	4.60	0.62
22. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้าได้ทดลอง	4.62	0.63	4.51	0.68	4.61	0.59	4.57	0.54	4.58	0.62
23. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ	4.59	0.67	4.64	0.60	4.59	0.72	4.63	0.69	4.61	0.66
24. มีการแจกของขวัญหรือของชำร่วยต่าง ๆ	4.21	0.81	4.18	0.82	4.13	0.79	4.22	0.81	4.18	0.81
25. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับค่าอาหาร	4.77	0.56	4.70	0.60	4.63	0.71	4.75	0.56	4.71	0.61
รวม	4.55	0.46	4.53	0.46	4.52	0.51	4.54	0.46	4.53	0.47
รวมทั้งหมด	4.47	0.22	4.50	1.19	4.45	0.20	4.44	0.25	4.47	0.21

จากตารางที่ 4.3 ลูกค้ำที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณภาพของอาหาร ลูกค้ำที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78- 4.80$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์ในการใช้งาน
 2. ความสะอาดของอาหาร
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มีอายุ 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ยกเว้นรายการ ความสดใหม่ของวัตถุดิบที่นำมาใช้ประกอบอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$)

คุณภาพของบริการ ลูกค้ำที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52 – 4.53$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ
 2. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ลูกค้ำที่มีอายุ 30 ปี – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54 – 4.55$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน
2. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ
3. ความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการอาหาร และการเรียกชำระเงิน

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มีอายุ 41 ปี – 50 ปี

ลูกค้ำที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55 – 4.57$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ
 2. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ราคาอาหาร ลูกค้ำที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51 - 4.60$) ทุกรายการ คือ

1. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน
2. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของอาหาร
3. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของอาหาร
4. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป
5. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติของอาหาร

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มีอายุ 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป

สถานที่ในการให้บริการ ลูกค้ำที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68 - 4.73$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย
2. ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก
3. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้ำ

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มีอายุ 41 ปี – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ยกเว้นรายการความเพียงพอในการรองรับลูกค้ำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$)

ลูกค้ำที่มีอายุ 30 ปี – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50 - 4.78$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก
2. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย
3. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้ำ
4. สถานที่สะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในร้านดี ทันสมัย

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

การส่งเสริมการตลาด ลูกค้ำที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58 - 4.77$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับค่าอาหาร

2. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้าได้ทดลอง
3. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ
4. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้าน สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน
ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอายุ 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหาร
ปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
คุณภาพของอาหาร								
1. รสชาติของอาหาร	4.05	0.79	4.14	0.86	4.27	0.79	4.16	0.82
2. ความสดใหม่ของวัตถุดิบที่นำมาใช้ประกอบอาหาร	4.47	0.66	4.39	0.65	4.42	0.67	4.42	0.66
3. ความหลากหลายของรายการอาหาร	3.79	0.59	3.81	0.60	3.77	0.54	3.79	0.58
4. ความสะอาดของอาหาร	4.78	0.53	4.68	0.59	4.68	0.61	4.71	0.58
5. ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์ในการใช้งาน	4.79	0.44	4.70	0.53	4.74	0.53	4.74	0.51
รวม	4.38	0.31	4.34	0.37	4.38	0.37	4.36	0.36
คุณภาพของบริการ								
6. จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.68	0.96	3.52	0.91	3.80	0.98	3.65	0.95
7. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ	4.51	0.64	4.50	0.67	4.56	0.72	4.52	0.68
8. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ	4.60	0.59	4.50	0.67	4.46	0.67	4.52	0.65
9. ความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการอาหาร และการเรียกชำระเงิน	4.46	0.53	4.48	0.58	4.56	0.52	4.50	0.55
10. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน	4.53	0.66	4.48	0.65	4.53	0.74	4.50	0.68
รวม	4.36	0.38	4.30	0.40	4.38	0.34	4.34	0.38

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหาร
ปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ราคาอาหาร								
11. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน	4.76	0.54	4.67	0.58	4.65	0.62	4.69	0.58
12. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของอาหาร	4.63	0.54	4.60	0.61	4.68	0.53	4.63	0.57
13. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติของอาหาร	4.55	0.68	4.58	0.60	4.59	0.61	4.58	0.62
14. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของอาหาร	4.69	0.57	4.55	0.63	4.63	0.59	4.61	0.60
15. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป	4.58	0.67	4.62	0.65	4.56	0.65	4.59	0.66
รวม	4.64	0.39	4.61	0.45	4.62	0.41	4.62	0.42
สถานที่ในการให้บริการ								
16. ท่ารถที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก	4.64	0.56	4.66	0.56	4.73	0.52	4.67	0.55
17. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในบริเวณร้านดี	4.21	0.49	4.16	0.58	4.03	0.53	4.13	0.58
18. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย	4.69	0.52	4.63	0.58	4.73	0.47	4.67	0.53
19. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้า	4.63	0.54	4.59	0.67	4.64	0.61	4.61	0.62
20. สถานที่สะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในร้านดี ทันสมัย	4.37	0.67	4.41	0.68	4.38	0.68	4.39	0.67
รวม	4.51	0.33	4.49	0.39	4.50	0.31	4.50	0.35
การส่งเสริมการตลาด								
21. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้าน สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	4.54	0.62	4.62	0.62	4.62	0.65	4.60	0.62
22. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้าได้ทดลอง	4.56	0.57	4.55	0.65	4.64	0.62	4.58	0.62
23. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ	4.60	0.69	4.65	0.62	4.55	0.70	4.61	0.66
24. มีการแจกของขวัญหรือของชำร่วยต่าง ๆ	4.12	0.84	4.18	0.80	4.25	0.80	4.18	0.81
25. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับค่าอาหาร	4.67	0.64	4.74	0.61	4.70	0.61	4.71	0.61
รวม	4.50	0.44	4.54	0.47	4.55	0.50	4.53	0.47
รวมทั้งหมด	4.48	0.17	4.46	0.25	4.49	0.19	4.47	0.21

จากตารางที่ 4.4 ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณภาพของอาหาร ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78 - 4.79$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความสะอาดของอาหาร
2. ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์ในการใช้งาน

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง

คุณภาพของบริการ ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51 - 4.60$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ
2. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน
3. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส ยกเว้นรายการ ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$)

ลูกค้าที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53 - 4.56$) จำนวน 3 รายการ คือ

3. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ
2. ความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการอาหาร และการเรียกชำระเงิน
3. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ราคาอาหาร ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55 - 4.76$) ทุก รายการ คือ

1. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน

2. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของอาหาร
 3. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของอาหาร
 4. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป
 5. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติของอาหาร
- ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส และมีหม้าย/หย่าร้าง

สถานที่ในการให้บริการ ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63 - 4.69$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย
2. ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก
3. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส และมีหม้าย/หย่าร้าง

การส่งเสริมการตลาด ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54 - 4.67$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับค่าอาหาร
 2. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ
 3. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้าได้ทดลอง
 4. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้าน สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน
- ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส และมีหม้าย/หย่าร้าง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหาร
ปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
คุณภาพของอาหาร								
1. รสชาติของอาหาร	4.19	0.80	4.15	0.84	4.03	0.89	4.16	0.82
2. ความสดใหม่ของวัตถุดิบที่นำมาใช้ประกอบ อาหาร	4.45	0.66	4.40	0.64	4.30	0.70	4.42	0.66
3. ความหลากหลายของรายการอาหาร	3.78	0.55	3.78	0.61	3.93	0.58	3.79	0.58
4. ความสะอาดของอาหาร	4.70	0.57	4.70	0.62	4.80	0.48	4.71	0.58
5. ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์ใน การใช้งาน	4.70	0.54	4.77	0.48	4.83	0.38	4.74	0.51
รวม	4.36	0.36	4.36	0.35	4.38	0.36	4.36	0.36
คุณภาพของบริการ								
6. จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการ ให้บริการ	3.65	0.97	3.58	0.92	3.87	0.97	3.65	0.95
7. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานใน การให้บริการ	4.52	0.67	4.50	0.72	4.63	0.56	4.52	0.68
8. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่ เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ	4.51	0.65	4.47	0.67	4.73	0.52	4.52	0.65
9. ความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการ อาหาร และการเรียกชำระเงิน	4.43	0.55	4.56	0.55	4.63	0.49	4.50	0.55
10. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ ในการให้บริการของพนักงาน	4.49	0.68	4.50	0.70	4.63	0.56	4.50	0.68
รวม	4.32	0.40	4.32	0.37	4.50	0.28	4.34	0.38

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหาร
ปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปรีญญาตรี		ปรีญญาตรี		สูงกว่า ปรีญญาตรี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ราคาอาหาร								
11. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน	4.65	0.64	4.71	0.53	4.83	0.38	4.69	0.58
12. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของ อาหาร	4.61	0.58	4.63	0.57	4.77	0.50	4.63	0.57
13. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติของ อาหาร	4.57	0.60	4.60	0.63	4.57	0.73	4.58	0.62
14. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของ อาหาร	4.65	0.56	4.54	0.66	4.60	0.62	4.61	0.60
15. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป	4.54	0.69	4.65	0.60	4.63	0.67	4.59	0.66
รวม	4.60	0.44	4.63	0.42	4.68	0.36	4.62	0.42
สถานที่ในการให้บริการ								
16. ท่าเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้ สะดวก	4.66	0.54	4.65	0.58	4.83	0.38	4.67	0.55
17. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในบริเวณร้านดี	4.10	0.56	4.17	0.52	4.17	0.53	4.13	0.54
18. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย	4.61	0.57	4.76	0.49	4.70	0.47	4.67	0.53
19. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้า	4.56	0.67	4.67	0.55	4.73	0.52	4.61	0.62
20. สถานที่สะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน ร้านดี ทันสมัย	4.42	0.68	4.37	0.68	4.37	0.67	4.39	0.67
รวม	4.47	0.37	4.52	0.34	4.56	0.23	4.50	0.35
การส่งเสริมการตลาด								
21. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้าน สามารถเห็น ได้อย่างชัดเจน	4.53	0.67	4.67	0.55	4.70	0.60	4.60	0.62
22. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้าได้ทดลอง	4.55	0.64	4.61	0.58	4.63	0.67	4.58	0.62
23. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ	4.63	0.66	4.57	0.69	4.63	0.61	4.61	0.66
24. มีการแจกของขวัญหรือของชำร่วยต่าง ๆ	4.19	0.78	4.16	0.83	4.23	0.86	4.18	0.81
25. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับค่าอาหาร	4.73	0.60	4.66	0.64	4.80	0.55	4.71	0.61
รวม	4.52	0.49	4.53	0.43	4.60	0.48	4.53	0.47
รวมทั้งหมด	4.46	0.23	4.47	0.19	4.54	0.19	4.47	0.21

จากตารางที่ 4.5 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณภาพของอาหาร ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความสะอาดของอาหาร
2. ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์ในการใช้งาน

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

คุณภาพของบริการ ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51 - 4.52$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ
2. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50 - 4.56$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการอาหาร และการเรียกชำระเงิน
2. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ
3. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้นรายการการชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$)

ราคาอาหาร ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54 - 4.65$) ทุกรายการ คือ

1. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน

2. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของอาหาร
3. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของอาหาร
4. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติของอาหาร
5. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

สถานที่ในการให้บริการ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56 - 4.66$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ท่ารถที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก
2. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย
3. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

การส่งเสริมการตลาด ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53 - 4.73$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับค่าอาหาร
2. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ
3. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้าได้ทดลอง
4. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้าน สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหาร
ปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพ

รายการ	พนักงาน บริษัทเอกชน/ รับจ้าง		ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว		นักเรียน/ นักศึกษา		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
คุณภาพของอาหาร										
1. รสชาติของอาหาร	4.19	0.81	4.18	0.82	3.98	0.92	4.26	0.73	4.16	0.82
2. ความสดใหม่ของวัตถุดิบที่นำมาใช้ ประกอบอาหาร	4.44	0.64	4.49	0.63	4.19	0.73	4.56	0.57	4.42	0.66
3. ความหลากหลายของรายการ อาหาร	3.74	0.57	3.87	0.56	3.87	0.55	3.70	0.63	3.79	0.58
4. ความสะอาดของอาหาร	4.72	0.59	4.70	0.58	4.69	0.56	4.72	0.60	4.71	0.58
5. ความสะอาดของภาชนะและ อุปกรณ์ในการใช้งาน	4.75	0.53	4.68	0.54	4.75	0.44	4.76	0.51	4.74	0.51
รวม	4.37	0.39	4.38	0.31	4.30	0.36	4.40	0.33	4.36	0.36
คุณภาพของบริการ										
6. จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อ การให้บริการ	3.97	0.89	3.71	1.00	3.53	0.99	3.63	0.96	3.65	0.95
7. บุคลิกภาพ และมารยาทของ พนักงานในการให้บริการ	4.45	0.70	4.57	0.65	4.47	0.69	4.65	0.65	4.52	0.68
8. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและ ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการ ให้บริการ	4.58	0.64	4.50	0.65	4.48	0.67	4.44	0.66	4.52	0.65
9. ความสะดวกรวดเร็วในการรับ รายการอาหาร และการเรียก ชำระเงิน	4.47	0.59	4.54	0.50	4.56	0.50	4.41	0.60	4.50	0.55
10. ความกระตือรือร้นและการดูแล เอาใจใส่ในการให้บริการของ พนักงาน	4.40	0.71	4.61	0.60	4.42	0.71	4.65	0.65	4.50	0.68
รวม	4.32	0.38	4.39	0.34	4.29	0.39	4.36	0.45	4.34	0.38

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหาร
ปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	พนักงาน บริษัทเอกชน/ รับจ้าง		ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว		นักเรียน/ นักศึกษา		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ราคาอาหาร										
11. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน	4.65	0.66	4.74	0.47	4.73	0.51	4.63	0.65	4.69	0.58
12. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของ อาหาร	4.62	0.56	4.59	0.63	4.75	0.47	4.59	0.60	4.63	0.57
13. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติ ของอาหาร	4.59	0.60	4.55	0.65	4.64	0.60	4.52	0.67	4.58	0.62
14. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของ อาหาร	4.65	0.55	4.57	0.65	4.59	0.61	4.61	0.63	4.61	0.60
15. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป	4.58	0.63	4.51	0.74	4.66	0.62	4.65	0.62	4.59	0.66
รวม	4.62	0.42	4.59	0.43	4.68	0.37	4.60	0.49	4.62	0.42
สถานที่ในการให้บริการ										
16. ท่าเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้ สะดวก	4.66	0.55	4.74	0.49	4.61	0.58	4.67	0.58	4.67	0.55
17. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในบริเวณร้านดี	4.12	0.52	4.20	0.60	4.08	0.54	4.13	0.52	4.13	0.54
18. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย	4.67	0.53	4.71	0.53	4.64	0.55	4.67	0.55	4.67	0.53
19. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้า	4.54	0.67	4.61	0.60	4.64	0.65	4.74	0.44	4.61	0.62
20. สถานที่สะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในร้านดี ทันสมัย	4.43	0.64	4.37	0.64	4.44	0.73	4.31	0.72	4.39	0.67
รวม	4.48	0.34	4.52	0.34	4.48	0.40	4.50	0.34	4.50	0.35
การส่งเสริมการตลาด										
21. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้าน สามารถ เห็นได้อย่างชัดเจน	4.64	0.59	4.55	0.65	4.66	0.60	4.52	0.69	4.60	0.62
22. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้าได้ ทดลอง	4.55	0.64	4.55	0.61	4.67	0.54	4.57	0.69	4.58	0.62
23. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ	4.56	0.70	4.63	0.68	4.64	0.65	4.63	0.59	4.61	0.66
24. มีการแจกของขวัญหรือของชำร่วยต่าง ๆ	4.05	0.82	4.29	0.76	4.22	0.81	4.26	0.83	4.18	0.81
25. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับ ค่าอาหาร	4.65	0.63	4.74	0.60	4.80	0.54	4.67	0.67	4.71	0.61
รวม	4.48	0.49	4.55	0.47	4.60	0.39	4.53	0.52	4.53	0.47
รวมทั้งหมด	4.45	0.24	4.49	0.17	4.47	0.18	4.48	0.25	4.47	0.21

จากตารางที่ 4.6 ลูกค้ำที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณภาพของอาหาร ลูกค้ำที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72 - 4.75$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์ในการใช้งาน

2. ความสะอาดของอาหาร

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มีอาชีพ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว และนักเรียน/นักศึกษา ยกเว้นรายการ ความสดใหม่ของวัตถุดิบที่นำมาใช้ประกอบอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$)

คุณภาพของบริการ ลูกค้ำที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) จำนวน 1 รายการ คือ การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ลูกค้ำที่มีอาชีพ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50 - 4.61$) จำนวน 4 รายการ คือ การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ

1. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน

2. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ

3. ความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการอาหาร และการเรียกชำระเงิน

4. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ยกเว้น 2 รายการ คือ การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ และความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการอาหาร และการเรียกชำระเงิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$ และ 4.44)

ลูกค้าที่มีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) จำนวน 1 รายการ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการอาหาร และการเรียกชำระเงิน

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ราคาอาหาร ลูกค้าที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50 - 4.65$) ทุกรายการ คือ

1. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน
2. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของอาหาร
3. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของอาหาร
4. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติของอาหาร
5. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอาชีพ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ นักเรียน/นักศึกษา

สถานที่ในการให้บริการ ลูกค้าที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54 - 4.67$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย
2. ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก
3. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอาชีพ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ นักเรียน/นักศึกษา

การส่งเสริมการตลาด ลูกค้าที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55 - 4.65$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับค่าอาหาร
2. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้าน สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน
3. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ
4. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้าได้ทดลอง

นอกนี้ในอยู่ในระดับมาก
ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอาชีพ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ
นักเรียน/นักศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหาร
ปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	น้อยกว่า 10,000 บาท		10,000 – 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		30,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
คุณภาพของอาหาร										
1. รสชาติของอาหาร	4.21	0.80	4.07	0.84	4.27	0.80	4.03	0.91	4.16	0.82
2. ความสดใหม่ของวัตถุดิบที่นำมาใช้ ประกอบอาหาร	4.48	0.64	4.35	0.65	4.44	0.64	4.39	0.76	4.42	0.66
3. ความหลากหลายของรายการ อาหาร	3.73	0.55	3.82	0.64	3.83	0.54	3.84	0.52	3.79	0.58
4. ความสะอาดของอาหาร	4.70	0.61	4.74	0.56	4.74	0.54	4.55	0.62	4.71	0.58
5. ความสะอาดของภาชนะและ อุปกรณ์ในการใช้งาน	4.71	0.54	4.77	0.49	4.73	0.51	4.71	0.46	4.74	0.51
รวม	4.37	0.35	4.35	0.37	4.40	0.34	4.30	0.35	4.36	0.36
คุณภาพของบริการ										
6. จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อ การให้บริการ	3.71	0.97	3.55	0.94	3.74	0.93	3.48	0.93	3.65	0.95
7. บุคลิกภาพ และมารยาทของ พนักงานในการให้บริการ	4.57	0.64	4.50	0.72	4.53	0.71	4.42	0.62	4.52	0.68
8. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและ ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการ ให้บริการ	4.51	0.68	4.42	0.68	4.55	0.59	4.81	0.48	4.52	0.65
9. ความสะดวกรวดเร็วในการรับ รายการอาหาร และการเรียก ชำระเงิน	4.47	0.55	4.53	0.56	4.50	0.56	4.45	0.51	4.50	0.55
10. ความกระตือรือร้นและการดูแล เอาใจใส่ในการให้บริการของ พนักงาน	4.56	0.63	4.48	0.73	4.48	0.73	4.42	0.56	4.50	0.68
รวม	4.37	0.39	4.30	0.41	4.36	0.37	4.32	0.30	4.34	0.38

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหาร
ปลาเผาบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	น้อยกว่า 10,000 บาท		10,000 – 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		30,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ราคาอาหาร										
11. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน	4.67	0.61	4.67	0.60	4.67	0.59	4.84	0.37	4.69	0.58
12. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของอาหาร	4.62	0.56	4.62	0.60	4.67	0.59	4.65	0.49	4.63	0.57
13. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติของอาหาร	4.53	0.61	4.62	0.61	4.58	0.66	4.61	0.62	4.58	0.62
14. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของอาหาร	4.63	0.57	4.61	0.62	4.61	0.63	4.52	0.63	4.61	0.60
15. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป	4.56	0.65	4.54	0.70	4.65	0.64	4.71	0.53	4.59	0.66
รวม	4.60	0.41	4.62	0.48	4.63	0.37	4.66	0.36	4.62	0.42
สถานที่ในการให้บริการ										
16. ท่ารถที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก	4.68	0.57	4.65	0.56	4.68	0.53	4.71	0.46	4.67	0.55
17. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในบริเวณร้านดี	4.12	0.57	4.11	0.51	4.09	0.57	4.35	0.49	4.13	0.54
18. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย	4.69	0.52	4.66	0.55	4.67	0.51	4.68	0.60	4.67	0.53
19. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้า	4.62	0.65	4.56	0.59	4.65	0.57	4.65	0.71	4.61	0.62
20. สถานที่สะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในร้านดี ทันสมัย	4.38	0.62	4.34	0.71	4.44	0.70	4.52	0.68	4.39	0.67
รวม	4.50	0.35	4.47	0.37	4.51	0.30	4.58	0.38	4.50	0.35
การส่งเสริมการตลาด										
21. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้านสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	4.56	0.64	4.61	0.65	4.55	0.64	4.77	0.43	4.60	0.62
22. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้าได้ทดลอง	4.54	0.66	4.60	0.65	4.58	0.58	4.65	0.49	4.58	0.62
23. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ	4.63	0.66	4.57	0.67	4.61	0.68	4.65	0.66	4.61	0.66
24. มีการแจกของขวัญหรือของชำร่วยต่าง ๆ	4.17	0.76	4.18	0.82	4.21	0.85	4.19	0.87	4.18	0.81
25. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับค่าอาหาร	4.63	0.68	4.70	0.61	4.79	0.57	4.84	0.37	4.71	0.61
รวม	4.50	0.51	4.53	0.45	4.55	0.49	4.62	0.33	4.53	0.47
รวมทั้งหมด	4.47	0.21	4.45	0.24	4.49	0.19	4.50	0.14	4.47	0.21

จากตารางที่ 4.7 ลูกค้ำที่มีรายได้อันเล็ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจร้านอาหารปลาเผา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

คุณภาพของอาหาร ลูกค้ำที่มีรายได้อันเล็ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70 - 4.71$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์ในการใช้งาน

2. ความสะอาดของอาหาร

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มีรายได้อันเล็ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป

คุณภาพของบริการ ลูกค้ำที่มีรายได้อันเล็ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51 - 4.57$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ

2. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน

3. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มีรายได้อันเล็ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป ยกเว้น 2 รายการ คือ บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ และความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$)

ลูกค้ำที่มีรายได้อันเล็ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50 - 4.53$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ

2. ความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการอาหาร และการเรียกชำระเงิน

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มีรายได้อันเล็ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท ยกเว้นรายการ การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$)

ราคาอาหาร ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53 - 4.67$) ทุกรายการ คือ

1. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน
2. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของอาหาร
3. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของอาหาร
4. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป
5. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติของอาหาร

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท, 20,001 – 30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป

สถานที่ในการให้บริการ ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62 - 4.69$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย
 2. ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก
 3. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้ำ
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท, 20,001 – 30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป ยกเว้นรายการ สถานที่สะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในร้านดี ทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$)

การส่งเสริมการตลาด ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54 - 4.63$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ
2. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับค่าอาหาร
3. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้าน สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน
4. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้ำได้ทดลอง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท, 20,001 – 30,000 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในทัศนะ
 ของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย
 ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
คุณภาพของอาหาร					
1. รสชาติของอาหาร	4.21	0.80	4.06	0.86	1.508
2. ความสดใหม่ของวัตถุดิบที่นำมาใช้ประกอบอาหาร	4.41	0.65	4.43	0.68	0.183
3. ความหลากหลายของรายการอาหาร	3.77	0.56	3.83	0.60	0.831
4. ความสะอาดของอาหาร	4.73	0.58	4.67	0.59	0.832
5. ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์ในการใช้งาน	4.38	0.34	4.34	0.38	1.184
รวม	4.38	0.34	4.34	0.38	0.971
คุณภาพของบริการ					
6. จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.66	0.97	3.63	0.92	0.284
7. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ	4.50	0.72	4.56	0.58	0.830
8. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ	4.46	0.68	4.61	0.59	1.930
9. ความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการอาหารและการเรียกชำระเงิน	4.49	0.56	4.51	0.54	0.295
10. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน	4.49	0.72	4.53	0.60	0.484
รวม	4.32	0.40	4.37	0.35	1.055

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ราคาอาหาร					
11. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน	4.69	0.57	4.68	0.60	0.191
12. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของอาหาร	4.67	0.56	4.57	0.58	1.404
13. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติของอาหาร	4.63	0.58	4.48	0.68	1.946
14. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของอาหาร	4.63	0.59	4.58	0.62	0.635
15. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป	4.61	0.64	4.55	0.68	0.729
รวม	4.65	0.42	4.57	0.43	1.439
สถานที่ในการให้บริการ					
16. ท่าเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก	4.70	0.52	4.62	0.59	1.155
17. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในบริเวณร้านดี	4.12	0.55	4.15	0.54	0.476
18. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย	4.68	0.53	4.66	0.55	0.331
19. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้า	4.63	0.64	4.59	0.58	0.521
20. สถานที่สะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในร้านดี ทันสมัย	4.38	0.69	4.42	0.64	0.525
รวม	4.50	0.35	4.49	0.35	0.306
การส่งเสริมการตลาด					
21. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้าน สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	4.61	0.62	4.58	0.64	0.344
22. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้าได้ทดลอง	4.61	0.61	4.52	0.64	1.249
23. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ	4.62	0.66	4.59	0.68	0.403
24. มีการแจกของขวัญหรือของชำร่วยต่าง ๆ	4.18	0.80	4.19	0.81	0.059
25. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับค่าอาหาร	4.73	0.60	4.68	0.63	0.663
รวม	4.55	0.46	4.51	0.49	0.636
รวมทั้งหมด	4.48	0.20	4.46	0.24	0.881

$$*P \geq 0.05$$

$$df = \alpha$$

$$t = 1.960$$

$$** P \geq 0.01$$

$$df = \alpha$$

$$t = 2.576$$

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ของลูกค้า เพศชายและเพศหญิง พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

คุณภาพของอาหาร คุณภาพของบริการ ราคาอาหาร สถานที่ในการให้บริการ และการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้า เพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย
ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
คุณภาพของอาหาร									
1. รสชาติของอาหาร	4.30	0.79	4.11	0.78	4.13	0.86	4.04	0.89	1.40
2. ความสดใหม่วัตถุดิบที่นำมาใช้ประกอบอาหาร	4.43	0.62	4.38	0.67	4.35	0.71	4.57	0.61	1.30
3. ความหลากหลายของรายการอาหาร	3.74	0.63	3.90	0.51	3.73	0.60	3.76	0.55	1.70
4. ความสะอาดของอาหาร	4.78	0.51	4.73	0.59	4.63	0.61	4.65	0.63	1.17
5. ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์ในการใช้งาน	4.80	0.45	4.73	0.51	4.69	0.54	4.69	0.55	0.81
รวม	4.41	0.32	4.37	0.35	4.31	0.40	4.34	0.37	1.26
คุณภาพของบริการ									
6. จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.57	0.89	3.69	0.93	3.71	1.04	3.61	0.98	0.41
7. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ	4.52	0.67	4.54	0.63	4.52	0.74	4.49	0.67	0.07
8. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ	4.53	0.62	4.49	0.65	4.49	0.69	4.57	0.67	0.21
9. ความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการอาหาร และการเรียกชำระเงิน	4.43	0.58	4.54	0.56	4.55	0.50	4.45	0.54	0.94
10. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน	4.47	0.72	4.55	0.60	4.45	0.74	4.55	0.64	0.47
รวม	4.30	0.43	4.36	0.37	4.34	0.35	4.33	0.36	0.38

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย
ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ราคาอาหาร									
11. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน	4.60	0.67	4.77	0.47	4.71	0.61	4.67	0.55	1.30
12. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของอาหาร	4.57	0.60	4.71	0.50	4.61	0.61	4.63	0.56	1.05
13. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติของอาหาร	4.51	0.66	4.68	0.53	4.56	0.62	4.53	0.70	1.33
14. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของอาหาร	4.60	0.60	4.63	0.59	4.60	0.64	4.61	0.60	0.04
15. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป	4.56	0.66	4.59	0.65	4.65	0.63	4.57	0.73	0.33
รวม	4.57	0.477	4.67	0.40	4.63	0.36	4.60	0.46	1.04
สถานที่ในการให้บริการ									
16. ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก	4.68	0.54	4.78	0.44	4.56	0.64	4.65	0.56	2.27
17. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในบริเวณร้านดี	4.09	0.57	4.19	0.57	4.13	0.50	4.10	0.50	0.63
18. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย	4.73	0.51	4.70	0.48	4.65	0.53	4.55	0.64	1.43
19. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้า	4.68	0.56	4.64	0.60	4.59	0.62	4.49	0.73	1.10
20. สถานที่สะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในร้านดี ทันสมัย	4.33	0.69	4.50	0.60	4.43	0.70	4.25	0.72	1.82
รวม	4.50	0.35	4.56	0.30	4.47	0.39	4.41	0.36	2.35
การส่งเสริมการตลาด									
21. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้าน สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน	4.58	0.65	4.60	0.64	4.67	0.55	4.53	0.64	0.54
22. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้าได้ทดลอง	4.62	0.63	4.51	0.68	4.61	0.59	4.57	0.54	0.60
23. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ	4.59	0.67	4.64	0.60	4.59	0.72	4.63	0.69	0.13
24. มีการแจกของขวัญหรือของชำร่วยต่าง ๆ	4.21	0.81	4.18	0.82	4.13	0.79	4.22	0.81	0.16
25. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับค่าอาหาร	4.77	0.56	4.70	0.60	4.63	0.71	4.75	0.56	0.78
รวม	4.55	0.46	4.53	0.46	4.52	0.51	4.54	0.46	0.09
รวมทั้งหมด	4.47	0.22	4.50	1.19	4.45	0.20	4.44	0.25	1.01

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \alpha \quad F = 2.60$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \alpha \quad F = 3.78$$

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

คุณภาพของอาหาร คุณภาพของบริการ ราคาอาหาร สถานที่ในการให้บริการ และการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย
ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
คุณภาพของอาหาร							
1. รสชาติของอาหาร	4.05	0.79	4.14	0.86	4.27	0.79	1.60
2. ความสดใหม่ของวัตถุดิบที่นำมาใช้ประกอบอาหาร	4.47	0.66	4.39	0.65	4.42	0.67	0.41
3. ความหลากหลายของรายการอาหาร	3.79	0.59	3.81	0.60	3.77	0.54	0.13
4. ความสะอาดของอาหาร	4.78	0.53	4.68	0.59	4.68	0.61	0.88
5. ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์ในการใช้งาน	4.79	0.44	4.70	0.53	4.74	0.53	0.83
รวม	4.38	0.31	4.34	0.37	4.38	0.37	0.33
คุณภาพของบริการ							
6. จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.68	0.96	3.52	0.91	3.80	0.98	2.45
7. บุคลิกภาพและมารยาทของพนักงานในการให้บริการ	4.51	0.64	4.50	0.67	4.56	0.72	0.21
8. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ	4.60	0.59	4.50	0.67	4.46	0.67	1.03
9. ความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการอาหาร และการเรียกชำระเงิน	4.46	0.53	4.48	0.58	4.56	0.52	0.88
10. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน	4.53	0.66	4.48	0.65	4.53	0.74	0.22
รวม	4.36	0.38	4.30	0.40	4.38	0.34	1.55

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย
ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หมายเหตุ/ หย่าร้าง		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ราคาอาหาร							
11. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน	4.76	0.54	4.67	0.58	4.65	0.62	0.79
12. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของอาหาร	4.63	0.54	4.60	0.61	4.68	0.53	0.53
13. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติของอาหาร	4.55	0.68	4.58	0.60	4.59	0.61	0.10
14. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของอาหาร	4.69	0.57	4.55	0.63	4.63	0.59	1.40
15. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป	4.58	0.67	4.62	0.65	4.56	0.65	0.23
รวม	4.64	0.39	4.61	0.45	4.62	0.41	0.18
สถานที่ในการให้บริการ							
16. ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก	4.64	0.56	4.66	0.56	4.73	0.52	0.59
17. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในบริเวณร้านดี	4.21	0.49	4.16	0.58	4.03	0.53	2.37
18. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย	4.69	0.52	4.63	0.58	4.73	0.47	0.92
19. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้า	4.63	0.54	4.59	0.67	4.64	0.61	0.20
20. สถานที่สะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในร้านดี ทันสมัย	4.37	0.67	4.41	0.68	4.38	0.68	0.10
รวม	4.51	0.33	4.49	0.39	4.50	0.31	0.08
การส่งเสริมการตลาด							
21. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้าน สามารถเห็นได้ อย่างชัดเจน	4.54	0.62	4.62	0.62	4.62	0.65	0.45
22. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้าได้ทดลอง	4.56	0.57	4.55	0.65	4.64	0.62	0.62
23. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ	4.60	0.69	4.65	0.62	4.55	0.70	0.67
24. มีการแจกของขวัญหรือของชำร่วยต่าง ๆ	4.12	0.84	4.18	0.80	4.25	0.80	0.62
25. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับค่าอาหาร	4.67	0.64	4.74	0.61	4.70	0.61	0.34
รวม	4.50	0.44	4.54	0.47	4.55	0.50	0.32
รวมทั้งหมด	4.48	0.17	4.46	0.25	4.49	0.19	0.63

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \alpha \quad F = 3.00$$

$$**P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \alpha \quad F = 4.61$$

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

คุณภาพของอาหาร คุณภาพของบริการ ราคาอาหาร สถานที่ในการให้บริการ และการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย
ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
คุณภาพของอาหาร							
1. รสชาติของอาหาร	4.19	0.80	4.15	0.84	4.03	0.89	0.46
2. ความสดใหม่วัตถุดิบที่นำมาใช้ประกอบ อาหาร	4.45	0.66	4.40	0.64	4.30	0.70	0.71
3. ความหลากหลายของรายการอาหาร	3.78	0.55	3.78	0.61	3.93	0.58	0.98
4. ความสะอาดของอาหาร	4.70	0.57	4.70	0.62	4.80	0.48	0.43
5. ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์ใน การใช้งาน	4.70	0.54	4.77	0.48	4.83	0.38	1.33
รวม	4.36	0.36	4.36	0.35	4.38	0.36	0.04
คุณภาพของบริการ							
6. จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการ ให้บริการ	3.65	0.97	3.58	0.92	3.87	0.97	1.09
7. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานใน การให้บริการ	4.52	0.67	4.50	0.72	4.63	0.56	0.49
8. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่ เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ	4.51	0.65	4.47	0.67	4.73	0.52	1.99
9. ความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการ อาหาร และการเรียกชำระเงิน	4.43	0.55	4.56	0.55	4.63	0.49	2.83
10. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ ในการให้บริการของพนักงาน	4.49	0.68	4.50	0.70	4.63	0.56	0.62
รวม	4.32	0.40	4.32	0.37	4.50	0.28	3.08*

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย
ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญา ตรี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ราคาอาหาร							
11. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน	4.65	0.64	4.71	0.53	4.83	0.38	1.37
12. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของอาหาร	4.61	0.58	4.63	0.57	4.77	0.50	0.99
13. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติของ อาหาร	4.57	0.60	4.60	0.63	4.57	0.73	0.08
14. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของอาหาร	4.65	0.56	4.54	0.66	4.60	0.62	1.20
15. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป	4.54	0.69	4.65	0.60	4.63	0.67	0.97
รวม	4.60	0.44	4.63	0.42	4.68	0.36	0.42
สถานที่ในการให้บริการ							
16. ท่ารถที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้สะดวก	4.66	0.54	4.65	0.58	4.83	0.38	1.43
17. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในบริเวณร้านดี	4.10	0.56	4.17	0.52	4.17	0.53	0.69
18. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย	4.61	0.57	4.76	0.49	4.70	0.47	2.60
19. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้า	4.56	0.67	4.67	0.55	4.73	0.52	1.78
20. สถานที่สะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในร้านดี ทันสมัย	4.42	0.68	4.37	0.68	4.37	0.67	0.20
รวม	4.47	0.37	4.52	0.34	4.56	0.23	1.39
การส่งเสริมการตลาด							
21. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้าน สามารถเห็นได้ อย่างชัดเจน	4.53	0.67	4.67	0.55	4.70	0.60	2.08
22. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้าได้ทดลอง	4.55	0.64	4.61	0.58	4.63	0.67	0.40
23. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ	4.63	0.66	4.57	0.69	4.63	0.61	0.32
24. มีการแจกของขวัญหรือของชำร่วยต่าง ๆ	4.19	0.78	4.16	0.83	4.23	0.86	0.13
25. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับค่าอาหาร	4.73	0.60	4.66	0.64	4.80	0.55	0.73
รวม	4.52	0.49	4.53	0.43	4.60	0.48	0.34
รวมทั้งหมด	4.46	0.23	4.47	0.19	4.54	0.19	2.22

*P \geq 0.05 df₁ = 2 df₂ = α F = 3.00

** P \geq 0.01 df₁ = 2 df₂ = α F = 4.61

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

คุณภาพของอาหาร ราคาอาหาร สถานที่ในการให้บริการ และการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คุณภาพของบริการ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย
ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

รายการ	พนักงาน บริษัทเอกชน/ รับจ้าง		ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว		นักเรียน/ นักศึกษา		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
คุณภาพของอาหาร									
1. รสชาติของอาหาร	4.19	0.81	4.18	0.82	3.98	0.92	4.26	0.73	1.31
2. ความสดใหม่ของวัตถุดิบที่นำมาใช้ ประกอบอาหาร	4.44	0.64	4.49	0.63	4.19	0.73	4.56	0.57	3.85**
3. ความหลากหลายของรายการอาหาร	3.74	0.57	3.87	0.56	3.87	0.55	3.70	0.63	1.66
4. ความสะอาดของอาหาร	4.72	0.59	4.70	0.58	4.69	0.56	4.72	0.60	0.06
5. ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์ใน การใช้งาน	4.75	0.53	4.68	0.54	4.75	0.44	4.76	0.51	0.40
รวม	4.37	0.39	4.38	0.31	4.30	0.36	4.40	0.33	1.02
คุณภาพของบริการ									
6. จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการ ให้บริการ	3.97	0.89	3.71	1.00	3.53	0.99	3.63	0.96	0.46
7. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงาน ในการให้บริการ	4.45	0.70	4.57	0.65	4.47	0.69	4.65	0.65	1.28
8. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหา ที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ	4.58	0.64	4.50	0.65	4.48	0.67	4.44	0.66	0.65
9. ความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการ อาหาร และการเรียกชำระเงิน	4.47	0.59	4.54	0.50	4.56	0.50	4.41	0.60	0.99
10. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจ ใส่ในการให้บริการของพนักงาน	4.40	0.71	4.61	0.60	4.42	0.71	4.65	0.65	2.71*
รวม	4.32	0.38	4.39	0.34	4.29	0.39	4.36	0.45	0.86

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย
ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	พนักงาน บริษัทเอกชน/ รับจ้าง		ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว		นักเรียน/ นักศึกษา		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ราคาอาหาร									
11. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน	4.65	0.66	4.74	0.47	4.73	0.51	4.63	0.65	0.76
12. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของอาหาร	4.62	0.56	4.59	0.63	4.75	0.47	4.59	0.60	1.21
13. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติของ อาหาร	4.59	0.60	4.55	0.65	4.64	0.60	4.52	0.67	0.45
14. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของ อาหาร	4.65	0.55	4.57	0.65	4.59	0.61	4.61	0.63	0.24
15. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป	4.58	0.63	4.51	0.74	4.66	0.62	4.65	0.62	0.75
รวม	4.62	0.42	4.59	0.43	4.68	0.37	4.60	0.49	0.51
สถานที่ในการให้บริการ									
16. ท่าเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้ สะดวก	4.66	0.55	4.74	0.49	4.61	0.58	4.67	0.58	0.76
17. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในบริเวณร้านค้า	4.12	0.52	4.20	0.60	4.08	0.54	4.13	0.52	0.60
18. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย	4.67	0.53	4.71	0.53	4.64	0.55	4.67	0.55	0.19
19. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้า	4.54	0.67	4.61	0.60	4.64	0.65	4.74	0.44	1.39
20. สถานที่สะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน ร้านค้า ทันสมัย	4.43	0.64	4.37	0.64	4.44	0.73	4.31	0.72	0.47
รวม	4.48	0.34	4.52	0.34	4.48	0.40	4.50	0.34	0.27
การส่งเสริมการตลาด									
21. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้าน สามารถเห็น ได้อย่างชัดเจน	4.64	0.59	4.55	0.65	4.66	0.60	4.52	0.69	0.78
22. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้าได้ทดลอง	4.55	0.64	4.55	0.61	4.67	0.54	4.57	0.69	0.69
23. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ	4.56	0.70	4.63	0.68	4.64	0.65	4.63	0.59	0.27
24. มีการแจกของขวัญหรือของชำร่วยต่าง ๆ	4.05	0.82	4.29	0.76	4.22	0.81	4.26	0.83	1.79
25. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับค่าอาหาร	4.65	0.63	4.74	0.60	4.80	0.54	4.67	0.67	0.90
รวม	4.48	0.49	4.55	0.47	4.60	0.39	4.53	0.52	0.84
รวมทั้งหมด	4.45	0.24	4.49	0.17	4.47	0.18	4.48	0.25	0.43

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 4 \quad df_2 = \alpha \quad F = 2.370$$

$$**P \geq 0.01 \quad df_1 = 4 \quad df_2 = \alpha \quad F = 3.320$$

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

คุณภาพของอาหาร

ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ความสดใหม่ของวัตถุดิบที่นำมาใช้ประกอบอาหาร

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

คุณภาพของบริการ

ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ราคาอาหาร สถานที่ในการให้บริการ และการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ความสดใหม่ของวัตถุดิบที่นำมาใช้ประกอบอาหาร ลูกค้าที่มีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน ลูกค้าที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย
ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	น้อยกว่า 10,000 บาท		10,000 – 20,000 บาท		20,000 – 30,000 บาท		30,000 บาท ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
คุณภาพของอาหาร									
1. รสชาติของอาหาร	4.21	0.80	4.07	0.84	4.27	0.80	4.03	0.91	1.19
2. ความสดใหม่ของวัตถุดิบที่นำมาใช้ประกอบอาหาร	4.48	0.64	4.35	0.65	4.44	0.64	4.39	0.76	0.80
3. ความหลากหลายของรายการอาหาร	3.73	0.55	3.82	0.64	3.83	0.54	3.84	0.52	0.67
4. ความสะอาดของอาหาร	4.70	0.61	4.74	0.56	4.74	0.54	4.55	0.62	0.99
5. ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์ในการใช้งาน	4.71	0.54	4.77	0.49	4.73	0.51	4.71	0.46	0.27
รวม	4.37	0.35	4.35	0.37	4.40	0.34	4.30	0.35	0.61
คุณภาพของบริการ									
6. จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.71	0.97	3.55	0.94	3.74	0.93	3.48	0.93	1.03
7. บุคลิกภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ	4.57	0.64	4.50	0.72	4.53	0.71	4.42	0.62	0.49
8. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ	4.51	0.68	4.42	0.68	4.55	0.59	4.81	0.48	2.95*
9. ความสะดวกรวดเร็วในการรับรายการอาหาร และการเรียกชำระเงิน	4.47	0.55	4.53	0.56	4.50	0.56	4.45	0.51	0.30
10. ความกระตือรือร้นและการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน	4.56	0.63	4.48	0.73	4.48	0.73	4.42	0.56	0.52
รวม	4.37	0.39	4.30	0.41	4.36	0.37	4.32	0.30	0.74

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย
ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	น้อยกว่า 10,000 บาท		10,000 – 20,000 บาท		20,000 – 30,000 บาท		30,000 บาท ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ราคาอาหาร									
11. มีเมนูและรายการแสดงราคาอาหารชัดเจน	4.67	0.61	4.67	0.60	4.67	0.59	4.84	0.37	0.78
12. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับคุณภาพของ อาหาร	4.62	0.56	4.62	0.60	4.67	0.59	4.65	0.49	0.12
13. ความเหมาะสมของราคาของอาหารกับรสชาติของ อาหาร	4.53	0.61	4.62	0.61	4.58	0.66	4.61	0.62	0.47
14. ความเหมาะสมของราคาอาหารกับปริมาณของ อาหาร	4.63	0.57	4.61	0.62	4.61	0.63	4.52	0.63	0.31
15. คุณค่าที่ได้รับจากอาหารเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป	4.56	0.65	4.54	0.70	4.65	0.64	4.71	0.53	0.76
รวม	4.60	0.41	4.62	0.48	4.63	0.37	4.66	0.36	0.21
สถานที่ในการให้บริการ									
16. ท่าเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่เดินทางมาใช้บริการได้ สะดวก	4.68	0.57	4.65	0.56	4.68	0.53	4.71	0.46	0.10
17. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในบริเวณร้านดี	4.12	0.57	4.11	0.51	4.09	0.57	4.35	0.49	1.97
18. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และปลอดภัย	4.69	0.52	4.66	0.55	4.67	0.51	4.68	0.60	0.04
19. ความเพียงพอในการรองรับลูกค้า	4.62	0.65	4.56	0.59	4.65	0.57	4.65	0.71	0.34
20. สถานที่สะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน ร้านดี ทันสมัย	4.38	0.62	4.34	0.71	4.44	0.70	4.52	0.68	0.69
รวม	4.50	0.35	4.47	0.37	4.51	0.30	4.58	0.38	0.88
การส่งเสริมการตลาด									
21. มีป้ายโฆษณาส่งเสริมการขายหน้าร้าน สามารถ เห็นได้อย่างชัดเจน	4.56	0.64	4.61	0.65	4.55	0.64	4.77	0.43	1.12
22. มีการแนะนำรายการอาหารใหม่ให้ลูกค้าได้ทดลอง	4.54	0.66	4.60	0.65	4.58	0.58	4.65	0.49	0.35
23. การให้ส่วนลดตามเทศกาล/โอกาสต่าง ๆ	4.63	0.66	4.57	0.67	4.61	0.68	4.65	0.66	0.17
24. มีการแจกของขวัญหรือของชำร่วยต่าง ๆ	4.17	0.76	4.18	0.82	4.21	0.85	4.19	0.87	0.04
25. มีการส่งเสริมการขายโดยมีบัตรลดสำหรับ ค่าอาหาร	4.63	0.68	4.70	0.61	4.79	0.57	4.84	0.37	1.40
รวม	4.50	0.51	4.53	0.45	4.55	0.49	4.62	0.33	0.52
รวมทั้งหมด	4.47	0.21	4.45	0.24	4.49	0.19	4.50	0.14	0.59

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \alpha \quad F = 2.60$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \alpha \quad F = 3.78$$

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

คุณภาพของอาหาร ราคาอาหาร สถานที่ในการให้บริการ และการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คุณภาพของบริการ

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผาบางกรวย ลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. การชี้แจง/แก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05