

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของ พี.พี. ส্নุกเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. ส্নุกเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพี.พี. ส্নุกเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเล่นส্নุกเกอร์ ช่วงวันที่นิยมใช้บริการ ช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการ ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ผู้ร่วมเดินทางมาใช้บริการ และชนิดของเกมส์ที่นิยมเล่น โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำนวน 161 คน ผลการศึกษานำเสนอโดยลำดับตามกรอบของวัตถุประสงค์ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการเล่นส্নุกเกอร์ของผู้ใช้บริการ พี.พี. ส্নุกเกอร์คลับ

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. ส্নุกเกอร์คลับ

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. ส্নุกเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	17	10.56
20-25 ปี	137	85.10
26-30 ปี	3	1.86
31-40 ปี	4	2.48
รวม	161	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 85.10 รองลงมาคือ มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 10.56

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/ นักศึกษา	154	95.66
พนักงานบริษัทเอกชน	4	2.48
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	1.24
ธุรกิจส่วนตัว	1	0.62
รวม	161	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 95.66 รองลงมาคืออาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 2.48

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าป. 6	2	1.24
ป.6	1	0.62
ม. 6/ ปวช.	58	36.02
อนุปริญญา/ ปวส.	12	7.46
ปริญญาตรี	87	54.04
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.62
รวม	161	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 54.04 รองลงมาที่มีการศึกษาสูงสุดระดับม. 6/ ปวช. มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 36.02

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการเล่นสแน็กเกอร์ของผู้ใช้บริการพี.พี. สแน็กเกอร์คลับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเล่นสแน็กเกอร์ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มาใช้บริการพี.พี. สแน็กเกอร์คลับ

ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเล่นสแน็กเกอร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	59	36.65
1-3 ปี	44	27.32
4-6 ปี	42	26.09
7-9 ปี	10	6.21
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	6	3.73
รวม	161	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการพี.พี. สแน็กเกอร์คลับเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 36.65 รองลงมาคือผู้ที่มาใช้บริการเป็นระยะเวลา 1-3 ปี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 27.32 และระยะเวลา 4-6 ปี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 26.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการพี.พี. สแน็กเกอร์คลับ

วันที่นิยมใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์-พฤหัสบดี	27	16.77
วันศุกร์	28	17.39
วันเสาร์-อาทิตย์	77	47.83
วันหยุดนักขัตฤกษ์	29	18.01
รวม	161	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมมาใช้บริการพี.พี. สแน็กเกอร์คลับในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 47.83 รองลงมาคือกลุ่มที่นิยมใช้บริการในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 18.01 และกลุ่มที่นิยมใช้บริการในช่วงวันศุกร์ มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 17.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการฟิ.พี. สุนัขเกอร์คลับ

ช่วงเวลานิยมใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
11.00-13.00 น.	25	15.54
13.01-18.00 น.	39	24.22
18.01-21.00 น.	76	47.20
21.01-24.00 น.	21	13.04
รวม	161	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมมาใช้บริการฟิ.พี. สุนัขเกอร์คลับ ในช่วงเวลา 18.01-21.00 น. มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 47.20 รองลงมาคือผู้ที่นิยมใช้บริการในช่วงเวลา 13.01-18.00 น. มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 24.22 และผู้ที่นิยมใช้บริการในช่วงเวลา 11.00-13.00 น. มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 15.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการเล่นสุนัขเกอร์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการฟิ.พี. สุนัขเกอร์คลับ

ความถี่ในการเล่นสุนัขเกอร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-2 ครั้ง/เดือน	36	22.36
3-4 ครั้ง/เดือน	55	34.16
5-10 ครั้ง/เดือน	17	10.56
มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน	12	7.45
นาน ๆ ครั้ง	41	25.47
รวม	161	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมมาใช้บริการฟิ.พี. สุนัขเกอร์คลับ โดยเฉลี่ย 3-4 ครั้ง/เดือน มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 34.16 รองลงมาคือผู้ที่นิยมใช้บริการโดยเฉลี่ย นาน ๆ ครั้ง มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 25.47 และผู้ที่นิยมใช้บริการโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/เดือน มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 22.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ
พี.พี. ส্নุกเกอร์คลับ

ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 500 บาท	77	47.83
501 - 1,000 บาท	64	39.75
มากกว่า 1,000 บาท	20	12.42
รวม	161	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการพี.พี. ส্নุกเกอร์คลับ มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการเล่นส্নุกเกอร์ น้อยกว่า 500 บาท มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 47.83 รองลงมา คือ 501-1,000 บาท มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 39.75 และ มากกว่า 1,000 บาท มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 12.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ร่วมเดินทางมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ
พี.พี. ส্নุกเกอร์คลับ

ผู้ร่วมเดินทางมาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มาคนเดียว	13	8.07
เพื่อน	148	91.93
รวม	161	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการพี.พี. ส্নุกเกอร์คลับ กับเพื่อน มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 91.93 และมาคนเดียว มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 8.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของชนิดของเกมสันทนาการที่เล่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ พี.พี. ส্নุกเกอร์คลับ

มีชนิดของเกมสันทนาการที่เล่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ส่นุกเกอร์	116	72.05
บิลเลียด	31	19.25
ฟิลา	14	8.70
รวม	161	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการส่นุกเกอร์ พี.พี. ส่นุกเกอร์คลับ มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 72.05 รองลงมาคือ บิลเลียด มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 19.25 และฟิลา มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 8.07 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. ส่นุกเกอร์คลับ

ผลการศึกษาในส่วนนี้จะนำเสนอโดยลำดับทั้งในภาพรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการ และความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. ส่นุกเกอร์คลับในทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. ส่นุกเกอร์คลับ

คุณภาพการให้บริการของ พี.พี.ส่นุกเกอร์คลับ	$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย	อันดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.52	.57	ค่อนข้างดี	4
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	2.48	.63	ค่อนข้างไม่ดี	5
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ	2.53	.73	ค่อนข้างดี	3
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	2.61	.73	ค่อนข้างดี	1
ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	2.57	.69	ค่อนข้างดี	2
รวม	2.53	.55	ค่อนข้างดี	

จากตารางที่ 11 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พ.พ. สนุกเกอร์คลับในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.53, SD = .55$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 2.61, SD = .73$) รองลงมาคือด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.57, SD = .69$) ส่วนด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในอันดับสุดท้าย ($\bar{X} = 2.48, SD = .63$)

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของ พ.พ. สนุกเกอร์คลับในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. ที่ตั้งของ พ.พ. สนุกเกอร์คลับมีความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ	2 (1.24)	60 (37.27)	92 (57.14)	7 (4.35)	2.35	.59	ค่อนข้างดี	12
2. ที่จอดรถของ พ.พ. สนุกเกอร์คลับมีความเพียงพอและสะดวกสบาย	4 (2.48)	83 (51.55)	67 (41.61)	7 (4.35)	2.52	.62	ค่อนข้างดี	11
3. สถานที่ภายใน พ.พ. สนุกเกอร์คลับมีการดูแลความสะอาดเรียบร้อยเป็นอย่างดี	3 (1.86)	75 (46.58)	63 (39.13)	20 (12.42)	2.38	.72	ค่อนข้างไม่ดี	13
4. ป้ายชื่อของ พ.พ. สนุกเกอร์คลับง่ายต่อการสังเกต	5 (3.11)	81 (50.31)	66 (40.99)	9 (5.59)	2.51	.65	ค่อนข้างดี	7

ตารางที่ 12 (ต่อ)

คุณภาพ การให้บริการด้าน ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD.	แปล ความหมาย	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
5. ห้องน้ำและห้อง สุขา มีความสะอาดดี	11 (6.83)	79 (49.07)	56 (34.78)	15 (9.32)	2.53	.76	ค่อนข้าง ดี	9
6. มีการเปิดทีวี ภาพยนตร์หรือเพลง เพื่อความเพลิดเพลิน แก่ผู้มาใช้บริการ	24 (14.91)	56 (34.78)	69 (42.86)	12 (7.45)	2.57	.83	ค่อนข้าง ดี	3
7. โต๊ะสนุ๊กเกอร์มี คุณภาพดีกว่าโต๊ะ อื่น ๆ ในละแวก ใกล้เคียง	19 (11.80)	71 (44.10)	53 (32.92)	18 (11.18)	2.57	.84	ค่อนข้าง ดี	4
8. การจัดวางโต๊ะ สนุ๊กเกอร์มีระยะห่าง ที่เหมาะสม	20 (12.42)	74 (45.96)	52 (32.30)	15 (9.32)	2.61	.82	ค่อนข้าง ดี	1
9. การเปิดแอร์ คอนดิชั่นมีความเย็น เพียงพอ	17 (10.56)	76 (47.20)	48 (29.81)	20 (12.42)	2.56	.82	ค่อนข้าง ดี	6
10. มีการจัดเตรียม อุปกรณ์ในการเล่น สนุ๊กเกอร์ เช่น ไม้คิว ชอล์ค อย่างเพียงพอ และอยู่ในสภาพ พร้อมใช้งาน	15 (9.32)	61 (37.89)	80 (49.69)	5 (3.11)	2.53	.71	ค่อนข้าง ดี	8
11. มีโต๊ะสนุ๊กเกอร์ มากเพียงพอใน การให้บริการ	15 (9.32)	75 (46.58)	57 (35.40)	14 (8.70)	2.57	.78	ค่อนข้าง ดี	2
12. มีการจัดให้มี กิจกรรมอื่น ๆ เช่น เกมคอมพิวเตอร์	16 (9.94)	69 (42.86)	60 (37.27)	16 (9.94)	2.53	.81	ค่อนข้าง ดี	10

ตารางที่ 12 (ต่อ)

คุณภาพ การให้บริการด้าน ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD.	แปล ความหมาย	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
13. พนักงานมี การแต่งกายที่สุภาพ และเหมาะสมแก่ การให้บริการ	14 (8.70)	73 (45.34)	63 (39.13)	11 (6.83)	2.56	.75	ค่อนข้าง ดี	5
รวม					2.52	.57	ค่อนข้าง ดี	

จากตารางที่ 12 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟิ.พี. สนั่นเกอร์คลับในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.52, SD = .57$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องของการจัดวางโต๊ะสนุ๊กเกอร์มีระยะห่างที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 2.61, SD = .82$) รองลงมาคือ เรื่องของมีโต๊ะสนุ๊กเกอร์มากเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.57, SD = .78$) ส่วนเรื่องของสถานที่ภายใน ฟิ.พี. สนั่นเกอร์คลับมีการดูแลความสะอาดเรียบร้อยเป็นอย่างดีอยู่ในอันดับสุดท้าย ($\bar{X} = 2.38, SD = .72$)

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พ.พ. สันักเกอร์คลับในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. มีการเก็บค่าบริการได้	6	76	69	10	2.48	.67	ค่อนข้างไม่ดี	3
2. พนักงานในราคาที่ยุติธรรม	(3.73)	(47.20)	(42.86)	(6.21)				
3. ราคาอาหารและเครื่องอื่นมีความยุติธรรม	8	73	70	10	2.49	.69	ค่อนข้างไม่ดี	2
4. มีการดูแลและควบคุมให้ผู้ใช้บริการปฏิบัติตามกฎหมายในการใช้บริการสถานที่สาธารณะ เช่น การห้ามสูบบุหรี่	(4.97)	(45.34)	(43.48)	(6.21)				
5. มีการดูแลและควบคุมไม่ให้ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี เข้ามาใช้บริการ	10	76	64	11	2.53	.72	ค่อนข้างดี	1
6. ผู้ใช้บริการปฏิบัติตามกฎหมายในการใช้บริการสถานที่สาธารณะ เช่น การห้ามสูบบุหรี่	(6.21)	(47.20)	(39.75)	(6.83)				
7. มีการดูแลและควบคุมไม่ให้ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี เข้ามาใช้บริการ	12	63	69	17	2.43	.78	ค่อนข้างไม่ดี	4
8. ผู้ใช้บริการปฏิบัติตามกฎหมายในการใช้บริการสถานที่สาธารณะ เช่น การห้ามสูบบุหรี่	(7.54)	(39.13)	(42.86)	(10.56)				
รวม					2.48	.63	ค่อนข้างไม่ดี	

จากตารางที่ 13 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พ.พ. สันักเกอร์คลับในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ($\bar{X} = 2.48, SD = .63$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องของมีการดูแลและควบคุมให้ผู้ใช้บริการปฏิบัติตามกฎหมายในการใช้บริการสถานที่สาธารณะ เช่น การห้ามสูบบุหรี่ มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 2.53, SD = .72$) รองลงมาคือ เรื่องของราคาอาหารและเครื่องอื่นมีความยุติธรรม ($\bar{X} = 2.49,$

$SD = .69$) ส่วนเรื่องของมีการดูแลและควบคุมไม่ให้ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี เข้ามาใช้บริการอยู่ใน
อันดับสุดท้าย ($\bar{X} = 2.43, SD = .78$)

ตารางที่ 14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของ พ.พ. สังกัดเกียรติก้องในด้าน การตอบสนองต่อความต้องการ
ของผู้รับบริการ

คุณภาพ การให้บริการด้าน	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปล ความหมาย	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
การตอบสนองต่อ ความต้องการของ ผู้รับบริการ								
1. พนักงานมี ความเต็มใจ ให้บริการท่าน ตลอดเวลา	15 (9.32)	69 (42.86)	62 (38.51)	15 (9.32)	2.52	.79	ค่อนข้าง ดี	2
2. มีการให้ คำแนะนำเกี่ยวกับ กติกามารยาทใน การฝึกซ้อมและ แข่งขัน	18 (11.18)	69 (42.86)	63 (39.13)	11 (6.83)	2.58	.78	ค่อนข้าง ดี	1
3. พนักงานมี ความกระตือรือร้น ในการให้บริการ เช่น การตั้งลูก แก้วไข ปัญหากรณีอุปกรณ ชำรุด	14 (8.70)	73 (45.34)	52 (32.30)	22 (13.66)	2.49	.84	ค่อนข้าง ดี	3
รวม					2.53	.73	ค่อนข้าง ดี	

จากตารางที่ 14 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของ พ.พ. สังกัดเกียรติก้องในด้าน การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ใน
ระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.53, SD = .73$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องของมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับกติกามารยาทในการฝึกซ้อมและแข่งขัน มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 2.58, SD = .78$) รองลงมาคือ เรื่องของพนักงานมีความเต็มใจให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 2.52, SD = .79$) ส่วนเรื่องของพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น การตั้งลูก แก้ไขปัญหากรณีอุปกรณ์ชำรุดอยู่ในอันดับสุดท้าย ($\bar{X} = 2.49, SD = .84$)

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สนั่นเกอร์คลับในด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

คุณภาพ การให้บริการด้าน การให้ความเชื่อมั่น แก่ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปล ความหมาย	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. ที่จอดรถมี ความปลอดภัย เพียงพอต่อ การจราจรและ การเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ	20 (12.42)	66 (40.99)	62 (38.51)	13 (8.07)	2.58	.81	ค่อนข้างดี	3
2. มีแสงสว่างเพื่อ ความปลอดภัย เพียงพอทั้งในเวลา กลางวันและในเวลา กลางคืน	20 (12.42)	73 (45.34)	58 (36.02)	10 (6.21)	2.64	.78	ค่อนข้างดี	1
3. มีการดูแลลูกค้าให้ มีความปลอดภัยจาก บุคคลภายนอกและ การทะเลาะวิวาท ระหว่างลูกค้า	22 (13.66)	70 (43.48)	54 (33.54)	15 (9.32)	2.61	.84	ค่อนข้างดี	2
รวม					2.61	.73	ค่อนข้างดี	

จากตารางที่ 15 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สนั่นเกอร์คลับในด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.61, SD = .73$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องของมีแสงสว่างเพื่อความปลอดภัยเพียงพอทั้งในเวลากลางวันและในเวลากลางคืน มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 2.64, SD = .78$) รองลงมาคือเรื่องของมีการดูแลลูกค้าให้มีความปลอดภัยจากบุคคลภายนอกและการทะเลาะวิวาทระหว่างลูกค้า ($\bar{X} = 2.61, SD = .84$) ส่วนเรื่องของที่จอดรถมีความปลอดภัยเพียงพอต่อการโจรกรรมและการเสี่ยงต่ออุบัติเหตุอันสุดท้าย ($\bar{X} = 2.58, SD = .81$)

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สนั่นเกอร์คลับในด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

คุณภาพ การให้บริการด้าน การเอาใจใส่แก่ ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD.	แปล ความหมาย	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. พนักงานสามารถ จดจำหมายเลขโต๊ะ หรือบริเวณที่ท่าน นิยมเล่นสั่นเกอร์ได้	14 (8.70)	71 (44.10)	64 (39.75)	12 (7.45)	2.54	.76	ค่อนข้าง ดี	3
2. พนักงานมีการ เตรียมให้บริการ ไม่วิชาหรือเล้า เพื่อให้บริการได้ ในทันทีโดยที่ท่าน ไม่ต้องร้องขอ	17 (10.56)	73 (45.34)	61 (37.89)	10 (6.21)	2.60	.76	ค่อนข้าง ดี	1
3. พี.พี. สนั่นเกอร์ คลับมีบริการพิเศษ แก่ลูกค้า เช่น บริการ รับฝากไม้คิวส่วนตัว บริการรับจองห้อง ไวโอลินล่วงหน้า	18 (11.18)	65 (40.37)	70 (43.48)	8 (4.97)	2.58	.76	ค่อนข้าง ดี	2
รวม					2.57	.69	ค่อนข้าง ดี	

จากตารางที่ 16 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พ.พ. สันุ๊กเกอร์คลับในด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.57, SD = .69$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องของพนักงานมีการเตรียมให้บริการไม้มือยาวหรือเล็ทเพื่อให้บริการได้ในทันทีโดยที่ท่านไม่ต้องร้องขอ มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 2.60, SD = .76$) รองลงมาคือ เรื่องของพ.พ. สันุ๊กเกอร์คลับมีบริการพิเศษแก่ลูกค้า เช่น บริการรับฝากไม้มือส่วนตัว บริการรับจองห้องวีไอพีล่วงหน้า ($\bar{X} = 2.58, SD = .76$) ส่วนเรื่องของพนักงานสามารถจดจำหมายเลขโต๊ะหรือบริเวณที่ท่านนิยมเล่นสันุ๊กเกอร์ได้ อันดับสุดท้าย ($\bar{X} = 2.54, SD = .76$)

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพ.พ. สันุ๊กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาส่วนนี้จะนำเสนอโดยลำดับเรียงตามสมมติฐานทั้ง 10 ข้อ ดังนี้

1. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพ.พ. สันุ๊กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พ.พ. สันุ๊กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.844	3	.281	935	.425
ภายในกลุ่ม	47.249	157	.301		
รวม	48.093	160			

จากผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้จากโปรแกรมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบ จึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพ.พ. สันุ๊กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีต่างกัน

2. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพ.พ. สันุ๊กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พ.พ.

สนู้กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.869	2	.434	1.453	.237
ภายในกลุ่ม	47.224	158	.299		
รวม	48.093	160			

จากผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้จากโปรแกรมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบ จึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพ.พ. สนู้กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพ.พ. สนู้กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พ.พ.

สนู้กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	15.430	3	5.143	24.723*	.000
ภายในกลุ่ม	32.663	157			
รวม	48.093	160			

* $p \leq .05$

จากผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้จากโปรแกรมมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบ จึงยอมรับสมมติฐานวิจัยที่ว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพ.พ. สนู้กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post Hoc Test) ด้วยวิธีของ Scheffe's ได้ผลการทดสอบ ดังนี้

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฟิ.พี. สนั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าป.6	ม.6/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
		2.54	2.83	3.09	2.26
ต่ำกว่า ป.6	2.54		-.30	-.55	.28
ม.6/ ปวช.	2.83			-.25	.57*
อนุปริญญา/ ปวส.	3.09				.83*
ปริญญาตรีขึ้นไป	2.26				

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 20 พบว่ามีความแตกต่างรายคู่ในค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟิ.พี. สนั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจำนวน 2 คู่ ประกอบด้วย

คู่ที่ 1 ระหว่างกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับม.6/ ปวช. กับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

คู่ที่ 2 ระหว่างกลุ่มผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. กับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

4. ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเล่นสแน็กเกอร์ต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฟิ.พี. สนั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟี.พี. สุนัขเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเล่นสุนัขเกอร์

ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเล่นสุนัขเกอร์	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	1.262	4	.316	1.051	.383
ภายในกลุ่ม	46.831	156	.300		
รวม	48.093	160			

จากผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า *Sig.* ที่คำนวณได้จากโปรแกรมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบ จึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ว่า ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเล่นสุนัขเกอร์ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฟี.พี. สุนัขเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

5. ผู้รับบริการที่มีวันทีนิยมใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฟี.พี. สุนัขเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟี.พี. สุนัขเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามวันทีนิยมใช้บริการ

วันทีนิยมใช้บริการ	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	7.237	3	2.412	2.360	.074
ภายในกลุ่ม	160.478	157	1.022		
รวม	167.714	160			

จากผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า *Sig.* ที่คำนวณได้จากโปรแกรมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบ จึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ว่า ผู้รับบริการที่มีวันทีนิยมใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟี.พี. สุนัขเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

6. ผู้รับบริการที่มีช่วงเวลาเล่นสแน็กเกอร์ต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพี.พี. สแน็กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สแน็กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำแนกตามช่วงเวลาเล่นสแน็กเกอร์

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.662	3	1.554	5.617*	.001
ภายในกลุ่ม	43.431	157	.277		
รวม	48.093	160			

* $p \leq .05$

จากผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้จากโปรแกรมมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบ จึงยอมรับสมมติฐานวิจัยที่ว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงเวลาเล่นสแน็กเกอร์ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สแน็กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post Hoc Test) ด้วยวิธีของ Scheffe's ได้ผลการทดสอบ ดังนี้

ตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สแน็กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่วงเวลาเล่นสแน็กเกอร์

ช่วงเวลาเล่น สแน็กเกอร์	$\bar{X}$	11.00-13.00 น.	13.01-18.00 น.	18.01-21.00 น.	21.01-24.00 น.
11.00-13.00 น.	2.55	2.55	.00	.14	-.39
13.01-18.00 น.	2.55		.15		-.38
18.01-21.00 น.	2.41				-.53*
21.01-24.00 น.	2.94				

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 24 พบว่ามีความแตกต่างรายคู่ในค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพี.พี. สนั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีที่มีช่วงเวลาเล่นสั่นเกอร์แตกต่างกันจำนวน 1 คู่ ประกอบด้วย

คู่ที่ 1 ระหว่างกลุ่มผู้รับบริการที่มีช่วงเวลาเล่นสั่นเกอร์เวลา 18.01-21.00 น. กับผู้รับบริการที่มีช่วงเวลาเล่นสั่นเกอร์เวลา 21.01-24.00 น.

7. ผู้รับบริการที่มีความถี่ในการเล่นสั่นเกอร์ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สนั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี.

สั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำแนกตามความถี่ในการเล่นสั่นเกอร์

วันที่นิยมใช้บริการ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.220	4	.305	1.015	.401
ภายในกลุ่ม	46.872	156	.300		
รวม	48.093	160			

จากผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้จากโปรแกรมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบ จึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ว่า ผู้รับบริการที่มีความถี่ในการเล่นสั่นเกอร์ใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพี.พี.สั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

8. ผู้รับบริการที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการเล่นสั่นเกอร์ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี.สั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟี.พี. สุนัขเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการเล่น สุนัขเกอร์

ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการเล่นสุนัขเกอร์	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	1.220	4	.305	1.015	.401
ภายในกลุ่ม	46.872	156	.300		
รวม	48.093	160			

จากผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า *Sig.* ที่คำนวณได้จากโปรแกรมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบ จึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ว่า ผู้รับบริการที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการเล่นสุนัขเกอร์ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฟี.พี. สุนัขเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

9. ผู้รับบริการที่มีผู้ร่วมเดินทางมาใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟี.พี. สุนัขเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟี.พี. สุนัขเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางมาใช้บริการ

ผู้ร่วมเดินทางมาใช้บริการ	จำนวน	$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
มาคนเดียว	13	2.57	.26	.437	.666
มากับเพื่อน	148	2.53	.57		

จากผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ค่า *Sig.* ที่คำนวณได้จากโปรแกรมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ผู้รับบริการที่มีผู้ร่วมเดินทางมาใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฟี.พี. สุนัขเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

10. ผู้รับบริการที่มีชนิดของเกมสัชนิดที่เล่นต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟี.พี. สุนัขเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี.

สนู้กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำแนกชนิดของเกมสัชนิดที่เล่น

ชนิดของเกมสัชนิดที่เล่น	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.623	2	.312	1.037	.357
ภายในกลุ่ม	47.470	158	.300		
รวม	48.093	160			

จากผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้จากโปรแกรมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบ จึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ว่า ผู้รับบริการที่มีชนิดของเกมสัชนิดที่เล่นต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพี.พี.สนู้กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 29 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สนู้กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน		✓
2. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สนู้กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน		✓
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี.สนู้กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	✓	
4. ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเล่นสนู้กเกอร์ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สนู้กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน		✓
5. ผู้รับบริการที่มีวันทีนิยมใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี.สนู้กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน		✓

ตารางที่ 29 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
6. ผู้รับบริการที่มีช่วงเวลาเล่นสแน็กเกอร์ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สแน็กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	✓	
7. ผู้รับบริการที่มีความถี่ในการเล่นสแน็กเกอร์ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สแน็กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน		✓
8. ผู้รับบริการที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการเล่นสแน็กเกอร์ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สแน็กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน		✓
9. ผู้รับบริการที่มีผู้ร่วมเดินทางมาใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สแน็กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน		✓