

ภาคผนวก

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทาง
ต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมตามหลัก ServQual 5 Dimensions ของ
โรงแรมเรือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาว

H_0 = นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจใน
คุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวในภาพรวมแตกต่างกัน

H_1 = นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจใน
คุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์การเดินทาง

ภาพรวม	<u>X</u>	S.D.	n	F-value	F-prob
1. พักผ่อน	4.305	.449	79	4.895	.009*
2. ติดต่อธุรกิจ	4.029	.409	33		
3. เข้าร่วมประชุม – สัมมนา เข้ารับบริการทางสุขภาพ ศึกษาต่อ อื่นๆ	4.198	.480	38		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบแบบหลายทาง

วัตถุประสงค์การเดินทาง	วัตถุประสงค์การเดินทาง	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
1. พักผ่อน	ติดต่อธุรกิจ	.275*
	เข้าร่วมประชุม – สัมมนา เข้ารับบริการทางสุขภาพ ศึกษาต่อ อื่นๆ	.107
2. ติดต่อธุรกิจ	พักผ่อน	-.275*
	เข้าร่วมประชุม – สัมมนา เข้ารับบริการทางสุขภาพ ศึกษาต่อ อื่นๆ	-.169
3. เข้าร่วมประชุม – สัมมนา เข้ารับบริการทางสุขภาพ ศึกษาต่อ อื่นๆ	พักผ่อน	-.107
	ติดต่อธุรกิจ	-.169

จากตารางที่ 1 แสดงผลทดสอบโดยการวิเคราะห์แบบทางเดียว (One-Way Anova) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาติแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตัดสินใจปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

และผลการทดสอบด้วยวิธีของ Scheffe พบว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางมาเพื่อพักผ่อนและเพื่อติดต่อธุรกิจมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกสถานที่ตั้งของ
โรงแรมแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมตามหลัก ServQual 5
Dimensions ของโรงแรมเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาว

H0 = นักท่องเที่ยวที่มีการเลือกสถานที่ตั้งโรงแรมต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจใน
คุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวในภาพรวมแตกต่างกัน

H1 = นักท่องเที่ยวที่มีการเลือกสถานที่ตั้งโรงแรมต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจใน
คุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

การเลือกสถานที่ตั้งโรงแรม

ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	N	F-value	F-prob
1. ย่านธุรกิจ	4.099	.450	44	3.849	.024*
2. ย่านจับจ่ายใช้สอย	4.353	.475	49		
3. ย่านบันเทิง	4.191	.404	34		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบแบบหลายทาง

การเลือกสถานที่ตั้งโรงแรม	การเลือกสถานที่ตั้งโรงแรม	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
ย่านธุรกิจ	ย่านจับจ่ายใช้สอย	-.255*
	ย่านบันเทิง	-.092
ย่านจับจ่ายใช้สอย	ย่านธุรกิจ	.255*
	ย่านบันเทิง	.163
ย่านบันเทิง	ย่านธุรกิจ	.092
	ย่านจับจ่ายใช้สอย	-.163

จากตารางที่ 2 แสดงผลทดสอบโดยการวิเคราะห์แบบทางเดียว (One-Way Anova) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่านักท่องเที่ยวที่มีเหตุผลในการเลือกสถานที่ตั้งโรงแรมแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือข่ายต่างชาติแตกต่างกัน ดังนั้นจึงตัดสินใจปฏิเสธ H1 และยอมรับ H0

และด้วยการทำการทดสอบอย่างต่อเนื่องด้วยวิธีการ Scheffe พบว่านักท่องเที่ยวที่เลือกสถานที่ตั้งโรงแรมย่านธุรกิจและย่านจับจ่ายใช้สอยมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาการเข้าพัก
โรงแรมแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมตามหลัก ServQual 5
Dimensions ของโรงแรมเรือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาว

H0 = นักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการเข้าพักต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจใน
คุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวในภาพรวมแตกต่างกัน

H1 = นักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการเข้าพักต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจใน
คุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาในการเข้าพัก

ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	n	T-value	T-prob
1. 1-3 คืน	4.230	.565	73	.594	.442
2. 4-7 คืน	4.194	.469	77		
8-12 คืน					
13 คืนขึ้นไป					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 แสดงผลทดสอบการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ T-test แบบ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่านักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการเข้าพักโรงแรมต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาติไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงตัดสินใจยอมรับ H1 และปฏิเสธ H0

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีวิธีการจองห้องพัก
โรงแรมแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมตามหลัก ServQual 5
Dimensions ของโรงแรมเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาว

H0 = นักท่องเที่ยวที่มีวิธีการจองห้องพักโรงแรมต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจใน
คุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวในภาพรวมแตกต่างกัน

H1 = นักท่องเที่ยวที่มีวิธีการจองห้องพักโรงแรมต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจใน
คุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

วิธีการจองห้องพัก

ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	n	F-value	F-prob
1. ผ่านทางตัวแทนเว็บไซต์	4.325	.462	46	1.388	.249
2. จองโดยตรงกับทางโรงแรม	4.149	.418	30		
3. ผ่านบริษัทตัวแทนนำเที่ยว	4.164	.484	34		
4. ผ่านสัญญาณองค์กรหรือ หน่วยงานต่างๆ	4.167	.452	40		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบแบบหลายทาง

วิธีการจองห้องพัก	วิธีการจองห้องพัก	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
1. ผ่านตัวแทนเว็บไซต์	จองโดยตรงกับทางโรงแรม	.176
	ผ่านบริษัทตัวแทนนำเที่ยว	.162
	ผ่านสัญญาองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ	.158
2. จองโดยตรงกับทางโรงแรม	ผ่านตัวแทนเว็บไซต์	-.176
	ผ่านบริษัทตัวแทนนำเที่ยว	-.014
	ผ่านสัญญาองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ	-.018
3. ผ่านบริษัทตัวแทนนำเที่ยว	ผ่านตัวแทนเว็บไซต์	-.162
	จองโดยตรงกับทางโรงแรม	.014
	ผ่านสัญญาองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ	-.004
4. ผ่านสัญญาองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ	ผ่านตัวแทนเว็บไซต์	-.158
	จองโดยตรงกับทางโรงแรม	.018
	ผ่านบริษัทตัวแทนนำเที่ยว	.004

จากตารางที่ 4 แสดงผลทดสอบโดยการวิเคราะห์แบบทางเดียว (One-Way Anova) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่านักท่องเที่ยวที่มีวิธีการจองห้องพักโรงแรมต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือข่ายต่างชาติไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงตัดสินใจปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1

และด้วยการทำการทดสอบอย่างต่อเนื่องด้วยวิธีการ Scheffe พบว่านักท่องเที่ยวที่มีวิธีการจองห้องพักโดยตรงกับทางโรงแรมและการจองผ่านตัวแทนเว็บไซต์มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน