

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติในเขตกรุงเทพมหานคร” ได้ดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบว่านักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจเป็นอย่างไรต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติที่ได้เข้ามาเปิดให้บริการในประเทศไทยมาอย่างยาวนาน โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บกลุ่มตัวอย่างบริเวณโรงแรมย่านสุขุมวิท สีลม และรัชดาภิเษก

จากการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 150 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน โดยผลของการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปด้านพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการเดินทางแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 5 การทดสอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการเดินทางแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปด้านพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละ ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ โรงแรมเรือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง

วัตถุประสงค์การเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
พักผ่อน	79	52.3
ติดต่อธุรกิจ	38	25.3
เข้าร่วมประชุมสัมมนา	17	11.4
การศึกษา	9	6.2
เข้ารับบริการทางสุขภาพ	3	2.1
อื่นๆ	4	2.7
รวม	150	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อการพักผ่อนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาเพื่อการติดต่อธุรกิจและเข้าร่วมประชุม-สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 25.3 และ 11.4 ตามลำดับ ถัดมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาเพื่อการศึกษาต่อและเหตุผลอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 6.2 และ 2.7 ตามลำดับ โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อเข้ารับบริการทางสุขภาพมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.1

ตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละ ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ โรงแรมเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาว ใน
เขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามการเลือกสถานที่ตั้งโรงแรม

การเลือกสถานที่ตั้งของโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
ย่านธุรกิจ	44	29.2
ย่านจับจ่ายใช้สอย	49	32.8
ย่านบันเทิง	34	22.7
ย่านวัฒนธรรม	17	11.3
อื่นๆ	6	4.0
รวม	150	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นนักท่องเที่ยวที่นิยมการเข้าพักโรงแรมในย่านจับจ่ายใช้สอยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เลือกพักในย่านธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 29.2 ลำดับถัดมาเป็นนักท่องเที่ยวที่เลือกพักในย่านบันเทิงคิดเป็นร้อยละ 22.7 โดยย่านวัฒนธรรมและย่านอื่นๆ คืออันดับท้ายสุดที่นักท่องเที่ยวเลือกเข้าพักคิดเป็นร้อยละ 11.3 และ 4.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ โรงแรมเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาวในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพัก

ระยะเวลาในการเข้าพัก	จำนวน	ร้อยละ
1-3 คืน	73	48.4
4-7 คืน	57	37.8
8-12 คืน	9	6.3
13 คืนขึ้นไป	11	7.5
รวม	150	100

จากตารางที่ 4.3 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นนักท่องเที่ยวที่ใช้เวลาการเข้าพักโรงแรมระหว่าง 1-3 คืนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาคือนักท่องเที่ยวที่ใช้เวลาการเข้าพักโรงแรมระหว่าง 4-7 คืน และ 13 คืนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.8 และ 7.5 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่ใช้เวลาการเข้าพักโรงแรมระหว่าง 8-12 คืน มีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 6.3

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโรงแรมเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาว ในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามวิธีการจองห้องพัก

วิธีการจองห้องพัก	จำนวน	ร้อยละ
ผ่านทางตัวแทนเว็บไซต์	46	30.7
จองโดยตรงกับทางโรงแรม	30	20.0
จองผ่านบริษัทนำเที่ยว	34	22.6
จองในสัญญาบริษัทหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง	40	26.7
รวม	150	100

จากตารางที่ 4.4 แสดงกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามใช้วิธีการจองห้องพักโรงแรมผ่านทางเว็บไซต์ต่างๆ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมาคือจองผ่านสัญญาบริษัทหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องและผ่านตัวแทนบริษัทนำเที่ยวคิดเป็นร้อยละ 26.7 และ 22.6 ตามลำดับ โดยนักท่องเที่ยวที่จองตรงกับทางโรงแรมมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 20

กล่าวโดยสรุปตอนที่ 1 คือกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีจุดประสงค์การเดินทางมาเพื่อการพักผ่อนมากที่สุด (52.3 %) โดยส่วนมากนิยมเลือกเข้าพักโรงแรมที่อยู่ในย่านจับจ่ายใช้สอย (32.8 %) ระยะเวลาการเข้าพักโรงแรมอยู่ระหว่าง 1-3 คืน (48.4 %) และจองห้องพักผ่านทางตัวแทนเว็บไซต์มากที่สุด (30.7 %)

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ดังตารางที่ 4.5-4.10

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักทฤษฎี ServQual 5 Dimensions

คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	4.08	0.518	มาก
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.13	0.619	มาก
3. ความกระตือรือร้นและการตอบสนอง	4.23	0.548	มาก
4. การให้ความมั่นใจ	4.23	0.532	มาก
5. ความรับรู้เข้าใจความต้องการของลูกค้า	4.30	0.527	มาก
รวม	4.19	0.549	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านจำแนกตามประเภทต่างๆ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความกระตือรือร้นและการตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และความรับรู้เข้าใจความต้องการของลูกค้า ของโรงแรมที่อยู่ในเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร นั้นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ 5 ด้านของโรงแรมเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ

ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาดสบายและความทันสมัยของเฟอร์นิเจอร์	4.01	0.634	มาก
2. ความดึงดูดใจในการตกแต่งทั้งภายในและภายนอกโรงแรม	4.06	0.626	มาก
3. ความสะอาดและสะดวกสบายภายในห้องพัก	4.06	0.762	มาก
4. ความเรียบร้อยและมีความเป็นมืออาชีพของพนักงาน	4.17	0.618	มาก
5. สถานที่ตั้งโรงแรมสามารถเดินทางเข้าออกได้สะดวก	4.11	0.661	มาก
รวม	4.08	0.660	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักโรงแรมในเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการจำแนกตามประเภทต่างๆ นั้นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของโรงแรมเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก	4.11	0.700	มาก
2. พนักงานผ่านการอบรมและมีความรู้เป็นอย่างดี	4.21	0.688	มาก
3. การชำระเงินมีความถูกต้อง	4.23	0.868	มาก
4. มีความถูกต้องในการแจ้งข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับราคา	4.00	0.948	มาก
5. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมมีความถูกต้อง	4.11	0.681	มาก
รวม	4.13	0.777	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักโรงแรมในเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามประเภทต่างๆ นั้นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของโรงแรมเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทความกระตือรือร้นและการตอบสนอง

ความกระตือรือร้นและการตอบสนอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สามารถให้ความช่วยเหลือแขกได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.19	0.628	มาก
2. พนักงานมีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือทันที	4.10	0.730	มาก
3. ศักยภาพการให้บริการของพนักงาน	4.28	0.715	มาก
4. ขั้นตอนการ check-in/out มีความรวดเร็ว	4.25	0.590	มาก
5. การให้บริการด้วยความเคารพ	4.30	0.599	มาก
6. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน	4.29	0.840	มาก
รวม	4.24	0.683	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักโรงแรมในเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครด้านความกระตือรือร้นและการตอบสนองจำแนกตามประเภทต่างๆ นั้นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของโรงแรมเครือต่างชาตี่ระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทการให้ความมั่นใจ

การให้ความมั่นใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความมีมิตรไมตรีของพนักงาน	4.25	0.546	มาก
2. พนักงานมีความสุภาพนอบน้อม	4.29	0.628	มาก
3. ความสามารถของพนักงานในการให้ความ มั่นใจแก่ลูกค้า	4.24	0.800	มาก
4. คุณภาพของระบบการควบคุมเครื่องใช้ไฟฟ้า	4.17	0.763	มาก
5. อุปกรณ์ดับเพลิงและป้ายทางหนีไฟที่ชัดเจน	4.20	0.685	มาก
รวม	4.23	0.679	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักโรงแรมในเครือต่างชาตี่ระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครด้านการให้ความมั่นใจจำแนกตามประเภทต่างๆ นั้นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของโรงแรมเครือต่างชาตระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทการให้ความรู้-เข้าใจความต้องการของลูกค้า

ความรู้-เข้าใจความต้องการของลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้ความสนใจเป็นพิเศษแก่ลูกค้า	4.24	0.620	มาก
2. การเห็นคุณค่าว่าลูกค้าคือแขกสำคัญของโรงแรม	4.26	0.670	มาก
3. การเรียกชื่อลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.36	0.735	มาก
4. ความเข้าใจความต้องการของลูกค้า	4.34	0.722	มาก
5. การรับฟังคำตำหนิด้วยความตั้งใจ	4.33	0.730	มาก
6. โรงแรมให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคนด้วยใจ	4.23	0.618	มาก
7. แผนการสร้างความรักภักดีแก่ลูกค้า	4.33	0.618	มาก
รวม	4.30	0.673	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักโรงแรมในเครือต่างชาตระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครด้านความรู้-เข้าใจความต้องการของลูกค้าจำแนกตามประเภทต่างๆ นั้นอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการเดินทางแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาติดตามหลักทฤษฎี ServQual 5 Dimensions ดังตารางที่ 11-14

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกันต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาว

วัตถุประสงค์ การเดินทาง	คุณภาพบริการ ServQual 5 Dimensions				
	ความเป็น รูปธรรม	ความไว้วางใจ	ความ กระตือรือร้น	ความมั่นใจ	ความรู้- เข้าใจ
1. พักผ่อน	4.162	4.24	4.34	4.32	4.38
2. ติดต่อธุรกิจ	3.94	3.94	4.04	4.01	4.12
3. เข้าร่วมประชุม- สัมมนา	4.165	4.31	3.39	4.37	4.43
4. เข้ารับบริการทาง สุขภาพ	3.80	3.80	4.06	4.13	4.09
5. ศึกษาต่อ	4.00	3.73	3.91	4.04	4.15
6. อื่น ๆ	3.90	4.10	4.13	4.30	4.07
รวม	4.08	4.13	4.23	4.23	4.30

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของโรงแรมที่อยู่ในเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครนั้นอยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกสถานที่ตั้งโรงแรมแตกต่างกันต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาว

การเลือกสถานที่ตั้งโรงแรม	คุณภาพบริการ ServQual 5 Dimensions				
	ความเป็นรูปธรรม	ความไว้วางใจ	ความกระตือรือร้น	ความมั่นใจ	ความรับรู้-เข้าใจ
1. ย่านธุรกิจ	3.98	4.13	4.13	4.15	4.13
2. ย่านจับจ่ายใช้สอย	4.21	4.32	4.40	4.39	4.41
3. ย่านบันเทิง	4.08	4.11	4.21	4.15	4.33
4. ย่านวัฒนธรรม	3.94	3.82	4.01	4.05	4.22
5. อื่นๆ	4.27	4.47	4.39	4.40	4.70
รวม	4.08	4.13	4.23	4.23	4.30

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกสถานที่ตั้งโรงแรมต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของโรงแรมที่อยู่ในเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครนั้นอยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการเข้าพักแตกต่างกัน
ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาว

ระยะเวลาในการ เข้าพัก	คุณภาพบริการ ServQual 5 Dimensions				
	ความเป็น รูปธรรม	ความไว้วางใจ	ความ กระตือรือร้น	ความมั่นใจ	ความรู้- เข้าใจ
1. 1-3 คืน	4.12	4.12	4.25	4.23	4.32
2. 4-7 คืน	3.99	4.08	4.22	4.21	4.32
3. 8-12 คืน	4.24	4.36	4.40	4.18	4.25
4. 13 คืนขึ้นไป	4.18	4.27	4.08	4.34	4.06
รวม	4.08	4.13	4.23	4.23	4.30

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการเข้าพักต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของโรงแรมที่อยู่ในเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครนั้นอยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีวิธีการจองห้องพักแตกต่างกันต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาว

วิธีการจองห้องพัก	คุณภาพบริการ ServQual 5 Dimensions				
	ความเป็น รูปธรรม	ความไว้วางใจ	ความ กระตือรือร้น	ความมั่นใจ	ความรู้- เข้าใจ
1. ผ่านเว็บไซต์	4.23	4.29	4.35	4.33	4.38
2. จองตรงกับ	4.02	3.95	4.14	4.17	4.27
3. ผ่านบริษัทนำ เที่ยว	3.96	4.09	4.24	4.18	4.27
4. ผ่านสัญญา องค์กร	4.05	4.13	4.16	4.20	4.26
รวม	4.08	4.13	4.23	4.23	4.30

จากตารางที่ 4.14 พบว่าระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีวิธีการจองห้องพักต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของโรงแรมที่อยู่ในเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครนั้นอยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก

ตอนที่ 4 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงแรมเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม
ของโรงแรมเครือต่างชาติด้านต่างๆ ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการ
บริการของโรงแรมเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวตามหลักทฤษฎี ServQual 5 Dimensions

คุณภาพบริการ 5 มิติ	$\bar{X}$	S.D.	n	t-value	t-prob	95%	
						Lower	Upper
1 ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	4.083	.518	150	14.021	0.00	3.991	4.166
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.132	.619	150	22.395	0.00	4.032	4.232
3. ความกระตือรือร้นและการ ตอบสนอง	4.234	.548	150	16.651	0.00	4.146	4.323
4. การให้ความมั่นใจ	4.229	.532	150	39.802	0.00	4.144	4.315
5. ความรับรู้เข้าใจความต้องการของ ลูกค้า	4.299	.527	150	30.212	0.00	4.214	4.384
รวม	4.195	.549	150	24.724	0.00	4.105	4.284

หมายเหตุ. กรณีนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูง $H_0 : \mu \leq 3.49$ $H_1 : \mu > 3.49$

กรณีนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลาง $H_0 : \mu = 3.00$ $H_1 : \mu \neq 3.00$

กรณีนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำ $H_0 : \mu \geq 2.50$ $H_1 : \mu < 2.50$

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test แบบ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลการทดสอบดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจมากต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาว
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจมากต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาว
3. ด้านความกระตือรือร้นและการตอบสนอง พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจมากต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาว
4. ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจมากต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาว
5. ด้านความรู้-เข้าใจความต้องการของลูกค้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจมากต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาว

ตอนที่ 5 การทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการเดินทางแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติ

เนื่องจากผู้วิจัยกำหนดพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยวไว้ 4 ด้าน คือ วัตถุประสงค์การเดินทาง การเลือกสถานที่ตั้งโรงแรม ระยะเวลาการเข้าพัก และวิธีการจองห้องพัก ประกอบกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการตามหลักทฤษฎี ServQual 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความกระตือรือร้นและการตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และความรู้-เข้าใจความต้องการของลูกค้า และภาพรวม ดังนั้นจึงมีสมมติฐานทั้งหมด 4 สมมติฐานใหญ่และ 20 สมมติฐานย่อย ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านและในภาพรวมของโรงแรมเครือต่างชาติต่างกัน

1.1 นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติต่างกันด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ

3.2 นักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาการเข้าพักโรงแรมแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือข่ายต่างชาติต่างกันด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

3.3 นักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาการเข้าพักโรงแรมแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือข่ายต่างชาติต่างกันด้านความกระตือรือร้นและการตอบสนอง

3.4 นักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาการเข้าพักโรงแรมแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือข่ายต่างชาติต่างกันด้านการให้ความมั่นใจ

3.5 นักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาการเข้าพักโรงแรมแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือข่ายต่างชาติต่างกันด้านความรู้ – เข้าใจความต้องการของลูกค้า

4. นักท่องเที่ยวที่มีวิธีการจองห้องพักแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านและในภาพรวมของโรงแรมเครือข่ายต่างชาติต่างกัน

4.1 นักท่องเที่ยวที่มีวิธีการจองห้องพักแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือข่ายต่างชาติต่างกันด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ

4.2 นักท่องเที่ยวที่มีวิธีการจองห้องพักแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือข่ายต่างชาติต่างกันด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

4.3 นักท่องเที่ยวที่มีวิธีการจองห้องพักแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือข่ายต่างชาติต่างกันด้านความกระตือรือร้นและการตอบสนอง

4.4 นักท่องเที่ยวที่มีวิธีการจองห้องพักแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือข่ายต่างชาติต่างกันด้านการให้ความมั่นใจ

4.5 นักท่องเที่ยวที่มีวิธีการจองห้องพักแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือข่ายต่างชาติต่างกันด้านความรู้ – เข้าใจความต้องการของลูกค้า

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวแตกต่างกัน

ServQual 5 Dimensions	วัตถุประสงค์การเดินทาง			F-value	F-prob	คู่ที่แตกต่าง
	$\bar{X}_1$	$\bar{X}_2$	$\bar{X}_3$			
1. ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	4.16	3.94	4.05	2.42	.092	-
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.24	3.94	4.08	3.25	.042*	1,3
3. ความกระตือรือร้นและการ	4.34	4.03	4.19	4.43	.014*	1,3
4. การให้ความมั่นใจ	4.32	4.01	4.25	4.48	.013*	1,3
5. ความรับรู้-เข้าใจความต้องการ	4.39	4.12	4.29	3.36	.037*	1,3
รวม	4.30	4.03	4.19	4.89	.009*	1,3

หมายเหตุ. $\bar{X}_1$ = ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางมาเพื่อพักผ่อน

$\bar{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางมาเพื่อเจรจาติดต่อธุรกิจ

$\bar{X}_3$ = ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางมาเพื่อเข้าร่วมประชุม-สัมมนา เข้ารับบริการทางสุขภาพ ศึกษาต่อ และอื่นๆ

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความกระตือรือร้นและการตอบสนอง การให้ความมั่นใจ ความรับรู้-เข้าใจความต้องการของลูกค้า แต่ไม่แตกต่างกันในด้าน ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ

โดยกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางที่แตกต่างกันคือนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อการพักผ่อนและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อการเข้าร่วมประชุม-สัมมนา

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกสถานที่ตั้งต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติดระดับ 4-5 ดาวแตกต่างกัน

ServQual 5 Dimensions	การเลือกสถานที่ตั้งโรงแรม			F-value	F-prob	คู่ที่แตกต่าง
	$\bar{X}_1$	$\bar{X}_2$	$\bar{X}_3$			
1. ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	3.97	4.21	4.07	1.71	.150	-
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.01	4.31	4.11	3.19	.015*	1,2
3. ความกระตือรือร้นและการตอบสนอง	4.13	4.40	4.21	2.52	.044*	1,2
4. การให้ความมั่นใจ	4.15	4.39	4.15	2.26	.065	-
5. ความรับรู้-เข้าใจความต้องการ	4.13	4.41	4.32	2.71	.032*	1,2
รวม	4.10	4.35	4.19	2.84	.026*	1,2

หมายเหตุ. $\bar{X}_1$ = ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เลือกสถานที่ตั้งโรงแรมในย่าน
ธุรกิจ

$\bar{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เลือกสถานที่ตั้งโรงแรมในย่าน
จับจ่ายใช้สอย

$\bar{X}_3$ = ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เลือกสถานที่ตั้งโรงแรมในย่าน
บันเทิง

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่านักท่องเที่ยวที่มีการเลือกสถานที่ตั้งโรงแรมต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความกระตือรือร้นและการตอบสนอง ความรับรู้-เข้าใจความต้องการของลูกค้า แต่ไม่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการและด้านการให้ความมั่นใจ

โดยกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีการเลือกสถานที่ตั้งโรงแรมที่แตกต่างกันคือนักท่องเที่ยวที่เลือกพักโรงแรมในย่านธุรกิจและย่านจับจ่ายใช้สอย แต่ไม่แตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมและด้านการให้ความมั่นใจ

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีการระยะเวลาการเข้าพักต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาวแตกต่างกัน

ServQual 5 Dimensions	ระยะเวลาการเข้าพักโรงแรม		F-value	F-prob
	$\bar{X}_1$	$\bar{X}_2$		
1. ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	4.12	4.05	3.50	.063
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.12	4.14	.164	.686
3. ความกระตือรือร้นและการตอบสนอง	4.25	4.22	.274	.601
4. การให้ความมั่นใจ	4.23	4.23	.461	.498
5. ความรับรู้-เข้าใจความต้องการ	4.32	4.27	.253	.616
รวม	4.23	4.19	.594	.442

หมายเหตุ. $\bar{X}_1$ = ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่พักโรงแรมระหว่าง 1-3 คืน
 $\bar{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่พักโรงแรมระหว่าง 4-7 คืน 8-12 คืน และ 13 คืนขึ้นไป

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test แบบสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่านักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาการเข้าพักโรงแรมต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีวิธีการจองห้องพักต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาวแตกต่างกัน

ServQual 5 Dimensions	วิธีการจองห้องพัก				F-value	F-prob	คู่ที่แตกต่าง
	$\bar{X}_1$	$\bar{X}_2$	$\bar{X}_3$	$\bar{X}_4$			
1. ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	4.24	4.02	3.96	4.05	2.24	.086	-
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.29	3.95	4.09	4.12	1.88	.135	-
3. ความกระตือรือร้นและการตอบสนอง	4.35	4.14	4.24	4.16	1.21	.309	-
4. การให้ความมั่นใจ	4.33	4.16	4.18	4.20	0.89	.447	-
5. ความรับรู้-เข้าใจความต้องการ	4.38	4.27	4.27	4.26	0.47	.704	-
รวม	4.33	4.15	4.16	4.18	1.38	.249	-

หมายเหตุ. $\bar{X}_1$ = ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่จองห้องพักผ่านตัวแทนเว็บไซต์

$\bar{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่จองห้องพักโดยตรงกับโรงแรม

$\bar{X}_3$ = ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่จองห้องพักผ่านบริษัทนำเที่ยว

$\bar{X}_4$ = ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่จองห้องพักผ่านสัญญาณองค์กรหรือ หน่วยงาน

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่านักท่องเที่ยวที่มีวิธีการจองห้องพักโรงแรมต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติไม่แตกต่างกัน