

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ จากนั้นทำการสรุปผลวิจัย และนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของสมาชิกผู้ใช้บริการ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนออักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติที่นำมาใช้งานวิจัยดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	สถิติทดสอบ t

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกผู้ให้บริการ

ลักษณะทั่วไปของสมาชิกผู้ให้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ของสมาชิกผู้ให้บริการ 2 กลุ่ม คือกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว และ กลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาวปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของสมาชิกผู้ให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ลักษณะทั่วไปของสมาชิกผู้ให้บริการ		กลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว		กลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ					
	ชาย	141	49.5	38	44.7
	หญิง	144	50.5	47	55.3
อายุ					
	อายุต่ำกว่า 30 ปี	70	24.6	11	12.9
	อายุ 31 -40 ปี	115	40.4	21	24.7
	อายุ 41 – 50 ปี	75	26.3	41	48.2
	อายุมากกว่า 50 ปี	25	8.8	12	14.1
ระดับการศึกษา					
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช.	16	5.6	5	5.9
	ปวส. / อนุปริญญา	38	13.3	18	21.2
	ปริญญาตรี	213	74.7	59	69.4
	สูงกว่าปริญญาตรี	18	6.3	3	3.5

ตารางที่ 4.1 ต่อ

ลักษณะทั่วไปของสมาชิกผู้ใช้บริการ	กลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว		กลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ				
พนักงานบริษัทเอกชน	88	30.9	28	32.9
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	137	48.1	26	30.6
รับราชการ	36	12.6	14	16.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	3.2	7	8.2
อื่นๆ	15	5.3	10	11.8
รายได้ต่อเดือน				
ต่ำกว่า 50,000 บาท	27	9.5	10	11.8
50,000 – 70,000 บาท	201	70.5	59	69.4
70,001 – 100,000 บาท	35	12.3	9	10.6
สูงกว่า 100,000 บาท	22	7.7	7	8.2
สถานภาพสมรส				
โสด	144	50.5	26	30.6
สมรส	110	38.6	52	61.2
หม้าย	16	5.6	3	3.5
หย่าร้าง	15	5.3	4	4.7
รวม	285	100	85	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าสมาชิกที่มาใช้บริการมีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลดังนี้

เพศ พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวเป็นเพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 และเพศหญิง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 สมาชิกที่มาใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เป็นเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 และ เพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3

อายุ พบว่าสมาชิกผู้มาใช้บริการกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาวส่วนใหญ่ มีอายุ ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมา คืออายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และ อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 สำหรับสมาชิกผู้ให้บริการ โรงแรมระดับ 5 ดาว มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 14.1 และ อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9

ระดับการศึกษา พบว่าสมาชิกผู้มาใช้บริการ กลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว ส่วนใหญ่จบ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็น ร้อยละ 74.7 รองลงมา จบการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และจบการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 สมาชิกผู้มาใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมาจบการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือปวช. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 และจบ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

อาชีพ พบว่าสมาชิกผู้มาใช้บริการโรงแรมระดับสามดาว ส่วนใหญ่ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 88 คน คิด เป็นร้อยละ 30.9 รับราชการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ประกอบอาชีพอื่น จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 สมาชิกผู้มาใช้บริการ โรงแรมระดับ 5 ดาวส่วนใหญ่ เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 28 คนรองลงมา ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 รับราชการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ประกอบ อาชีพอื่นๆจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.2

รายได้ พบว่าสมาชิก ผู้มาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว มีรายได้อยู่ระหว่าง 50,000 – 70,000 บาท จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 รายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และรายได้สูงกว่า 100,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 สมาชิกผู้ให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มีรายได้อยู่ระหว่าง 50,000 – 70,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 รายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 รายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาทจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 และ รายได้สูงกว่า 100,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2

สถานภาพสมรส พบว่าสมาชิกผู้มาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว พบว่าส่วนใหญ่เป็น คนโสด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 สมรสแล้วจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 หม้าย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และหย่าร้าง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 สมาชิกผู้ใช้บริการ โรงแรมระดับ 5 ดาว สมรสแล้ว จำนวน 52 คน คิดเป็น ร้อยละ 61.2 โสด จำนวน 26 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.6 หย่าร้างจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 หม้าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการ

การให้บริการของโรงแรม และรีสอร์ทเพื่อผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับ คุณภาพการบริการที่คาดหวัง และระดับคุณภาพของการบริการที่ได้รับจริงประกอบด้วย ด้าน รูปลักษณะการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการเอาใจ ใส่ ผู้วิจัยวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือมากที่สุด (มีค่า 5 คะแนน) มาก (มีค่า 4 คะแนน) ปาน กลาง (มีค่า 3 คะแนน) น้อย (มีค่า 2 คะแนน) น้อยที่สุด (มีค่า 1 คะแนน) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมีค่า ตั้งแต่ 1.00 – 5.00 โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายระดับพึงพอใจในหน้า 53 ปรากฏผลการศึกษาดัง ตาราง 4.2 -4.23

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณะการให้บริการที่สมาชิกคาดหวัง ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณะการให้บริการที่สมาชิกผู้บริการคาดหวัง
กลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

ด้านรูปลักษณะการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งโรงแรมหาง่าย	2.99	0.60	ปานกลาง
2. ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง	2.97	0.61	ปานกลาง
3. การจัดสวนตกแต่งบริเวณโดยรอบของโรงแรมมีความสวยงาม สะอาดและสบายตา	2.99	0.69	ปานกลาง
4. พื้นที่บริเวณรอบบังกะโลกว้างขวางสวยงาม	2.94	0.67	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ด้านรูปลักษณะการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
5. บรรยากาศภูมิทัศน์ภายในบริเวณโรงแรมสวยงาม	2.97	0.65	ปานกลาง
6. การแต่งกายของพนักงานเรียบร้อยเหมาะสม	3.03	0.69	ปานกลาง
7. บรรยากาศภายในห้องพักตกแต่งสวยงาม	3.03	0.68	ปานกลาง
8. ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด	3.03	0.64	ปานกลาง
9. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักรู้อย่างดีและตกแต่งอย่างสวยงาม	3.05	0.67	ปานกลาง
10. การบริการภายในห้องอาหารและคุณภาพของอาหาร	3.10	0.67	ปานกลาง
11. ความสะดวกในการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	3.10	0.66	ปานกลาง
12. สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวก และปลอดภัย	3.09	0.65	ปานกลาง
รวม	3.02	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรม 3 ดาว มีระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณะการให้บริการที่คาดหวังในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ การบริการภายในห้องอาหารและคุณภาพของอาหาร ($\bar{X} = 3.10$) ความสะดวกในการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.10$) และสถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวก และปลอดภัย ($\bar{X} = 3.09$) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้ายได้แก่ พื้นที่บริเวณล็อบบี้กว้างขวางสวยงาม ($\bar{X} = 2.94$)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณะการให้บริการที่สมาชิกคาดหวัง
ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณะการให้บริการที่สมาชิกผู้ใช้บริการคาดหวัง
กลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

ด้านรูปลักษณะการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. สถานที่ตั้งโรงแรมหาง่าย	3.65	0.54	มาก
2. ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง	3.65	0.52	มาก
3. การจัดสวนตกแต่งบริเวณโดยรอบของโรงแรมมีความสวยงาม สะอาดและสบายตา	3.54	0.52	มาก
4. พื้นที่บริเวณรอบบ่อน้ำกว้างขวางสวยงาม	3.51	0.52	มาก
5. บรรยากาศภูมิทัศน์ภายในบริเวณโรงแรมสวยงาม	3.50	0.50	มาก
6. การแต่งกายของพนักงานเรียบร้อยเหมาะสม	3.70	0.55	มาก
7. บรรยากาศภายในห้องพักตกแต่งสวยงาม	3.67	0.54	มาก
8. ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด	3.60	0.53	มาก
9. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักถูกจัดวางและตกแต่ง อย่างสวยงาม	3.56	0.54	มาก
10. การบริการภายในห้องอาหารและคุณภาพของอาหาร	3.57	0.58	มาก
11. ความสะดวกในการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	3.61	0.57	มาก
12. สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย	3.62	0.57	มาก
รวม	3.60	0.41	มาก

จากตาราง 4.3 พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณะการให้บริการที่สมาชิก
คาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรม
ระดับ 5 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก 3 อันดับ
แรก ได้แก่ ด้านการแต่งกายของพนักงานเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{X} = 3.70$) บรรยากาศภายในห้องพัก

ตกแต่งสวยงาม ($\bar{X} = 3.67$) และสถานที่ตั้งโรงแรมค่อนข้าง่าย ($\bar{X} = 3.65$) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้ายได้แก่ บรรยากาศภูมิทัศน์ภายในบริเวณโรงแรมสวยงาม ($\bar{X} = 3.50$)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือที่สมาชิกคาดหวังปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือที่สมาชิกผู้ใช้บริการคาดหวัง
กลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

ด้านความน่าเชื่อถือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานมีกิจกรรมมาทในการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับท่านเป็นอย่างดี	2.98	0.66	ปานกลาง
2. มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	3.00	0.69	ปานกลาง
3. พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ	3.03	0.67	ปานกลาง
4. การปฏิบัติของพนักงานไม่ผิดพลาด	3.01	0.67	ปานกลาง
5. พนักงานผู้ให้บริการมีความสุขและมีอัธยาศัยดี	3.02	0.66	ปานกลาง
รวม	3.01	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือที่สมาชิกคาดหวัง มีความพึงพอใจในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 3.03$) พนักงานผู้ให้บริการมีความสุขและมีอัธยาศัยดี ($\bar{X} = 3.02$) และการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ผิดพลาด ($\bar{X} = 3.01$) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้ายได้แก่ พนักงานมีกิจกรรมมาทในการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับท่านเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 2.98$)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการตอบสนองที่สมาชิกคาดหวัง ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองที่สมาชิกผู้ใช้บริการคาดหวัง
กลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

ด้านการตอบสนอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรวดเร็วในการเช็คอินและเช็คเอาท์ห้องพัก	3.05	0.71	ปานกลาง
2. ความรวดเร็วของพนักงานในการให้ข้อมูลต่างๆ	3.05	0.70	ปานกลาง
3. ความถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูล	3.07	0.71	ปานกลาง
4. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการทันทีที่ลูกค้าต้องการ	3.08	0.71	ปานกลาง
5. พนักงานมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ	3.07	0.70	ปานกลาง
รวม	3.06	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับความพึงพอใจในการตอบสนองที่สมาชิกคาดหวัง มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการทันทีที่ลูกค้าต้องการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.08$) ความถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูล ($\bar{X} = 3.07$) และพนักงานมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.07$) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้ายได้แก่ ความรวดเร็วในการเช็คอินและเช็คเอาท์ห้องพัก ($\bar{X} = 3.05$)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการตอบสนองที่สมาชิกคาดหวัง ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจในการตอบสนองที่สมาชิกผู้ใช้บริการคาดหวัง
กลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

ด้านการตอบสนอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรวดเร็วในการเช็คอินและเช็คเอาท์ห้องพัก	3.54	0.58	มาก
2. ความรวดเร็วของพนักงานในการให้ข้อมูลต่างๆ	3.51	0.56	มาก
3. ความถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูล	3.48	0.56	มาก
4. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการทันทีที่ลูกค้าต้องการ	3.50	0.56	มาก
5. พนักงานมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ	3.48	0.56	มาก
รวม	3.50	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับความพึงพอใจในการตอบสนองที่สมาชิกคาดหวัง มีความพึงพอใจในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการเช็คอินและเช็คเอาท์ห้องพัก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.54$) ความรวดเร็วของพนักงานในการให้ข้อมูลต่างๆ ($\bar{X} = 3.51$) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการทันทีที่ลูกค้าต้องการ ($\bar{X} = 3.50$) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้ายได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูล ($\bar{X} = 3.48$)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นใจที่สมาชิกคาดหวัง ปรากฏผล
การศึกษาดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจที่สมาชิกผู้ใช้บริการคาดหวัง
กลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

ด้านความมั่นใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินในขณะที่ใช้บริการห้องพักของโรงแรม	3.11	0.66	ปานกลาง
2. ความสะอาดของสิ่งของเครื่องใช้ในห้องพัก เช่นผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ฯลฯ	3.14	0.68	ปานกลาง
3. คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ในห้องพักใช้วัสดุคุณภาพสูง	3.14	0.64	ปานกลาง
4. พนักงานมีความเข้าใจและรู้ถึงความต้องการของท่านได้	3.12	0.64	ปานกลาง
รวม	3.13	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความพึงพอใจในการความมั่นใจที่สมาชิกคาดหวัง มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะอาดของสิ่งของเครื่องใช้ในห้องพัก เช่นผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ฯลฯ ($\bar{X} = 3.14$) คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ในห้องพักใช้วัสดุคุณภาพสูง ($\bar{X} = 3.14$) พนักงานมีความเข้าใจและรู้ถึงความต้องการของท่านได้ ($\bar{X} = 3.12$) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้ายได้แก่ การรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินในขณะที่ใช้บริการห้องพักของโรงแรม ($\bar{X} = 3.11$)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นใจที่สมาชิกคาดหวัง ปรากฏผล
การศึกษาดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจที่สมาชิกผู้ใช้บริการคาดหวัง
กลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

ด้านความมั่นใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินในขณะที่ใช้บริการห้องพักของโรงแรม	3.60	0.63	มาก
2. ความสะอาดของสิ่งของเครื่องใช้ในห้องพัก เช่นผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ฯลฯ	3.60	0.65	มาก
3. คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ในห้องพักใช้วัสดุคุณภาพสูง	3.55	0.60	มาก
4. พนักงานมีความเข้าใจและรู้ถึงความต้องการของท่านได้	3.51	0.56	มาก
รวม	3.55	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความพึงพอใจในการความมั่นใจที่สมาชิกคาดหวัง มีความพึงพอใจในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า สมาชิกผู้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะอาดของสิ่งของเครื่องใช้ในห้องพัก เช่นผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ฯลฯ ($\bar{X} = 3.60$) การรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินในขณะที่ใช้บริการห้องพักของโรงแรม ($\bar{X} = 3.60$) คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ในห้องพักใช้วัสดุคุณภาพสูง ($\bar{X} = 3.55$) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ พนักงานมีความเข้าใจและรู้ถึงความต้องการของท่านได้ ($\bar{X} = 3.51$)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการดูแลเอาใจใส่ที่สมาชิกคาดหวัง
ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจในการดูแลเอาใจใส่ที่สมาชิกผู้ใช้บริการคาดหวัง
กลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

ด้านการดูแลเอาใจใส่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าเป็นอย่างดี	3.13	0.66	ปานกลาง
2. มีการจัดพนักงานให้บริการตลอด 24 ชม.	3.09	0.65	ปานกลาง
3. มีบริการเสิร์ฟอาหารถึงห้องพัก	3.05	0.67	ปานกลาง
4. มีบริการด้านสปา และนวดแผนไทย	3.00	0.66	ปานกลาง
5. มีบริการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง	2.97	0.64	ปานกลาง
6. มีบริการรถรับ-ส่งสนามบินนานาชาติ	2.99	0.63	ปานกลาง
รวม	3.04	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความพึงพอใจในการดูแลเอาใจใส่ที่สมาชิกคาดหวัง มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการ โรงแรมระดับ 3 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.13$) มีการจัดพนักงานให้บริการตลอด 24 ชม. ($\bar{X} = 3.09$) มีบริการเสิร์ฟอาหารถึงห้องพัก ($\bar{X} = 3.05$) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้ายได้แก่ มีบริการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง ($\bar{X} = 2.99$)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการดูแลเอาใจใส่ที่สมาชิกคาดหวัง
ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจในการดูแลเอาใจใส่ที่สมาชิกผู้ใช้บริการคาดหวัง
กลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

ด้านการดูแลเอาใจใส่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าเป็นอย่างดี	3.63	0.55	มาก
2. มีการจัดพนักงานให้บริการตลอด 24 ชม.	3.63	0.55	มาก
3. มีบริการเสริฟอาหารถึงห้องพัก	3.55	0.54	มาก
4. มีบริการด้านสปาและนวดแผนไทย	3.52	0.56	มาก
5. มีบริการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง	3.50	0.54	มาก
6. มีบริการรถรับ-ส่งสนามบินนานาชาติ	3.48	0.54	มาก
รวม	3.55	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความพึงพอใจในการดูแลเอาใจใส่ที่สมาชิกคาดหวัง มีความพึงพอใจในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการ โรงแรมระดับ 5 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.63$) มีการจัดพนักงานให้บริการตลอด 24 ชม. ($\bar{X} = 3.63$) มีบริการเสริฟอาหารถึงห้องพัก ($\bar{X} = 3.55$) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้ายได้แก่ มีบริการรถรับ - ส่งสนามบินนานาชาติ ($\bar{X} = 3.48$)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณะการให้บริการที่สมาชิกได้รับจริง
ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณะการให้บริการที่สมาชิกผู้ใช้บริการได้รับจริง
กลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

ด้านรูปลักษณะการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งโรงแรมหาง่าย	3.85	0.54	มาก
2. ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง	3.87	0.56	มาก
3. การจัดสวนตกแต่งบริเวณโดยรอบของโรงแรมมีความสวยงาม สะอาดและสบายตา	3.92	0.63	มาก
4. พื้นที่บริเวณลโอบบักกว้างขวางสวยงาม	3.93	0.65	มาก
5. บรรยากาศภูมิทัศน์ภายในบริเวณโรงแรมสวยงาม	3.94	0.65	มาก
6. การแต่งกายของพนักงานเรียบร้อยเหมาะสม	3.88	0.62	มาก
7. บรรยากาศภายในห้องพักตกแต่งสวยงาม	3.90	0.62	มาก
8. ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด	3.95	0.68	มาก
9. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักถูกจัดวางและตกแต่งอย่างสวยงาม	3.95	0.67	มาก
10. การบริการภายในห้องอาหารและคุณภาพของอาหาร	3.95	0.67	มาก
11. ความสะดวกในการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	3.94	0.67	มาก
12. สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย	3.92	0.66	มาก
รวม	3.92	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณะการให้บริการที่สมาชิกได้รับจริง มีความพึงพอใจในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด ($\bar{X} = 3.95$) ความสะดวกใน

การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.94$) พื้นที่บริเวณลอบบี้กว้างขวางสวยงาม ($\bar{X} = 3.93$) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้ายได้แก่ สถานที่ตั้งโรงแรมค่อนข้างง่าย ($\bar{X} = 3.85$)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์การให้บริการที่สมาชิกได้รับจริง ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์การให้บริการที่สมาชิกผู้ให้บริการได้รับจริง
กลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งโรงแรมหาง่าย	4.03	0.39	มาก
2. ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง	4.04	0.46	มาก
3. การจัดสวนตกแต่งบริเวณโดยรอบของโรงแรมมีความสวยงาม สะอาดและสบายตา	4.07	0.59	มาก
4. พื้นที่บริเวณลอบบี้กว้างขวางสวยงาม	4.00	0.53	มาก
5. บรรยากาศภูมิทัศน์ภายในบริเวณโรงแรมสวยงาม	4.00	0.46	มาก
6. การแต่งกายของพนักงานเรียบร้อยเหมาะสม	4.17	0.51	มาก
7. บรรยากาศภายในห้องพักตกแต่งสวยงาม	4.18	0.52	มาก
8. ห้องพักและห้องน้ำภายในห้องพักสะอาด	4.29	0.65	มากที่สุด
9. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักถูกจัดวางและตกแต่งอย่างสวยงาม	4.31	0.69	มากที่สุด
10. การบริการภายในห้องอาหารและคุณภาพของอาหาร	4.29	0.70	มากที่สุด
11. ความสะดวกในการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	4.23	0.68	มากที่สุด
12. สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก และปลอดภัย	4.20	0.68	มาก
รวม	4.15	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณะการให้บริการที่สมาชิกได้รับจริง มีความพึงพอใจในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักถูกจัดวางและตกแต่งอย่างสวยงาม ($\bar{X} = 4.31$) การบริการในห้องอาหารและคุณภาพของอาหาร ($\bar{X} = 4.29$) ความสะดวกในการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ($\bar{X} = 4.23$) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ บรรยากาศภูมิทัศน์ภายในบริเวณโรงแรมสวยงาม ($\bar{X} = 4.00$)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือที่สมาชิกได้รับจริง ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือที่สมาชิกผู้ใช้บริการได้รับจริง
กลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

ด้านความน่าเชื่อถือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานมีกิจกรรมมาทในการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับท่านเป็นอย่างดี	3.88	0.62	มาก
2. มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	3.88	0.62	มาก
3. พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ	3.91	0.65	มาก
4. การปฏิบัติของพนักงานไม่ผิดพลาด	3.89	0.65	มาก
5. พนักงานผู้ให้บริการมีความสุภาพและมีอัธยาศัยดี	3.92	0.66	มาก
รวม	3.90	0.58	มาก

ตารางที่ 4.14 พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือที่สมาชิกได้รับจริง มีความพึงพอใจในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการมีความสุภาพและอัธยาศัยดี ($\bar{X} = 3.92$) พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 3.91$) การปฏิบัติของพนักงานไม่ผิดพลาด ($\bar{X} = 3.89$) ส่วน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้ายได้แก่ พนักงานมีกิจกรรมรยาทในการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับท่านเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.88$)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือที่สมาชิกได้รับจริง ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือที่สมาชิกผู้ให้บริการได้รับจริง
กลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

ด้านความน่าเชื่อถือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานมีกิจกรรมรยาทในการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับท่านเป็นอย่างดี	4.25	0.65	มากที่สุด
2. มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	4.32	0.66	มากที่สุด
3. พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ	4.21	0.65	มากที่สุด
4. การปฏิบัติของพนักงานไม่ผิดพลาด	4.24	0.68	มากที่สุด
5. พนักงานผู้ให้บริการมีความสุภาพและมีอัธยาศัยดี	4.25	0.69	มากที่สุด
รวม	4.26	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือที่สมาชิกได้รับจริง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า สมาชิกผู้ให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$) พนักงานผู้ให้บริการมีความสุภาพและอัธยาศัยดี ($\bar{X} = 4.25$) การปฏิบัติของพนักงานไม่ผิดพลาด ($\bar{X} = 4.24$) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลำดับสุดท้ายได้แก่ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 4.21$)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการตอบสนองที่สมาชิกได้รับจริง ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจในการตอบสนองที่สมาชิกผู้ใช้บริการได้รับจริง
กลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

ด้านการตอบสนอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรวดเร็วในการเช็คอินและเช็คเอาท์ห้องพัก	3.92	0.62	มาก
2. ความรวดเร็วของพนักงานในการให้ข้อมูลต่างๆ	3.91	0.59	มาก
3. ความถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูล	3.92	0.62	มาก
4. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการทันทีที่ลูกค้าต้องการ	3.93	0.64	มาก
5. พนักงานมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ	3.92	0.65	มาก
รวม	3.92	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่าระดับความพึงพอใจในการตอบสนองที่สมาชิกได้รับจริง มีความพึงพอใจในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการ โรงแรมระดับ 3 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 2 อันดับแรก ได้แก่ ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการทันทีที่ลูกค้าต้องการ ($\bar{X} = 3.93$) พนักงานมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.92$) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ได้แก่ ความรวดเร็วของพนักงานในการให้ข้อมูลต่างๆ ($\bar{X} = 3.91$)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการตอบสนองที่สมาชิกได้รับจริง ปรากฏผล การศึกษาดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจในการตอบสนองที่สมาชิกผู้ให้บริการได้รับจริง
กลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

ด้านการตอบสนอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรวดเร็วในการเช็คอินและเช็คเอาท์ห้องพัก	4.27	0.66	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วของพนักงานในการให้ข้อมูลต่างๆ	4.27	0.66	มากที่สุด
3. ความถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูล	4.22	0.66	มากที่สุด
4. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการทันทีที่ลูกค้าต้องการ	4.23	0.66	มากที่สุด
5. พนักงานมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ	4.21	0.65	มากที่สุด
รวม	4.24	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่าระดับความพึงพอใจในการตอบสนองที่สมาชิกได้รับจริง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า สมาชิกผู้ให้บริการ โรงแรมระดับ 5 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วของพนักงานในการให้ข้อมูลต่างๆ ($\bar{X} = 4.27$) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการทันทีที่ลูกค้าต้องการ ($\bar{X} = 4.23$) ความถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูล ($\bar{X} = 4.22$) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายได้แก่ พนักงานมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.21$)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นใจที่สมาชิกได้รับจริง ปรากฏผล
การศึกษาดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจที่สมาชิกใช้บริการได้รับจริง
กลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

ด้านความมั่นใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินในขณะที่ใช้บริการ ห้องพักของโรงแรม	3.92	0.60	มาก
2. ความสะอาดของสิ่งของเครื่องใช้ในห้องพัก เช่นผ้าเช็ดตัว ผ้าปู ที่นอน ฯลฯ	3.92	0.60	มาก
3. คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ในห้องพักใช้วัสดุคุณภาพสูง	3.92	0.60	มาก
4. พนักงานมีความเข้าใจและรู้ถึงความต้องการของท่านได้	3.92	0.58	มาก
รวม	3.92	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นใจที่สมาชิกได้รับจริง มีความพึงพอใจในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า สมาชิกใช้บริการโรงแรม
ระดับ 3 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินใน
ขณะที่ใช้บริการห้องพักของโรงแรม ($\bar{X} = 3.92$)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นใจที่สมาชิกได้รับจริง ปรากฏผล
การศึกษาดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจด้านความมั่นใจที่สมาชิกใช้บริการได้รับจริง
กลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

ด้านความมั่นใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินในขณะที่ใช้บริการ ห้องพักของโรงแรม	4.27	0.64	มากที่สุด
2. ความสะอาดของสิ่งของเครื่องใช้ในห้องพัก เช่นผ้าเช็ดตัว ผ้าปู ที่นอน ฯลฯ	4.27	0.64	มากที่สุด
3. คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ในห้องพักใช้วัสดุคุณภาพสูง	4.22	0.62	มากที่สุด
4. พนักงานมีความเข้าใจและรู้ถึงความต้องการของท่านได้	4.16	0.59	มากที่สุด
รวม	4.23	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นใจที่สมาชิกได้รับจริง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า สมาชิกใช้บริการ
โรงแรมระดับ 5 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยของ
ทรัพย์สินในขณะที่ใช้บริการห้องพักของโรงแรม ($\bar{X} = 4.27$) คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ในห้องพัก
ใช้วัสดุคุณภาพสูง ($\bar{X} = 4.22$) และ พนักงานมีความเข้าใจและรู้ถึงความต้องการของท่านได้
($\bar{X} = 4.16$)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการดูแลเอาใจใส่ที่สมาชิกได้รับจริง
ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจในการดูแลเอาใจใส่ที่สมาชิกผู้ใช้บริการได้รับจริง
กลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

ด้านการดูแลเอาใจใส่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าเป็นอย่างดี	3.89	0.55	มาก
2. มีการจัดพนักงานให้บริการตลอด 24 ชม.	3.88	0.60	มาก
3. มีบริการเสิร์ฟอาหารถึงห้องพัก	3.88	0.62	มาก
4. มีบริการด้านสปาและนวดแผนไทย	3.90	0.64	มาก
5. มีบริการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง	3.89	0.67	มาก
6. มีบริการรถรับ-ส่งสนามบินนานาชาติ	3.89	0.64	มาก
รวม	3.89	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่าระดับความพึงพอใจในการดูแลเอาใจใส่ที่สมาชิกได้รับจริง มีความพึงพอใจในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 2 อันดับแรก มีบริการด้านสปาและนวดแผนไทย ($\bar{X} = 3.90$) มีบริการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง ($\bar{X} = 3.89$) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอันดับสุดท้าย ได้แก่ มีการจัดพนักงานให้บริการตลอด 24 ชม. ($\bar{X} = 3.88$)

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการดูแลเอาใจใส่ที่สมาชิกได้รับจริง
ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ระดับความพึงพอใจในการดูแลเอาใจใส่ที่สมาชิกผู้ใช้บริการได้รับจริง
กลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

ด้านการดูแลเอาใจใส่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าเป็นอย่างดี	4.23	0.64	มากที่สุด
2. มีการจัดพนักงานให้บริการตลอด 24 ชม.	4.27	0.66	มากที่สุด
3. มีบริการเสิร์ฟอาหารถึงห้องพัก	4.23	0.66	มากที่สุด
4. มีบริการด้านสปาและนวดแผนไทย	4.21	0.65	มากที่สุด
5. มีบริการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง	4.18	0.64	มาก
6. มีบริการรถรับ-ส่งสนามบินนานาชาติ	4.14	0.63	มาก
รวม	4.21	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่าระดับความพึงพอใจในการดูแลเอาใจใส่ที่สมาชิกได้รับจริง มีความพึงพอใจในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.21$) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดพบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการจัดพนักงานให้บริการตลอด 24 ชม. ($\bar{X} = 4.27$) มีบริการเสิร์ฟอาหารถึงห้องพัก ($\bar{X} = 4.23$) มีบริการด้านสปา และนวดแผนไทย ($\bar{X} = 4.21$) ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอันดับสุดท้าย ได้แก่ มีบริการรถรับ - ส่งสนามบินนานาชาติ ($\bar{X} = 4.14$)

สรุปความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริงในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ของกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว ปราบภูผลการศึกษา ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่คาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริงในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ของกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

คุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจของการบริการที่คาดหวัง			ระดับความพึงพอใจของการบริการที่ได้รับจริง		
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านรูปลักษณ์						
การให้บริการ	3.02	.51	ปานกลาง	3.92	.51	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.01	.60	ปานกลาง	3.90	.58	มาก
3. ด้านการตอบสนอง	3.06	.64	ปานกลาง	3.92	.55	มาก
4. ด้านความมั่นใจ	3.13	.59	ปานกลาง	3.92	.53	มาก
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.04	.57	ปานกลาง	3.89	.55	มาก
รวม			ปานกลาง			มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว มีความพึงพอใจในบริการที่คาดหวัง ต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X} = 3.13$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.06$) และด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.04$) ส่วนด้านที่สมาชิกผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.01$) สำหรับ ความพึงพอใจด้านการบริการที่ได้รับจริงต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.92$) ด้านความมั่นใจ ($\bar{X} = 3.92$) และด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ($\bar{X} = 3.92$) ส่วนด้านที่สมาชิกผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.89$)

สรุปความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริงในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว ปราบภูผลการศึกษา ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกผู้ให้บริการที่คาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริงในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

ระดับคุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจของการบริการที่คาดหวัง			ระดับความพึงพอใจของการบริการที่ได้รับจริง		
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ						
ให้บริการ	3.60	.41	มาก	4.15	.45	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.56	.57	มาก	4.26	.61	มากที่สุด
3. ด้านการตอบสนอง	3.50	.54	มาก	4.24	.60	มากที่สุด
4. ด้านความมั่นใจ	3.56	.59	มาก	4.23	.59	มากที่สุด
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.55	.51	มาก	4.21	.61	มากที่สุด
รวม			มาก			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการของโรงแรมระดับ 5 ดาว มีความพึงพอใจในบริการที่คาดหวัง ต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.50$) ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.55$) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.56$) ส่วนด้านที่สมาชิกผู้ให้บริการคาดหวังมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ($\bar{X} = 3.60$) สำหรับ ความพึงพอใจด้านการบริการที่ได้รับจริงต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.26$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 4.24$) และด้านความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.23$) ส่วนด้านที่สมาชิกมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของสมาชิกผู้ใช้บริการ

ในส่วนนี้เป็นผลการนำเสนอเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในความคาดหวังของสมาชิกผู้ให้บริการ กลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว และกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และ สถานภาพสมรส รายละเอียดดังตารางที่ 4.24 – 4.53

ตารางที่ 4.24 ค่าสถิติทดสอบที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกผู้ให้บริการกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว เพศชาย และเพศหญิงที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่

คุณภาพการบริการ	ชาย			หญิง			t	Sig
	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ		
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	3.01	0.50	ปานกลาง	3.03	0.53	ปานกลาง	.333	.739
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.03	0.62	ปานกลาง	2.98	0.57	ปานกลาง	0.673	.501
3. ด้านการตอบสนอง	3.02	0.65	ปานกลาง	3.10	0.64	ปานกลาง	1.099	.273
4. ด้านความมั่นใจ	3.13	0.60	ปานกลาง	3.13	0.58	ปานกลาง	.084	.933
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.06	0.57	ปานกลาง	3.02	0.56	ปานกลาง	0.636	.526
รวม	3.04	0.50	ปานกลาง	3.05	0.47	ปานกลาง	.104	.918

จากตารางที่ 4.24 พบว่า สมาชิกผู้ให้บริการทั้งเพศชาย และ เพศหญิง มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาวทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.25 ค่าสถิติทดสอบที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว เพศชาย และเพศหญิงที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่

คุณภาพการบริการ	ชาย			หญิง			t	Sig
	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ		
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	3.61	0.39	มาก	3.59	0.42	มาก	0.267	.790
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.55	0.63	มาก	3.57	0.52	มาก	.098	.922
3. ด้านการตอบสนอง	3.52	0.57	มาก	3.49	0.52	มาก	.231	.818
4. ด้านความมั่นใจ	3.59	0.66	มาก	3.54	0.52	มาก	.422	.674
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.60	0.52	มาก	3.52	0.50	มาก	.709	.481
รวม	3.58	0.47	มาก	3.55	0.44	มาก	.334	.739

จากตารางที่ 4.25 พบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการทั้งเพศชาย และ เพศหญิง มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาวทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ แสดงว่าเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการกลุ่มโรงแรม ระดับ 5 ดาวไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบ
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.26-4.28

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอายุ
ต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

คุณภาพการ บริการ	อายุ											
	ต่ำกว่า 30 ปี			31 – 40 ปี			41-50 ปี			มากกว่า 50 ปี		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ด้านรูปลักษณ์			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
การให้บริการ	2.97	0.50	กลาง	2.98	0.48	กลาง	3.04	0.51	กลาง	3.31	0.61	กลาง
2. ด้านความ			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
น่าเชื่อถือ	3.04	0.58	กลาง	2.99	0.62	กลาง	2.96	0.58	กลาง	3.12	0.57	กลาง
3. ด้านการ			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
ตอบสนอง	3.02	0.57	กลาง	3.08	0.64	กลาง	3.01	0.66	กลาง	3.31	0.74	กลาง
4. ด้านความ			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
มั่นใจ	3.09	0.56	กลาง	3.15	0.61	กลาง	3.10	0.60	กลาง	3.27	0.54	กลาง
5. ด้านการดูแล			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
เอาใจใส่	3.01	0.54	กลาง	3.03	0.58	กลาง	3.01	0.55	กลาง	3.25	0.61	กลาง
			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
รวม	3.01	0.45	กลาง	3.03	0.48	กลาง	3.02	0.49	กลาง	3.26	0.54	กลาง

จากตารางที่ 4.26 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังระดับความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้านโดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ สำหรับผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 41- 45 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านความน่าเชื่อถือ สำหรับผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ และต่ำสุดในด้านความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันของกลุ่ม
โรงแรมระดับ 3 ดาว

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.444	3	.815	3.111*	.027
	ภายในกลุ่ม	73.595	281	.262		
	รวม	76.039	284			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	.635	3	.212	.584	.626
	ภายในกลุ่ม	101.810	281	.362		
	รวม	102.444	284			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.918	3	.639	1.537	.205
	ภายในกลุ่ม	116.882	281	.416		
	รวม	118.799	284			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	.681	3	.227	.641	.589
	ภายในกลุ่ม	99.498	281	.354		
	รวม	100.179	284			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	1.244	3	.415	1.279	.282
	ภายในกลุ่ม	91.139	281	.324		
	รวม	92.384	284			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.340	3	.447	1.884	.132
	ภายในกลุ่ม	66.606	281	.237		
	รวม	67.946	284			

*P<0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวนพบว่า ด้านรูปลักษณ์การให้บริการมีความคาดหวังในระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ $F = 3.111$ ส่วนด้านอื่นไม่พบความแตกต่าง

ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multi Comparison) โดยวิธีทดสอบแบบเป็นรายคู่ ของ Scheffe เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังแสดงตามตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe ในด้านรูปลักษณะการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 30 ปี	31 – 40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50ปี
		2.97	2.98	3.04	3.31
ต่ำกว่า 30 ปี	2.97		-0.0165	-0.0718	-0.3407*
31-40 ปี	2.98				-0.3242*
41-50 ปี	3.04				-0.2689
มากกว่า 50 ปี	3.31				

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.28 พบว่า สมาชิกผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อด้านรูปลักษณะการให้บริการสูงกว่า สมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

คุณภาพการบริการ	อายุ											
	ต่ำกว่า 30 ปี			31 – 40 ปี			41-50 ปี			มากกว่า 50 ปี		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	3.73	0.44	มาก	3.60	0.46	มาก	3.55	0.37	มาก	3.63	0.40	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.83	0.70	มาก	3.46	0.50	มาก	3.50	0.52	มาก	3.70	0.67	มาก
3. ด้านการตอบสนอง	3.67	0.60	มาก	3.37	0.51	มาก	3.47	0.50	มาก	3.68	0.62	มาก
4. ด้านความมั่นใจ	3.75	0.71	มาก	3.38	0.52	มาก	3.55	0.56	มาก	3.77	0.65	มาก
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.69	0.60	มาก	3.42	0.47	มาก	3.53	0.47	มาก	3.72	0.61	มาก
รวม	3.73	0.53	มาก	3.48	0.44	มาก	3.53	0.40	มาก	3.68	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.29 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังระดับความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกด้านผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือ และต่ำสุดในด้านการตอบสนอง ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านโดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ และต่ำสุดในด้านการตอบสนอง สำหรับผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 41- 45 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านการตอบสนอง สำหรับผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ

ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันของ
กลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.294	3	.098	.574	.634
	ภายในกลุ่ม	13.826	81	.171		
	รวม	14.120	84			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.392	3	.464	1.442	.237
	ภายในกลุ่ม	26.062	81	.322		
	รวม	27.454	84			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.095	3	.365	1.258	.294
	ภายในกลุ่ม	23.512	81	.290		
	รวม	24.607	84			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.600	3	.533	1.552	.207
	ภายในกลุ่ม	27.824	81	.344		
	รวม	29.424	84			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	.907	3	.302	1.153	.333
	ภายในกลุ่ม	21.235	81	.262		
	รวม	22.142	84			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.678	3	.226	1.095	.356
	ภายในกลุ่ม	16.727	81	.207		
	รวม	17.406	84			

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสมาชิกผู้ใช้บริการกลุ่มโรงแรม
ระดับ 5 ดาว ที่อายุแตกต่างกันมีความคาดหวังในระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.31-4.32

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

คุณภาพการ บริการ	ระดับการศึกษา											
	มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.			ปวส. / อนุปริญญา			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	แปล			แปล			แปล			แปล		
	$\bar{X}$	S.D	ผล	$\bar{X}$	S.D	ผล	$\bar{X}$	S.D	ผล	$\bar{X}$	S.D	ผล
1. ด้านรูปลักษณ์			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
การให้บริการ	2.90	0.52	กลาง	3.07	0.48	กลาง	3.04	0.52	กลาง	2.88	0.54	กลาง
2. ด้านความ			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
น่าเชื่อถือ	2.97	0.62	กลาง	2.88	0.53	กลาง	3.05	0.61	กลาง	2.82	0.54	กลาง
3. ด้านการ			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
ตอบสนอง	3.01	0.57	กลาง	3.04	0.65	กลาง	3.09	0.65	กลาง	2.82	0.57	กลาง
4. ด้านความ			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
มั่นใจ	2.90	0.60	กลาง	3.09	0.59	กลาง	3.18	0.58	กลาง	2.86	0.57	กลาง
5. ด้านการดูแล			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
เอาใจใส่	2.89	0.57	กลาง	3.02	0.58	กลาง	3.07	0.56	กลาง	2.81	0.58	กลาง
			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
รวม	2.92	0.50	กลาง	3.03	0.48	กลาง	3.07	0.48	กลาง	2.85	0.50	กลาง

จากตารางที่ 4.31 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังระดับความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการตอบสนอง และต่ำสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่ และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ และต่ำสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่

ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน
ของกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.725	3	.242	.902	.441
	ภายในกลุ่ม	75.314	281	.268		
	รวม	76.039	284			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.641	3	.547	1.525	.208
	ภายในกลุ่ม	100.803	281	.359		
	รวม	102.444	284			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.328	3	.443	1.059	.367
	ภายในกลุ่ม	117.471	281	.418		
	รวม	118.799	284			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.726	3	.909	2.620	.051
	ภายในกลุ่ม	97.453	281	.347		
	รวม	100.179	284			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	1.531	3	.510	1.578	.195
	ภายในกลุ่ม	90.853	281	.323		
	รวม	92.384	284			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.097	3	.366	1.537	.205
	ภายในกลุ่ม	66.850	281	.238		
	รวม	67.946	284			

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน สมาชิกผู้ใช้บริการกลุ่มโรงแรม
ระดับ 3 ดาวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังในระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

คุณภาพการ บริการ	ระดับการศึกษา											
	มัธยมศึกษาปีที่ 6/			ปวช. / อนุปริญญา			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	ปวช.			ปวช. / อนุปริญญา			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D	ผล	$\bar{X}$	S.D	ผล	$\bar{X}$	S.D	ผล	$\bar{X}$	S.D	ผล
1. ด้านรูปลักษณ์การ												
ให้บริการ	3.46	0.45	มาก	3.69	0.40	มาก	3.58	0.40	มาก	3.58	0.52	มาก
2. ด้านความ												
น่าเชื่อถือ	3.40	0.54	มาก	3.56	0.49	มาก	3.58	0.60	มาก	3.33	0.57	มาก
3. ด้านการ												
ตอบสนอง	3.40	0.54	มาก	3.44	0.47	มาก	3.53	0.56	มาก	3.40	0.52	มาก
4. ด้านความมั่นใจ	3.40	0.54	มาก	3.51	0.53	มาก	3.61	0.61	มาก	3.33	0.57	มาก
5. ด้านการดูแลเอา												
ใจใส่	3.40	0.54	มาก	3.60	0.41	มาก	3.56	0.54	มาก	3.33	0.57	มาก
รวม	3.42	0.49	มาก	3.59	0.37	มาก	3.57	0.47	มาก	3.43	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.33 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังระดับความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับมาก ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ และต่ำสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ และต่ำสุดในด้านการตอบสนอง ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านการตอบสนอง และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ และต่ำสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่

ตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน
ของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณะการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.277	3	.092	.540	.656
	ภายในกลุ่ม	13.843	81	.171		
	รวม	14.120	84			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	.334	3	.111	.332	.802
	ภายในกลุ่ม	27.121	81	.335		
	รวม	27.454	84			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	.222	3	.074	.246	.864
	ภายในกลุ่ม	24.385	81	.301		
	รวม	24.607	84			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	.464	3	.155	.433	.730
	ภายในกลุ่ม	28.960	81	.358		
	รวม	29.424	84			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	.316	3	.105	.391	.759
	ภายในกลุ่ม	21.825	81	.269		
	รวม	22.142	84			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.176	3	.059	.275	.843
	ภายในกลุ่ม	17.230	81	.213		
	รวม	17.406	84			

จากตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสมาชิกผู้ใช้บริการกลุ่มโรงแรม 5 ดาว ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังในระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.35-4.39

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันของกลุ่ม โรงแรมระดับ 3 ดาว

คุณภาพการบริการ	อาชีพ														
	พนักงานบริษัทเอกชน			ประกอบธุรกิจส่วนตัว			รับราชการ			รัฐวิสาหกิจ			อื่นๆ		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	S.D	แปลผล	
1. ด้านรูปลักษณ์															
การให้บริการ	2.92	0.54	ปานกลาง	3.12	0.49	ปานกลาง	3.02	0.46	ปานกลาง	2.81	0.62	ปานกลาง	2.86	0.51	ปานกลาง
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	2.93	0.63	ปานกลาง	3.11	0.57	ปานกลาง	3.01	0.58	ปานกลาง	2.73	0.65	ปานกลาง	2.68	0.46	ปานกลาง
3. ด้านการตอบสนอง	3.05	0.69	ปานกลาง	3.14	0.62	ปานกลาง	3.02	0.57	ปานกลาง	2.60	0.58	ปานกลาง	2.84	0.60	ปานกลาง
4. ด้านความมั่นใจ	3.08	0.64	ปานกลาง	3.18	0.58	ปานกลาง	3.23	0.45	ปานกลาง	2.77	0.66	ปานกลาง	2.96	0.59	ปานกลาง
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.00	0.62	ปานกลาง	3.10	0.55	ปานกลาง	3.07	0.40	ปานกลาง	2.66	0.59	ปานกลาง	2.80	0.57	ปานกลาง
รวม	2.98	0.53	ปานกลาง	3.12	0.46	ปานกลาง	3.05	0.38	ปานกลาง	2.73	0.45	ปานกลาง	2.83	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.35 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังระดับความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ผู้ใช้บริการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพอื่นมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันของกลุ่ม
โรงแรมระดับ 3 ดาว

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.879	4	.720	2.755*	.028
	ภายในกลุ่ม	73.160	280	.261		
	รวม	76.039	284			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	4.168	4	1.042	2.969*	.020
	ภายในกลุ่ม	98.276	280	.351		
	รวม	102.444	284			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	3.645	4	.911	2.215	.068
	ภายในกลุ่ม	115.155	280	.411		
	รวม	118.799	284			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.494	4	.623	1.787	.132
	ภายในกลุ่ม	97.685	280	.349		
	รวม	100.179	284			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	2.901	4	.725	2.270	.062
	ภายในกลุ่ม	89.482	280	.320		
	รวม	92.384	284			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.833	4	.708	3.046*	.018
	ภายในกลุ่ม	65.113	280	.233		
	รวม	67.946	284			

*P<0.05

จากตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการกลุ่ม
โรงแรมระดับ 3 ดาวที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังในระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์
การให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ($F=2.755$) และด้านความน่าเชื่อถือ ($F= 2.969$) และ
ด้านรวม ($F=3.046$) ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน โดยวิธีทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.37-4.38

ตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe ในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	รับ ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
		2.92	3.12	3.02	2.81	2.86
พนักงาน บริษัทเอกชน	2.92		-0.1929	-0.0979	-0.1151	-0.633
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	3.12			-0.0951	-0.3081	-0.0562*
รับราชการ	3.02				-0.2130	-0.1611
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	2.81					-0.0519*
อื่นๆ	2.86					

*P<0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีความคาดหวังระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์การให้บริการสูงกว่า อาชีพรับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ

ตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe ในด้านความ
น่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงาน บริษัทเอกชน 2.93	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว 3.11	รับราชการ 3.01	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ 2.73	อื่นๆ 2.68
พนักงาน บริษัทเอกชน	2.93		-0.1723	-0.0780	-0.2053	-0.2586
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	3.11			-0.0943	-0.3776	-0.4309
รับราชการ	3.01				-0.2833	-0.3367
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	2.73					-0.0533*
อื่นๆ	2.68					

*P<0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีความ
คาดหวังระดับความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือสูงกว่า อาชีพรับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน
พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ

ตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe ในด้านความ
น่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
		2.93	3.11	3.01	2.73	2.68
พนักงาน บริษัทเอกชน	2.93		-1.723	-0.0780	-2.053	-2.586
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	3.11			-0.0943	-3.776	-4.309
รับราชการ	3.01				-2.833	-3.367
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	2.73					-0.533*
อื่นๆ	2.68					

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.38 พบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีความ
คาดหวังระดับความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือสูงกว่า อาชีพรับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน
พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ

ตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe รวมทุกด้าน
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
		2.98	3.12	3.05	2.73	2.83
พนักงานบริษัทเอกชน	2.98		-1.1451	-0.0759	-0.2479	-0.1507
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.12			-0.0692*	-0.3930	-0.2958
รับราชการ	3.05				-0.3238	-0.2266
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.73					-0.0972
อื่นๆ	2.83					

*P<0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีความ
คาดหวังระดับความพึงพอใจรวมทุกด้านสูงกว่า อาชีพรับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันของกลุ่มโรงเรียนระดับ 5 ดาว

คุณภาพการบริการ	อาชีพ									
	พนักงานบริษัทเอกชน			ประกอบธุรกิจส่วนตัว			รับราชการ			อื่นๆ
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	
1. ด้านรูปลักษณ์ การให้บริการ	3.66	0.45	มาก	3.58	0.38	มาก	3.50	0.39	มาก	3.50 0.36 มาก
2. ด้านความ น่าเชื่อถือ	3.61	0.61	มาก	3.53	0.47	มาก	3.42	0.51	มาก	3.50 0.52 มาก
3. ด้านการ ตอบสนอง	3.57	0.57	มาก	3.47	0.44	มาก	3.35	0.49	มาก	3.44 0.49 มาก
4. ด้านความมั่นใจ	3.62	0.64	มาก	3.55	0.49	มาก	3.37	0.48	มาก	3.45 0.49 มาก
5. ด้านการดูแลเอา ใจใส่	3.60	0.53	มาก	3.59	0.41	มาก	3.36	0.46	มาก	3.43 0.49 มาก
รวม	3.62	0.48	มาก	3.56	0.38	มาก	3.42	0.43	มาก	3.47 0.42 มาก

จากตารางที่ 4.40 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังระดับความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับมาก ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ และต่ำสุดในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการที่รับราชการมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ และต่ำสุดในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพอื่นมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในการดูแลเอาใจใส่

ตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันของกลุ่ม
โรงแรมระดับ 5 ดาว

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.437	4	.109	.639	.636
	ภายในกลุ่ม	13.683	80	.171		
	รวม	14.120	84			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	.999	4	.250	.755	.558
	ภายในกลุ่ม	26.455	80	.331		
	รวม	27.454	84			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	.827	4	.207	.695	.597
	ภายในกลุ่ม	23.780	80	.297		
	รวม	24.607	84			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.665	4	.416	1.199	.318
	ภายในกลุ่ม	27.759	80	.347		
	รวม	29.424	84			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	1.108	4	.277	1.054	.385
	ภายในกลุ่ม	21.034	80	.263		
	รวม	22.142	84			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.767	4	.192	.922	.455
	ภายในกลุ่ม	16.639	80	.208		
	รวม	17.406	84			

จากตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน สมาชิกผู้ใช้บริการกลุ่มโรงแรม
ระดับ 5 ดาวที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังในระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.42-4.46

ตารางที่ 4.42 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

คุณภาพการ บริการ	รายได้ต่อเดือน											
	ต่ำกว่า 50,000 บาท			50,001 – 70,000 บาท			70,001 – 100,000 บาท			มากกว่า 100,000 บาท		
	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล
1. ด้านรูปลักษณ์			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
การให้บริการ	2.84	0.60	กลาง	3.01	0.50	กลาง	3.17	0.41	กลาง	3.14	0.56	กลาง
2. ด้านความ			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
น่าเชื่อถือ	2.82	0.58	กลาง	3.01	0.60	กลาง	3.04	0.59	กลาง	3.19	0.58	กลาง
3. ด้านการ			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
ตอบสนอง	2.82	0.61	กลาง	3.07	0.66	กลาง	3.17	0.49	กลาง	3.18	0.70	กลาง
4. ด้านความ			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
มั่นใจ	2.87	0.65	กลาง	3.15	0.58	กลาง	3.13	0.52	กลาง	3.23	0.67	กลาง
5. ด้านการดูแล			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
เอาใจใส่	2.74	0.57	กลาง	3.06	0.58	กลาง	3.11	0.45	กลาง	3.05	0.54	กลาง
			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
รวม	2.82	0.56	กลาง	3.05	0.48	กลาง	3.13	0.36	กลาง	3.15	0.54	กลาง

จากตารางที่ 4.42 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังระดับความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระหว่าง 50,001 – 70,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ และต่ำสุดในด้านการนำเชื่อถือ และผู้ใช้บริการที่มี

รายได้มากกว่า 100,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในการดูแลเอาใจใส่

ตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน
ของกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.078	3	.693	2.632*	.050
	ภายในกลุ่ม	73.961	281	.263		
	รวม	76.039	284			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.704	3	.568	1.584	.193
	ภายในกลุ่ม	100.740	281	.359		
	รวม	102.444	284			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	2.292	3	.764	1.842	.140
	ภายในกลุ่ม	116.508	281	.415		
	รวม	118.799	284			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.092	3	.697	1.997	.115
	ภายในกลุ่ม	98.087	281	.349		
	รวม	100.179	284			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	2.689	3	.896	2.808*	.040
	ภายในกลุ่ม	89.695	281	.319		
	รวม	92.384	284			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.905	3	.635	2.702*	.046
	ภายในกลุ่ม	66.041	281	.235		
	รวม	67.946	284			

*P< 0.05

จากตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าสมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังในระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์การให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่

(F=2.632) และด้านการดูแลเอาใจใส่ (F= 2.808) และด้านรวม (F=2.702) ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยวิธีทดสอบแบบ โดยวิธีทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.44-4.47

ตารางที่ 4.44 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe ในด้านรูปลักษณะการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 50,000บาท	50,001 – 70,000 บาท	70,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
		2.84	3.01	3.17	3.14
ต่ำกว่า 50,000บาท	2.84		-.1711	-.3360	-.3051
50,001 – 70,000 บาท	3.01			-.1649	-.1340
70,001 – 100,000 บาท	3.17				-.0308*
มากกว่า100,000บาท	3.14				

*P<0.05

จากตารางที่ 4.44 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านรูปลักษณะการให้บริการสูงกว่าผู้มีรายได้ ต่ำกว่า 50,000 บาท 50,001-70,000 บาท และ มากกว่า 100,000 บาท

ตารางที่ 4.45 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe ในด้านการดูแล
เอาใจใส่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 50,000บาท	50,001 – 70,000 บาท	70,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
		2.74	3.06	3.11	3.05
ต่ำกว่า 50,000บาท	2.74		-.1711	-.3360	-.3051
50,001 – 70,000 บาท	3.06			-.1649	-.1340
70,001 – 100,000 บาท	3.11				-.0308*
มากกว่า 100,000บาท	3.05				

*P<0.05

จากตารางที่ 4.45 พบว่าสมาชิกผู้มีรายได้ต่อเดือน 70,001 – 100,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการดูแลเอาใจใส่สูงกว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท 50,001 – 70,000 บาท และมากกว่า 100,000 บาท

ตารางที่ 4.46 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe รวมทุกด้าน
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 50,000บาท	50,001 – 70,000 บาท	70,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
		2.82	3.05	3.13	3.15
ต่ำกว่า 50,000บาท	2.82		-.2273	-.3164	-.3305
50,001 – 70,000 บาท	3.05			-.0891	-.1032
70,001 – 100,000 บาท	3.13				-.0141*
มากกว่า 100,000บาท	3.15				

*P<0.05

จากตารางที่ 4.46 พบว่าสมาชิกผู้มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 100,000 บาท มีระดับความพึงพอใจรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท 50,001 – 70,000 บาท และ 70,001 – 100,000 บาท

ตารางที่ 4.47 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

คุณภาพการบริการ	รายได้ต่อเดือน											
	ต่ำกว่า 50,000 บาท			50,001 – 70,000 บาท			70,001 – 100,000 บาท			มากกว่า 100,000 บาท		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ด้านรูปลักษณ์												
การให้บริการ	3.71	0.54	มาก	3.60	0.38	มาก	3.59	0.45	มาก	3.41	0.36	มาก
2. ด้านความ												
น่าเชื่อถือ	3.60	0.54	มาก	3.58	0.58	มาก	3.62	0.62	มาก	3.22	0.40	มาก
3. ด้านการ												
ตอบสนอง	3.58	0.55	มาก	3.48	0.55	มาก	3.57	0.55	มาก	3.45	0.42	มาก
4. ด้านความมั่นใจ	3.55	0.59	มาก	3.57	0.61	มาก	3.61	0.60	มาก	3.46	0.50	มาก
5. ด้านการดูแลเอา												
ใจใส่	3.56	0.49	มาก	3.56	0.52	มาก	3.70	0.53	มาก	3.28	0.40	มาก
รวม	3.62	0.50	มาก	3.57	0.45	มาก	3.61	0.50	มาก	3.37	0.34	มาก

จากตารางที่ 4.47 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังระดับความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับมาก ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ และต่ำสุดในด้านความมั่นใจ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระหว่าง 50,001 – 70,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ และต่ำสุดในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่ และต่ำสุดในการตอบสนอง และผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 100,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.48 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน
ของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.374	3	.125	.735	.534
	ภายในกลุ่ม	13.746	81	.170		
	รวม	14.120	84			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	.870	3	.290	.884	.453
	ภายในกลุ่ม	26.584	81	.328		
	รวม	27.454	84			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	.137	3	.046	.151	.929
	ภายในกลุ่ม	24.470	81	.302		
	รวม	24.607	84			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	.099	3	.033	.091	.965
	ภายในกลุ่ม	29.324	81	.362		
	รวม	29.424	84			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	.714	3	.238	.899	.445
	ภายในกลุ่ม	21.428	81	.265		
	รวม	22.142	84			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.322	3	.107	.508	.678
	ภายในกลุ่ม	17.084	81	.211		
	รวม	17.406	84			

จากตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการกลุ่ม
โรงแรมระดับ 5 ดาวที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังในระดับความพึงพอใจไม่
แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.49-4.53

ตารางที่ 4.49 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

คุณภาพการบริการ	สถานภาพสมรส											
	โสด			สมรส			หม้าย			หย่าร้าง		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ด้านรูปลักษณ์			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
การให้บริการ	2.98	0.50	กลาง	3.06	0.50	กลาง	2.88	0.65	กลาง	3.32	0.50	กลาง
2. ด้านความน่าเชื่อถือ			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
3. ด้านการตอบสนอง	3.01	0.58	กลาง	3.00	0.62	กลาง	2.81	0.62	กลาง	3.25	0.51	กลาง
4. ด้านความมั่นใจ			ปาน			ปาน			ปาน			ปาน
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.00	0.62	กลาง	3.08	0.64	กลาง	3.12	0.76	กลาง	3.44	0.70	กลาง
รวม	3.01	0.45	ปาน	3.07	0.49	ปาน	2.94	0.61	ปาน	3.33	0.48	ปาน

จากตารางที่ 4.49 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคาดหวังระดับความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสดมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้ายมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการตอบสนอง และต่ำสุดในด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหย่าร้างมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการตอบสนอง และต่ำสุดด้านความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.50 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณะการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.098	3	.699	2.657*	.049
	ภายในกลุ่ม	73.942	281	.263		
	รวม	76.039	284			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.513	3	.504	1.404	.242
	ภายในกลุ่ม	100.931	281	.359		
	รวม	102.444	284			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	2.713	3	.904	2.189	.089
	ภายในกลุ่ม	116.086	281	.413		
	รวม	118.799	284			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.317	3	.439	1.248	.293
	ภายในกลุ่ม	98.862	281	.352		
	รวม	100.179	284			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	1.272	3	.424	1.308	.272
	ภายในกลุ่ม	91.111	281	.324		
	รวม	92.384	284			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.642	3	.547	2.320	.076
	ภายในกลุ่ม	66.304	281	.236		
	รวม	67.946	284			

*P< 0.05

จากตารางที่ 4.50 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคาดหวังในระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณะการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ($F=2.657$)

ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยวิธีทดสอบแบบ โดยวิธีทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.51 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe ด้านรูปลักษณะการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หม้าย	หย่าร้าง
		2.98	3.06	2.88	3.33
โสด	2.98		-.0855*	-.0972	-.3396
สมรส	3.06			-.1828	-.2540
หม้าย	2.88				-.4368
หย่าร้าง	3.33				

*P<0.05

จากตารางที่ 4.51 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่า สถานภาพโสด สมรส และ หม้าย

ตารางที่ 4.52 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มี
สถานภาพสมรสต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

คุณภาพการบริการ	สถานภาพสมรส											
	โสด			สมรส			หม้าย			หย่าร้าง		
	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล
1. ด้านรูปลักษณ์												
การให้บริการ	3.59	0.48	มาก	3.58	0.37	มาก	3.72	0.29	มาก	3.75	0.51	มาก
2. ด้านความ												
น่าเชื่อถือ	3.51	0.58	มาก	3.55	0.55	มาก	3.53	0.50	มาก	4.00	0.81	มาก
3. ด้านการ												
ตอบสนอง	3.49	0.59	มาก	3.47	0.49	มาก	3.53	0.50	มาก	3.95	0.82	มาก
4. ด้านความมั่นใจ	3.53	0.63	มาก	3.55	0.56	มาก	3.66	0.57	มาก	3.81	0.89	มาก
5. ด้านการดูแลเอา												
ใจใส่	3.58	0.54	มาก	3.51	0.47	มาก	3.55	0.50	มาก	3.91	0.83	มาก
รวม	3.55	0.50	มาก	3.54	0.41	มาก	3.62	0.42	มาก	3.85	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.52 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคาดหวังระดับความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับมาก ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสดมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ และต่ำสุดในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ และต่ำสุดในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้ายมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ และต่ำสุดในด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหย่าร้างมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือ และต่ำสุดด้านความมั่นใจ

ตารางที่ 4.53 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส
ต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.142	3	.047	.274	.844
	ภายในกลุ่ม	13.978	81	.173		
	รวม	14.120	84			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	.827	3	.276	.838	.477
	ภายในกลุ่ม	26.627	81	.329		
	รวม	27.454	84			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	.840	3	.280	.954	.419
	ภายในกลุ่ม	23.767	81	.293		
	รวม	24.607	84			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	.297	3	.099	.275	.843
	ภายในกลุ่ม	29.127	81	.360		
	รวม	29.424	84			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	.647	3	.216	.812	.491
	ภายในกลุ่ม	21.495	81	.265		
	รวม	22.142	84			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.372	3	.124	.590	.623
	ภายในกลุ่ม	17.034	81	.210		
	รวม	17.406	84			

จากตารางที่ 4.53 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรม
ระดับ 5 ดาวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคาดหวังในระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ในส่วนนี้เป็นผลการนำเสนอเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับจริงของสมาชิกผู้ใช้บริการ กลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว และกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และ สถานภาพสมรส รายละเอียดดังตารางที่ 4.54 – 4.75

ตารางที่ 4.54 ค่าสถิติทดสอบที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับจริงของสมาชิกผู้ใช้บริการกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว เพศชาย และเพศหญิงที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านรูปลักษณะการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่

คุณภาพการบริการ	ชาย			หญิง			t	Sig
	X	S.D	ระดับความพึงพอใจ	X	S.D	ระดับความพึงพอใจ		
1. ด้านรูปลักษณะการให้บริการ	3.92	0.51	มาก	3.92	0.51	มาก	.002	.999
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.87	0.59	มาก	3.92	0.57	มาก	.802	.423
3. ด้านการตอบสนอง	3.88	0.56	มาก	3.96	0.53	มาก	1.187	.236
4. ด้านความมั่นใจ	3.90	0.57	มาก	3.94	0.50	มาก	.741	.459
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.86	0.55	มาก	3.92	0.55	มาก	0.972	.332
รวม	3.89	0.49	มาก	3.93	0.46	มาก	0.972	.332

จากตารางที่ 4.54 พบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการทั้งเพศชาย และ เพศหญิง มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาวทุกด้าน อยู่ในระดับมาก หมายความว่าเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับจริงของกลุ่มโรงแรม ระดับ 3 ดาวไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.55 ค่าสถิติทดสอบที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับจริงของสมาชิกผู้ใช้บริการกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว เพศชาย และเพศหญิงที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านรูปลักษณะการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่

คุณภาพการบริการ	ชาย			หญิง			t	Sig
	X	S.D	ระดับความพึงพอใจ	X	S.D	ระดับความพึงพอใจ		
1. ด้านรูปลักษณะการให้บริการ	4.22	0.40	มากที่สุด	4.09	0.48	มาก	.267	.790
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.28	0.61	มากที่สุด	4.24	0.62	มากที่สุด	0.98	.922
3. ด้านการตอบสนอง	4.28	0.59	มากที่สุด	4.20	0.61	มาก	.231	.818
4. ด้านความมั่นใจ	4.28	0.58	มากที่สุด	4.18	0.61	มาก	.433	.666
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.37	0.57	มากที่สุด	4.08	0.61	มาก	.709	.481
รวม	4.27	0.47	มากที่สุด	4.14	0.51	มาก	.334	.739

จากตารางที่ 4.55 พบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการทั้งเพศชาย มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาวทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับมาก แสดงว่าเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการกลุ่มโรงแรม ระดับ 5 ดาวไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบ
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.56-4.58

ตารางที่ 4.56 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอายุ
ต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

คุณภาพการบริการ	อายุ											
	ต่ำกว่า 30 ปี			31 – 40 ปี			41-50 ปี			มากกว่า 50 ปี		
	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล
1. ด้านรูปลักษณ์												
การให้บริการ	3.92	0.48	มาก	3.85	0.51	มาก	3.98	0.52	มาก	4.05	0.50	มาก
2. ด้านความ												
น่าเชื่อถือ	3.95	0.53	มาก	3.86	0.60	มาก	3.84	0.59	มาก	4.10	0.54	มาก
3. ด้านการ												
ตอบสนอง	3.89	0.50	มาก	3.90	0.62	มาก	3.92	0.48	มาก	4.04	0.56	มาก
4. ด้านความมั่นใจ	3.92	0.47	มาก	3.87	0.57	มาก	3.94	0.53	มาก	4.10	0.51	มาก
5. ด้านการดูแลเอา												
ใจใส่	3.88	0.50	มาก	3.81	0.59	มาก	3.93	0.56	มาก	4.10	0.52	มาก
รวม	3.91	0.43	มาก	3.85	0.50	มาก	3.93	0.46	มาก	4.07	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.56 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจใน
คุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก
ทุกด้าน ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือ และ
ต่ำสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปีมีระดับความพึงพอใจสูงสุดใน
ด้านการตอบสนอง และต่ำสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปีมีระดับ
ความพึงพอใจสูงสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ และต่ำสุดในด้านการน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการที่
มีอายุมากกว่า 50 ปีมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือ และต่ำสุดในด้านการ
ตอบสนอง

ตารางที่ 4.57 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันของ
กลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.263	3	.421	1.607	.188
	ภายในกลุ่ม	73.602	281	.262		
	รวม	74.865	284			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.558	3	.519	1.546	.203
	ภายในกลุ่ม	94.409	281	.336		
	รวม	95.967	284			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	.476	3	.159	.517	.671
	ภายในกลุ่ม	86.394	281	.307		
	รวม	86.871	284			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.067	3	.356	1.235	.297
	ภายในกลุ่ม	80.936	281	.288		
	รวม	82.003	284			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	1.956	3	.652	2.094	.101
	ภายในกลุ่ม	87.470	281	.311		
	รวม	89.426	284			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.049	3	.350	1.542	.204
	ภายในกลุ่ม	63.759	281	.227		
	รวม	64.809	284			

จากตารางที่ 4.57 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการกลุ่ม
โรงแรมระดับ 3 ดาว ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.58 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

คุณภาพการบริการ	อายุ											
	ต่ำกว่า 30 ปี			31 – 40 ปี			41-50 ปี			มากกว่า 50 ปี		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ด้านรูปลักษณ์			มาก			มาก			มาก			มาก
การให้บริการ	4.34	0.40	ที่สุด	4.09	0.52	ที่สุด	4.12	0.41	ที่สุด	4.18	0.48	ที่สุด
2. ด้านความ			มาก			มาก			มาก			มาก
น่าเชื่อถือ	4.43	0.65	ที่สุด	4.18	0.61	ที่สุด	4.22	0.59	ที่สุด	4.36	0.67	ที่สุด
3. ด้านการ			มาก			มาก			มาก			มาก
ตอบสนอง	4.45	0.62	ที่สุด	4.10	0.58	ที่สุด	4.27	0.62	ที่สุด	4.18	0.52	ที่สุด
4. ด้านความ			มาก			มาก			มาก			มาก
มั่นใจ	4.38	0.64	ที่สุด	4.05	0.56	ที่สุด	4.30	0.62	ที่สุด	4.14	0.50	ที่สุด
5. ด้านการดูแล			มาก			มาก			มาก			มาก
เอาใจใส่	4.36	0.63	ที่สุด	3.97	0.65	ที่สุด	4.25	0.57	ที่สุด	4.34	0.58	ที่สุด
			มาก			มาก			มาก			มาก
รวม	4.38	0.49	ที่สุด	4.08	0.52	ที่สุด	4.21	0.48	ที่สุด	4.23	0.51	ที่สุด

จากตารางที่ 4.58 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับมากที่สุด ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการตอบสนอง และต่ำสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปีมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือ และต่ำสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปีมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 50 ปีมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือ และต่ำสุดในด้านความมั่นใจ

ตารางที่ 4.59 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันของ
กลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.488	3	.163	.796	.500
	ภายในกลุ่ม	16.542	81	.204		
	รวม	17.030	84			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	.662	3	.221	.576	.632
	ภายในกลุ่ม	31.020	81	.383		
	รวม	31.682	84			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	.974	3	.325	.879	.456
	ภายในกลุ่ม	29.914	81	.369		
	รวม	30.888	84			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.194	3	.398	1.110	.350
	ภายในกลุ่ม	29.030	81	.358		
	รวม	30.224	84			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	1.720	3	.573	1.554	.207
	ภายในกลุ่ม	29.870	81	.369		
	รวม	31.590	84			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.668	3	.223	.891	.450
	ภายในกลุ่ม	20.237	81	.250		
	รวม	20.905	84			

จากตารางที่ 4.59 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรม
ระดับ 5 ดาว ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.60-4.63

ตารางที่ 4.60 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

คุณภาพการบริการ	ระดับการศึกษา											
	มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.			ปวส. / อนุปริญญา			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล
1. ด้านรูปลักษณ์												
การให้บริการ	3.91	0.55	มาก	3.85	0.51	มาก	3.95	0.50	มาก	3.68	0.59	มาก
2. ด้านความ												
น่าเชื่อถือ	3.87	0.56	มาก	3.94	0.55	มาก	3.91	0.58	มาก	3.65	0.62	มาก
3. ด้านการ												
ตอบสนอง	3.86	0.50	มาก	3.98	0.54	มาก	3.93	0.55	มาก	3.66	0.54	มาก
4. ด้านความมั่นใจ	3.96	0.53	มาก	3.96	0.53	มาก	3.93	0.53	มาก	3.65	0.53	มาก
5. ด้านการดูแลเอา												
ใจใส่	3.80	0.56	มาก	3.93	0.56	มาก	3.90	0.56	มาก	3.71	0.53	มาก
รวม	3.88	0.48	มาก	3.92	0.46	มาก	3.93	0.47	มาก	3.67	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.60 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับมาก ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษานุปริญญา มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการตอบสนอง และต่ำสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ และต่ำสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่ และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่ และต่ำสุดในด้านความมั่นใจ

ตารางที่ 4.61 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา
แตกต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.385	3	.462	1.766	.154
	ภายในกลุ่ม	73.480	281	.261		
	รวม	74.865	284			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.239	3	.413	1.226	.301
	ภายในกลุ่ม	94.728	281	.337		
	รวม	95.967	284			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.426	3	.475	1.563	.199
	ภายในกลุ่ม	85.445	281	.304		
	รวม	86.871	284			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.461	3	.487	1.699	.168
	ภายในกลุ่ม	80.542	281	.287		
	รวม	82.003	284			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	.793	3	.264	.838	.474
	ภายในกลุ่ม	88.633	281	.315		
	รวม	89.426	284			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.097	3	.366	1.613	.187
	ภายในกลุ่ม	63.712	281	.227		
	รวม	64.809	284			

จากตารางที่ 4.61 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการกลุ่ม
โรงแรมระดับ 3 ดาว ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับ
จริงไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.62 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มี
ระดับการศึกษาต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

คุณภาพการ บริการ	ระดับการศึกษา											
	มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.			ปวส. / อนุปริญญา			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล
1. ด้านรูปลักษณ์			มาก			มาก			มาก			มาก
การให้บริการ	3.95	0.36	ที่สุด	4.14	0.44	ที่สุด	4.18	0.46	ที่สุด	3.97	0.37	ที่สุด
2. ด้านความ			มาก			มาก			มาก			มาก
น่าเชื่อถือ	3.92	0.57	ที่สุด	4.26	0.56	ที่สุด	4.30	0.64	ที่สุด	4.00	0.00	ที่สุด
3. ด้านการ			มาก			มาก			มาก			มาก
ตอบสนอง	4.12	0.75	ที่สุด	4.31	0.58	ที่สุด	4.24	0.62	ที่สุด	4.00	0.00	ที่สุด
4. ด้านความ			มาก			มาก			มาก			มาก
มั่นใจ	4.10	0.74	ที่สุด	4.27	0.62	ที่สุด	4.24	0.60	ที่สุด	4.00	0.00	ที่สุด
5. ด้านการดูแล			มาก			มาก			มาก			มาก
เอาใจใส่	3.93	0.59	ที่สุด	4.21	0.57	ที่สุด	4.26	0.62	ที่สุด	3.67	0.57	ที่สุด
รวม	3.98	0.48	ที่สุด	4.21	0.45	ที่สุด	4.23	0.52	ที่สุด	3.92	0.24	ที่สุด

จากตารางที่ 4.62 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับมากที่สุด ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในการตอบสนอง และต่ำสุดในด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษานอนปริญญา มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในการตอบสนอง และต่ำสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือ และต่ำสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือ และต่ำสุดในการดูแลเอาใจใส่

ตารางที่ 4.63 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา
แตกต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.366	3	.122	.593	.621
	ภายในกลุ่ม	16.664	81	.206		
	รวม	17.030	84			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	.884	3	.295	.775	.511
	ภายในกลุ่ม	30.798	81	.380		
	รวม	31.682	84			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	.336	3	.112	.297	.827
	ภายในกลุ่ม	30.551	81	.377		
	รวม	30.888	84			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	.292	3	.097	.263	.852
	ภายในกลุ่ม	29.932	81	.370		
	รวม	30.224	84			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	1.449	3	.483	1.298	.281
	ภายในกลุ่ม	30.140	81	.372		
	รวม	31.590	84			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.523	3	.174	.693	.559
	ภายในกลุ่ม	20.381	81	.252		
	รวม	20.905	84			

จากตารางที่ 4.63 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรม
ระดับ 5 ดาว ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับจริงไม่
แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน
ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.64-4.72

ตารางที่ 4.64 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันของกลุ่ม โรงเรียนระดับ 3 ดาว

คุณภาพการบริการ	อาชีพ														
	พนักงานบริษัทเอกชน			ประกอบธุรกิจส่วนตัว			รับราชการ			รัฐวิสาหกิจ			อื่นๆ		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	3.85	0.50	มาก	4.00	0.49	มาก	3.88	0.53	มาก	3.76	0.57	มาก	3.75	0.57	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.84	0.56	มาก	3.97	0.53	มาก	3.86	0.68	มาก	3.57	0.79	มาก	3.85	0.66	มาก
3. ด้านการตอบสนอง	3.82	0.52	มาก	4.00	0.53	มาก	3.96	0.60	มาก	3.66	0.53	มาก	3.81	0.62	มาก
4. ด้านความมั่นใจ	3.86	0.52	มาก	3.95	0.46	มาก	3.99	0.67	มาก	3.86	0.74	มาก	3.90	0.74	มาก
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.84	0.54	มาก	3.95	0.53	มาก	3.85	0.62	มาก	3.64	0.59	มาก	3.75	0.66	มาก
รวม	3.62	0.48	มาก	3.98	0.44	มาก	3.90	0.53	มาก	3.71	0.58	มาก	3.79	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.64 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับมาก
ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในการตอบสนอง ผู้ใช้บริการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวมี
ระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการตอบสนอง และต่ำสุดในด้านความมั่นใจ ผู้ใช้บริการที่รับราชการมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และ
ต่ำสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านความน่าเชื่อถือ
ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพอื่นๆมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในการตอบสนอง

ตารางที่ 4.65 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันของ
กลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.069	4	.517	1.989	.096
	ภายในกลุ่ม	72.797	280	.260		
	รวม	74.865	284			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	2.021	4	.505	1.506	.200
	ภายในกลุ่ม	93.946	280	.336		
	รวม	95.967	284			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	2.659	4	.665	2.210	.068
	ภายในกลุ่ม	84.212	280	.301		
	รวม	86.871	284			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	.675	4	.169	.581	.677
	ภายในกลุ่ม	81.328	280	.290		
	รวม	82.003	284			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	1.657	4	.414	1.321	.262
	ภายในกลุ่ม	87.769	280	.313		
	รวม	89.426	284			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.681	4	.420	1.864	.117
	ภายในกลุ่ม	63.128	280	.225		
	รวม	64.809	284			

จากตารางที่ 4.65 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการกลุ่ม
โรงแรมระดับ 3 ดาว ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับจริงไม่
แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.66 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

คุณภาพการบริการ	อาชีพ									
	พนักงานบริษัทเอกชน					ประกอบธุรกิจส่วนตัว				
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	อื่นๆ
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	4.29	0.43	มากที่สุด	4.21	0.37	มากที่สุด	3.79	0.43	มาก	มากที่สุด 3.97 0.47 มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.39	0.63	มากที่สุด	4.35	0.48	มากที่สุด	3.84	0.64	มาก	มากที่สุด 4.00 0.62 มาก
3. ด้านการตอบสนอง	4.43	0.65	มากที่สุด	4.30	0.36	มากที่สุด	3.78	0.71	มาก	มากที่สุด 4.02 0.62 มาก
4. ด้านความมั่นใจ	4.35	0.66	มากที่สุด	4.33	0.41	มากที่สุด	3.85	0.66	มาก	มากที่สุด 3.97 0.60 มาก
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.29	0.68	มากที่สุด	4.26	0.46	มากที่สุด	3.98	0.72	มาก	มากที่สุด 3.93 0.56 มาก
รวม	4.33	0.53	มากที่สุด	4.27	0.33	มากที่สุด	3.84	0.55	มาก	มากที่สุด 3.97 0.46 มาก

จากตารางที่ 4.66 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านส่วนใหญ่ในระดับมากที่สุด ส่วนอาชีพรับราชการ และอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านตอบสนอง และต่ำสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ผู้ใช้บริการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือ และต่ำสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่ และต่ำสุดในด้านการตอบสนอง ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือ และต่ำสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพอื่นๆมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการตอบสนอง และต่ำสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่

ตารางที่ 4.67 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันของ
กลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.136	4	.784	4.514**	.002
	ภายในกลุ่ม	13.894	80	.174		
	รวม	17.030	84			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	4.644	4	1.161	3.436*	.012
	ภายในกลุ่ม	27.037	80	.338		
	รวม	31.682	84			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	4.894	4	1.224	3.766**	.007
	ภายในกลุ่ม	25.993	80	.325		
	รวม	30.888	84			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.728	4	.932	2.814*	.031
	ภายในกลุ่ม	26.495	80	.331		
	รวม	30.224	84			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	2.449	4	.612	1.681	.163
	ภายในกลุ่ม	29.140	80	.364		
	รวม	31.590	84			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.445	4	.861	3.947**	.006
	ภายในกลุ่ม	17.459	80	.218		
	รวม	20.905	84			

*P< 0.05, **P<0.01

จากตารางที่ 4.67 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการกลุ่ม
โรงแรม 5 ดาว ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์การให้บริการแตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญที่ (F=4.514) ด้านความน่าเชื่อถือ (F=3.436) ด้านการตอบสนอง (F=3.766) ด้าน
ความมั่นใจ (F=2.814) และด้านรวม (F=3.947)

ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multi Comparison) โดยวิธีทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.68 – 4.72

ตารางที่ 4.68 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	พนักงาน บริษัทเอกชน 4.29	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว 4.21	รับ ราชการ 3.79	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ 4.38	อื่นๆ 3.97
พนักงานบริษัทเอกชน	4.29	-0.0801	-0.5000*	-0.0893	-0.3167
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.21		-0.4199	-0.1694	-0.2365
รับราชการ	3.79			-0.5893	-0.1833
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.38				-0.4060
อื่นๆ	3.97				

*P<0.05

จากตารางที่ 4.68 พบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์การให้บริการสูงกว่า อาชีพรับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.69 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe
ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงาน บริษัทเอกชน 4.39	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว 4.35	รับ ราชการ 3.84	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ 4.60	อื่นๆ 4.00
พนักงาน	4.39		-.0390*	-.5500	-.2071	-.3929
บริษัทเอกชน						
ประกอบธุรกิจ	4.35			-.5110	-.2462	-.3538
ส่วนตัว						
รับราชการ	3.84				-.7571	-.1571
พนักงาน	4.60					-.6000
รัฐวิสาหกิจ						
อื่นๆ	4.00					

*P<0.05

จากตารางที่ 4.69 พบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการที่ประกอบพนักงานรัฐวิสาหกิจมีระดับความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือสูงกว่า อาชีพรับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ

ตารางที่ 4.70 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe
ด้านการตอบสนอง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
		4.43	4.30	3.78	4.45	4.02
พนักงานบริษัทเอกชน	4.43		-.1280	-.6500*	-.0214	-.4157
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.30			-.5220	-.1495	-.2877
รับราชการ	3.78				-.6714	-.2343
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.45					-.4371
อื่นๆ	4.02					

*P<0.05

จากตารางที่ 4.70 พบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการที่ประกอบพนักงานรัฐวิสาหกิจมีระดับความพึงพอใจในการตอบสนองสูงกว่า อาชีพรับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอื่นๆ

ตารางที่ 4.71 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe ด้านความมั่นใจ
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
		4.35	4.33	3.85	4.46	3.97
พนักงานบริษัทเอกชน	4.35		-0.0206*	-.5000	-.1071	-.3821
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.33			-.4794	-.1277	-.3615
รับราชการ	3.85				-.6071	-.1179
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.46					-.4893
อื่นๆ	3.97					

*P<0.05

จากตารางที่ 4.71 พบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการที่ประกอบพนักงานรัฐวิสาหกิจมีระดับ
ความพึงพอใจในด้านความมั่นใจสูงกว่า อาชีพรับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจ
ส่วนตัว และอื่นๆ

ตารางที่ 4.72 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe รวมทุกด้าน
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	รับ ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
		4.33	4.27	3.84	4.46	3.97
พนักงานบริษัทเอกชน	4.33		-0.0640	-0.4955*	-0.1250	-0.3612
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.27			-0.4315	-0.1890	-0.2971
รับราชการ	3.84				-0.6205	-0.1344
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.46					-0.4862
อื่นๆ	3.97					

*P<0.05

จากตารางที่ 4.72 พบว่า สมาชิกผู้ใช้บริการที่ประกอบพนักงานรัฐวิสาหกิจมีระดับ
ความพึงพอใจรวมทุกด้านสูงกว่า อาชีพรับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว
และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ปรากฏผลการศึกษา ดังตารางที่ 4.73-4.81

ตารางที่ 4.73 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

คุณภาพการบริการ	รายได้ต่อเดือน											
	ต่ำกว่า 50,000 บาท			50,001 – 70,000 บาท			70,001 – 100,000 บาท			มากกว่า 100,000 บาท		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ด้านรูปลักษณ์												
การให้บริการ	3.58	0.54	มาก	3.93	0.50	มาก	4.06	0.43	มาก	4.02	0.50	มาก
2. ด้านความ												
น่าเชื่อถือ	3.65	0.61	มาก	3.91	0.58	มาก	3.97	0.55	มาก	3.99	0.47	มาก
3. ด้านการ												
ตอบสนอง	3.62	0.60	มาก	3.92	0.55	มาก	4.06	0.48	มาก	4.03	0.50	มาก
4. ด้านความมั่นใจ	3.63	0.65	มาก	3.94	0.52	มาก	3.95	0.47	มาก	4.06	0.45	มาก
5. ด้านการดูแลเอา												
ใจใส่	3.56	0.64	มาก	3.89	0.55	มาก	4.03	0.48	มาก	4.01	0.47	มาก
รวม	3.60	0.54	มาก	3.92	0.47	มาก	4.03	0.38	มาก	4.02	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.73 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับมาก ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือ และต่ำสุดในการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระหว่าง 50,001 – 70,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการตอบสนอง และต่ำสุดในด้านความมั่นใจ และผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 100,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการตอบสนอง และต่ำสุดในด้านความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.74 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันของ
กลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.030	3	1.343	5.329**	.001
	ภายในกลุ่ม	70.835	281	.252		
	รวม	74.865	284			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	2.092	3	.697	2.087	.102
	ภายในกลุ่ม	93.875	281	.334		
	รวม	95.967	284			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	3.411	3	1.137	3.828**	.010
	ภายในกลุ่ม	83.460	281	.297		
	รวม	86.871	284			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.752	3	.917	3.253*	.022
	ภายในกลุ่ม	79.251	281	.282		
	รวม	82.003	284			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	3.914	3	1.305	4.287**	.006
	ภายในกลุ่ม	85.512	281	.304		
	รวม	89.426	284			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.354	3	1.118	5.112**	.002
	ภายในกลุ่ม	61.455	281	.219		
	รวม	64.809	284			

* $P < 0.05$, ** $P < 0.01$

จากตารางที่ 4.74 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่ารายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณ์การให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ($F=5.329$) ด้านการตอบสนอง ($F=3.828$) ด้านความมั่นใจ ($F=3.253$) ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($F=4.287$) และด้านรวม ($F=5.112$)

ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยวิธีทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 4.75 -4.79

ตารางที่ 4.75 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe ด้านรูปลักษณะการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 50,000บาท	50,001 – 70,000 บาท	70,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
		3.58	3.93	4.06	4.02
ต่ำกว่า 50,000บาท	3.58		-.3448*	-.4802*	-.4401*
50,001 – 70,000 บาท	3.93			-.1355	-.0953
70,001 – 100,000 บาท	4.06				-.0402
มากกว่า100,000บาท	4.02				

*P<0.05

จากตารางที่ 4.75 พบว่าสมาชิกผู้มีรายได้ต่อเดือน 70,001 – 100,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในด้านรูปลักษณะการให้บริการสูงกว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท 50,001 – 70,000 บาท และมากกว่า 100,000 บาท

ตารางที่ 4.76 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe ด้านการ
ตอบสนอง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 50,000บาท	50,001 – 70,000 บาท	70,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
		3.62	3.92	4.06	4.03
ต่ำกว่า 50,000บาท	3.62		-.3032	-.4406*	-.1441
50,001 – 70,000 บาท	3.92			-.1375	-.1110
70,001 – 100,000 บาท	4.06				-.0265
มากกว่า100,000บาท	4.03				

*P<0.05

จากตารางที่ 4.76 พบว่าสมาชิกผู้มีรายได้ต่อเดือน 70,001 – 100,000 บาท มีระดับความ
พึงพอใจในด้านการตอบสนองสูงกว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท 50,001 – 70,000 บาท และ
มากกว่า 100,000 บาท

ตารางที่ 4.77 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe ด้านความมั่นใจ
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 50,000บาท	50,001 – 70,000 บาท	70,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
		3.63	3.94	3.95	4.06
ต่ำกว่า 50,000บาท	3.63		-.3027	-.3183	-.4293*
50,001 – 70,000 บาท	3.94			-.0156	-.1266
70,001 – 100,000 บาท	3.95				-.1110
มากกว่า100,000บาท	4.06				

*P<0.05

จากตารางที่ 4.77 พบว่าสมาชิกผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท มีระดับความ
พึงพอใจในด้านความมั่นใจสูงกว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท 50,001 – 70,000 บาท และ
70,001- 100,000 บาท

ตารางที่ 4.78 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 50,000บาท	50,001 – 70,000 บาท	70,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
		3.56	3.89	4.03	4.01
ต่ำกว่า 50,000บาท	3.56		-3243*	-4702*	-4473*
50,001 – 70,000 บาท	3.89			-1459	-1229
70,001 – 100,000 บาท	4.03				-0229
มากกว่า100,000บาท	4.01				

*P<0.05

จากตารางที่ 4.78 พบว่าสมาชิกผู้มีรายได้ต่อเดือน 70,001 – 100,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในด้านการดูแลเอาใจใส่สูงกว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท 50,001 – 70,000 บาท และมากกว่า 100,000 บาท

ตารางที่ 4.79 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe รวมทุกด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 50,000บาท	50,001 – 70,000 บาท	70,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
		3.60	3.92	4.03	4.02
ต่ำกว่า 50,000บาท	3.60		-3163*	-4277*	-4202*
50,001 – 70,000 บาท	3.92			-1114	-1039
70,001 – 100,000 บาท	4.03				-0075
มากกว่า100,000บาท	4.02				

*p<0.05

จากตารางที่ 4.79 พบว่าสมาชิกผู้มีรายได้ต่อเดือน 70,001 – 100,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในด้านรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท 50,001 – 70,000 บาท และมากกว่า 100,000 บาท

ตารางที่ 4.80 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีรายได้อื่นต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

คุณภาพการ บริการ	รายได้ต่อเดือน											
	ต่ำกว่า 50,000 บาท			50,001 – 70,000 บาท			70,001 – 100,000 บาท			มากกว่า 100,000 บาท		
	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล
1. ด้านรูปลักษณ์									มาก			
การให้บริการ	4.13	0.46	มาก	4.14	0.52	มาก	4.28	0.46	ที่สุด	4.09	0.31	มาก
2. ด้านความ			มาก			มาก			มาก			
น่าเชื่อถือ	4.24	0.64	ที่สุด	4.24	0.64	ที่สุด	4.53	0.59	ที่สุด	4.08	0.22	มาก
3. ด้านการ			มาก			มาก			มาก			
ตอบสนอง	4.26	0.66	ที่สุด	4.25	0.63	ที่สุด	4.24	0.61	ที่สุด	4.11	0.19	มาก
4. ด้านความ			มาก			มาก			มาก			มาก
มั่นใจ	4.25	0.58	ที่สุด	4.21	0.62	ที่สุด	4.30	0.63	ที่สุด	4.25	0.38	ที่สุด
5. ด้านการดูแล									มาก			
เอาใจใส่	4.15	0.53	มาก	4.20	0.62	มาก	4.50	0.70	ที่สุด	4.04	0.52	มาก
รวม	4.18	0.48	มาก	4.19	0.52	มาก	4.36	0.54	ที่สุด	4.10	0.26	มาก

จากตารางที่ 4.80 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีรายได้อื่นแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับมาก ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการตอบสนอง และต่ำสุดในด้านการรูปลักษณ์การให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระหว่าง 50,001 – 70,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการตอบสนอง และต่ำสุดในด้านการรูปลักษณ์การให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระหว่าง 70,001 – 100,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือ และต่ำสุดในด้านการตอบสนอง และผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 100,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านการดูแลเอาใจใส่

ตารางที่ 4.81 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน
ของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.192	3	.064	.308	.820
	ภายในกลุ่ม	16.838	81	.208		
	รวม	17.030	84			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	.904	3	.301	.793	.501
	ภายในกลุ่ม	30.778	81	.380		
	รวม	31.682	84			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	.126	3	.042	.111	.954
	ภายในกลุ่ม	30.761	81	.380		
	รวม	30.888	84			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	.069	3	.023	.062	.980
	ภายในกลุ่ม	30.154	81	.372		
	รวม	30.224	84			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	.982	3	.327	.866	.462
	ภายในกลุ่ม	30.608	81	.378		
	รวม	31.590	84			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.293	3	.098	.384	.765
	ภายในกลุ่ม	20.612	81	.254		
	รวม	20.905	84			

จากตารางที่ 4.81 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรม
กลุ่ม 5 ดาว ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 4.82-4.85

ตารางที่ 4.82 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

คุณภาพการบริการ	สถานภาพสมรส											
	โสด			สมรส			หม้าย			หย่าร้าง		
	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล
1. ด้านรูปลักษณ์												
การให้บริการ	3.88	0.51	มาก	3.95	0.49	มาก	3.82	0.55	มาก	4.08	0.51	มาก
2. ด้านความ												
น่าเชื่อถือ	3.86	0.59	มาก	3.94	0.54	มาก	3.73	0.63	มาก	4.09	0.64	มาก
3. ด้านการ												
ตอบสนอง	3.89	0.58	มาก	3.98	0.51	มาก	3.80	0.54	มาก	3.93	0.56	มาก
4. ด้านความมั่นใจ	3.89	0.55	มาก	3.98	0.50	มาก	3.73	0.60	มาก	4.03	0.47	มาก
5. ด้านการดูแลเอา												
ใจใส่	3.84	0.59	มาก	3.94	0.52	มาก	3.75	0.50	มาก	3.98	0.55	มาก
รวม	3.87	0.49	มาก	3.96	0.44	มาก	3.78	0.53	มาก	4.03	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.82 พบว่าสมาชิกผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับมาก ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพโสดมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการตอบสนอง และต่ำสุดในการดูแลเอาใจใส่ ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการตอบสนอง และต่ำสุดในการดูแลเอาใจใส่ ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพหม้ายมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านรูปลักษณ์การให้บริการ และต่ำสุดในด้านความมั่นใจ ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพหย่าร้างมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในความน่าเชื่อถือ และต่ำสุดในการตอบสนอง

ตารางที่ 4.83 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส
แตกต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 3 ดาว

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.845	3	.282	1.069	.362
	ภายในกลุ่ม	74.020	281	.263		
	รวม	74.865	284			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.342	3	.447	1.328	.265
	ภายในกลุ่ม	94.625	281	.337		
	รวม	95.967	284			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	.755	3	.252	.821	.483
	ภายในกลุ่ม	86.116	281	.306		
	รวม	86.871	284			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.283	3	.428	1.488	.218
	ภายในกลุ่ม	80.720	281	.287		
	รวม	82.003	284			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	1.086	3	.362	1.151	.329
	ภายในกลุ่ม	88.340	281	.314		
	รวม	89.426	284			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.929	3	.310	1.362	.255
	ภายในกลุ่ม	63.880	281	.227		
	รวม	64.809	284			

จากตารางที่ 4.83 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการกลุ่ม
โรงแรมระดับ 3 ดาว ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.84 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการที่มี
สถานภาพสมรสต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

คุณภาพการ บริการ	สถานภาพสมรส											
	โสด			สมรส			หม้าย			หย่าร้าง		
	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D	แปล ผล
1. ด้านรูปลักษณ์									มาก			มาก
การให้บริการ	4.15	0.51	มาก	4.12	0.43	มาก	4.33	0.30	ที่สุด	4.37	0.35	ที่สุด
2. ด้านความ						มาก			มาก			มาก
น่าเชื่อถือ	4.17	0.66	มาก	4.26	0.60	ที่สุด	4.46	0.41	ที่สุด	4.65	0.47	ที่สุด
3. ด้านการ			มาก						มาก			มาก
ตอบสนอง	4.26	0.65	ที่สุด	4.19	0.60	มาก	4.46	0.50	ที่สุด	4.55	0.44	ที่สุด
4. ด้านความ						มาก			มาก			มาก
มั่นใจ	4.19	0.61	มาก	4.22	0.60	ที่สุด	4.50	0.50	ที่สุด	4.43	0.51	ที่สุด
5. ด้านการดูแล						มาก			มาก			มาก
เอาใจใส่	4.16	0.57	มาก	4.21	0.65	ที่สุด	4.44	0.50	ที่สุด	4.37	0.47	ที่สุด
									มาก			มาก
รวม	4.18	0.54	มาก	4.18	0.49	มาก	4.41	0.38	ที่สุด	4.45	0.39	ที่สุด

จากตารางที่ 4.84 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการรวมทุกด้านในระดับมาก และมากที่สุด ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสดมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการตอบสนอง และต่ำสุดในด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือ และต่ำสุดในด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้ายมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นใจ และต่ำสุดในด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหย่าร้างมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความน่าเชื่อถือ และต่ำสุดด้านการให้บริการ

ตารางที่ 4.85 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสมาชิกผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส
แตกต่างกันของกลุ่มโรงแรมระดับ 5 ดาว

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านรูปลักษณ์การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.326	3	.109	.528	.665
	ภายในกลุ่ม	16.704	81	.206		
	รวม	17.030	84			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	.916	3	.305	.804	.495
	ภายในกลุ่ม	30.766	81	.380		
	รวม	31.682	84			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	.679	3	.226	.606	.613
	ภายในกลุ่ม	30.209	81	.373		
	รวม	30.888	84			
4. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	.431	3	.144	.391	.760
	ภายในกลุ่ม	29.792	81	.368		
	รวม	30.224	84			
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	.338	3	.113	.292	.831
	ภายในกลุ่ม	31.251	81	.386		
	รวม	31.590	84			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.412	3	.137	.543	.654
	ภายในกลุ่ม	20.493	81	.253		
	รวม	20.905	84			

จากตารางที่ 4.85 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรม
ระดับ 5 ดาวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน