บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวชายไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้พิจารณาใน F-distribution
P	แทน	ค่าเฉลี่ยในการรับรู้ในคุณภาพการบริการ
E	แทน	ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพบริการ
F-Prob,	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
Df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก และวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก

ตอนที่ 2 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะโดยทั่วไปในการเข้าพัก และกิจกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจจำแนกตามความคุ้นเคยในการเข้าพัก ระยะเวลาในการเข้าพัก ความถี่ในการเข้าพัก รูปแบบการจองห้องพัก และความเหมาะสมของการบริการและราคาห้องพัก

ตอนที่ 3 ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 การรับรู้จริงในคุณภาพบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตาราง 5 ดังต่อไปนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก

	ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
1.	อายุ			
	1.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี		6	1.5
	1.2 21-30 ปี		151	37.8
	1.3 31-40 ปี		173	43.3
	1.4 41-50 ปี		45	11.3
	1.5 51-60 ปี		21	5.3
	1.6 มากกว่า 60 ปี		4	1.0
	รวม		400	100
2.	รายได้ต่อเดือน			
	2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท		46	11.5
	2.2 10,001-20,000 บาท		74	18.5
	2.3 20,001-30,000 บาท		76	19.0
	2.4 มากกว่า 30,001 บาท ขึ้นไป		204	51.0
	รวม		400	100
3.	ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก		จำนวน	ร้อยละ
	3.1 ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง		247	61.8
	3.2 ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์		18	4.5
	3.3 ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน		99	24.8
	3.4 ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ		29	7.3
	3.5 ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ		7	1.8
	รวม		400	100

ตาราง 5 (ต่อ)

	ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
4.	วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก			
	4.1 พักผ่อน		265	66.3
	4.2 ประชุมสัมมนา		114	28.5
	4.3 จัดเลี้ยง, สังสรรค์		21	5.3
	รวม		400	100

จากตาราง 5 สามารถอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

1. อายุ เมื่อพิจารณาอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือช่วงอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.8 ช่วงอายุ 41-50 คิดเป็นร้อยละ 11.3 ช่วงอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.3 ช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.5 และน้อยละที่สุดเป็นช่วงอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.0

2. รายได้ต่อเดือน เมื่อพิจารณารายได้ต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมามีรายได้เท่ากับ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.0 รายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.5 และน้อยที่สุดคือรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 คิดเป็นร้อยละ 11.5

3. ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาเป็นลูกค้าที่มาหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 7.3 ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์ คิดเป็นร้อยละ 4.5 และน้อยที่สุดคือลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.8

4. วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่ เพื่อพักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมาเพื่อประชุมสัมมนา คิดเป็นร้อยละ 28.5 และน้อยที่สุดคือลูกค้าที่มาเพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดเลี้ยงและสังสรรค์ คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะโดยทั่วไปในการเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะโดยทั่วไปในการเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจัดหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยนำเสนอในรูปความถี่และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะโดยทั่วไปในการเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

	ลักษณะทั่วไปในการเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวไทย		จำนวน	ร้อยละ
1.	ก่อนครั้งนี้เคยมาพักที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาหรือไม่			
	1.1 เคย		188	47.0
	1.2 ไม่เคย		212	53.0
	รวม		400	100
2.	ระยะเวลาในการเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเขามาใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นประจำ			
	2.1 1 คืน		86	45.7
	2.2 2 คืน		92	48.9
	2.3 3 คืน		8	4.3
	2.4 4 คืน		2	1.1
	รวม		**188**	**100**

ตาราง 6 (ต่อ)

	ลักษณะการจองห้องพัก ของนักท่องเที่ยวชาวไทย		จำนวน	ร้อยละ
3.	ความถี่ในการเข้าพักของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการโรงแรมเป็นประจำ			
	3.1 1 ครั้ง/ปี		114	60.6
	3.2 2 ครั้ง/ปี		56	29.8
	3.3 3 ครั้ง/ปี		12	6.4
	3.4 4 ครั้ง/ปี		2	1.1
	3.5 5 ครั้ง/ปี		4	2.1
	รวม		188	100
4.	รูปแบบการจองห้องพัก			
	4.1 จองด้วยตัวเองทางอินเตอร์เน็ต		56	14.0
	4.2 จองผ่านพนักงานขายของโรงแรม		170	42.5
	4.3 จองผ่านบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ		18	4.5
	4.4 จองผ่านพนักงานขายของโรงแรม		21	5.3
	4.5 จองผ่านทางหน่วยงานที่ทำงาน		135	33.8
	รวม		400	100
5.	ความเหมาะสมของการบริการและราคาห้องพัก			
	5.1 การบริการและราคาห้องพักมีความเหมาะสม		341	85.2
	5.2 การบริการและราคาห้องพักไม่มีความเหมาะสม		59	14.8
	รวม		400	100

ตาราง 6 (ต่อ)

	ลักษณะทั่วไปในการเข้าพัก ของนักท่องเที่ยวชาวไทย		จำนวน	ร้อยละ
6.	กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสนใจ			
	6.1 ล่องเรือในแม่น้ำ		287	40.9
	6.2 ขี่จักรยานรอบเกาะเมือง		104	14.8
	6.3 งานประเพณีประจำปี		90	12.8
	6.4 สปาเพื่อสุขภาพ		116	16.5
	6.5 ขี่ช้างชมโบราณสถาน 6.6 อื่น ๆ		104 28	14.8 0.2
	รวม		729	100

จากตาราง 6 อธิบายข้อมูลลักษณะโดยทั่วไปในการพักของนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ดังนี้

1. ก่อนครั้งนี้ที่มาพักนักท่องเที่ยวชาวไทยเคยมาพักในโรงแรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยาหรือไม่ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ไม่เคยมาพักในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามาก่อน คิดเป็นร้อยละ 53.0 และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยมาพักในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คิดเป็นร้อยละ 47.0

2. ระยะเวลาในการเข้าพัก เมื่อพิจารณาระยะเวลาในการเข้าพัก พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามาก่อน จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเข้าพักนานที่สุด 2 คืน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการเข้าพัก 1 คืน คิดเป็นร้อยละ 45.7 ระยะเวลาในการเข้าพัก 3 คืน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และน้อยที่สุดระยะเวลาในการเข้าพัก 4 คืน คิดเป็นร้อยละ 1.1

3. ความถี่ในการเข้าพัก เมื่อพิจารณาความถี่ในการเข้าพัก พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามาก่อน จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าพักจำนวน 1 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือความถี่ในการเข้าพัก 2 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 29.8 ความถี่ในการเข้าพัก 3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 6.4 ความถี่ในการเข้าพัก 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 2.1 น้อยที่สุดคือความถี่ในการเข้าพัก 4 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 1.1

4. รูปแบบของการจองห้องพัก เมื่อพิจารณาระยะเวลาในการเข้าพัก พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่จองห้องพักด้วยตนเองเมื่อมาถึงโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือลูกค้าที่จองผ่านหน่วยงานที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 33.8 จองด้วยตัวเองผ่านทางอินเตอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 14.0 จองผ่านพนักงานขายของโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 5.3 และน้อยที่สุดคือการจองผ่านบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.5

5. ความเหมาะสมของการบริการและราคาห้องพัก เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับความเหมาะสมของการบริการและราคาห้องพัก พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เห็นว่ามีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 85.2 ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่คิดว่าไม่มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 14.8

6. กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ให้บริการโรงแรมให้ความสนใจ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่ให้ความสนใจกับกิจกรรมล่องเรือในแม่น้ำ คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาคือกิจกรรมสปาเพื่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 16.5 กิจกรรม ขี่จักรยานรอบเกาะเมืองและขี่ช้างชมโบราณสถาน คิดเป็นร้อยละ 14.8 งานประเพณีประจำปี คิดเป็นร้อยละ 12.8 และน้อยที่สุดคือกิจกรรมอื่น ๆ เช่น ขับรถชมวิว กีฬา เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 0.2

ตอนที่ 3 ข้อมูลวิเคราะห์ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตาราง 7 ดังต่อไปนี้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบน ของความคาดหวังของนักท่องเที่ยว
ผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คุณภาพการบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
ด้านการต้อนรับส่วนหน้า	4.17	0.612	คาดหวังค่อนข้างมาก
ด้านห้องพัก	4.22	0.618	คาดหวังมากที่สุด
ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.27	0.708	คาดหวังมากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	4.24	0.664	คาดหวังมากที่สุด
ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	4.30	0.644	คาดหวังมากที่สุด
รวม	4.24	0.599	**คาดหวังมากที่สุด**

จากตาราง 7 เมื่อพิจารณาในภาพรวมของการบริการแล้ว ระดับเฉลี่ยความคาดหวังในการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยรวม ($\overline{X}$ = 4.24) พบว่ามีความคาดหวังอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด

เมื่อพิจารณาตามคุณภาพการบริการรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด 4 ด้าน และคาดหวังอยู่ในระดับความคาดหวังค่อนข้างมาก 1 ด้าน ซึ่งในระดับความคาดหวังมากที่สุดมี 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.30) รองลงมา คือ ด้านการรักษาความปลอดภัย มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.27) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.24) ด้านห้องพัก มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.22) และด้านการต้อนรับส่วนหน้า มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.17) ซึ่งอยู่ในระดับความคาดหวังค่อนข้างมาก

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน ของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการต้อนรับส่วนหน้า

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านการต้อนรับส่วนหน้า	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
พนักงานมีการแต่งกายที่สวยงาม สะอาดเรียบร้อย	4.14	0.716	คาดหวังค่อนข้างมาก
พนักงานมีความยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความกระตือรือร้น			
ที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.29	0.711	คาดหวังมากที่สุด
พนักงานมีความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหา			
ได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของท่าน	4.12	0.796	คาดหวังค่อนข้างมาก
พนักงานมีกิริยา วาจา มารยาทที่สุภาพเป็นมิตร			
ต้อนรับท่านด้วยความเสมอภาค	4.30	0.752	คาดหวังมากที่สุด
ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้ามีการบันทึกข้อมูลความต้องการ			
ต่าง ๆ ของท่านได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	4.13	0.763	คาดหวังค่อนข้างมาก
ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าได้นำเครื่องมือและอุปกรณ์			
ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	3.97	0.785	คาดหวังค่อนข้างมาก
แผนกต้อนรับส่วนหน้า มีระยะเวลาการเปิดบริการ	4.30	0.785	คาดหวังมากที่สุด
ตลอด 24 ชั่วโมง			
รวม	**4.17**	**0.612**	**คาดหวังค่อนข้างมาก**

จากตาราง 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความคาดหวังในด้านการต้อนรับส่วนหน้า โดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.17)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคาดหวังให้พนักงานมีกริยา วาจา มารยาทที่สุภาพ เป็นมิตร ต้อนรับท่านด้วยความเสมอภาค และแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีระยะเวลาการเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.30) รองลงมาคือความคาดหวังให้พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความกระตือรือร้น ที่จะให้บริหารอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีระดับมากที่สุด มีระดับคะแนนเฉลี่ย มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.29) ความคาดหวังให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าการแต่งกายที่สวยงาม สะอาด เรียบร้อย มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.14) ความคาดหวังให้ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้ามีการบันทึกข้อมูลความต้องการต่าง ๆ ของท่านได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.13) ความต้องการให้พนักงานมีความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของท่าน มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.12) ความคาดหวังให้ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าได้นำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.97) ซึ่งมีระดับความคาดหวังค่อนข้างมาก

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน ของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านห้องพัก

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านห้องพัก	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
ห้องพักมีการตกแต่งสวยงาม สะอาด น่าพัก	4.29	0.764	คาดหวังมากที่สุด
ห้องพักมีการตกแต่งที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวแบบไทย	4.15	0.769	คาดหวังค่อนข้างมาก
ห้องพักมีการตกแต่งที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวแบบทันสมัย	4.03	0.822	คาดหวังค่อนข้างมาก
ห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการอย่างครบครัน	4.27	0.747	คาดหวังมากที่สุด
สิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ในห้องพักจัดไว้เป็น			
ระเบียบ สะอาดและง่ายต่อการใช้สอย	4.30	0.721	คาดหวังมากที่สุด
โรงแรมมีห้องพักเพียงพอต่อความต้องการ	4.28	0.719	คาดหวังมากที่สุด
รวม	4.22	0.618	**คาดหวังมากที่สุด**

จากตาราง 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความคาดหวังในด้านห้องพัก โดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.22)

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคาดหวังในสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ในห้องพักจัดไว้เป็นระเบียบ สะอาดและง่ายต่อการใช้สอย มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.30) รองลงมาคือ ความคาดหวังให้ห้องพักมีการตกแต่งสวยงาม สะอาด น่าพัก มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.29) ความคาดหวังให้โรงแรมมีห้องพักเพียงพอต่อความต้องการ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.28) ความคาดหวังให้ห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการอย่างครบครัน มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.27) ความคาดหวังให้ห้องพักมีการตกแต่งที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวแบบไทย มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.15) และความคาดหวังให้ห้องพักมีการตกแต่งที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวแบบทันสมัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 4.03) ซึ่งเป็นระดับความคาดหวังค่อนข้างมาก

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการรักษาความปลอดภัย

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านการรักษาความปลอดภัย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
โรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน	4.33	0.751	คาดหวังมากที่สุด
โรงแรมมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการรักษาความปลอดภัย	4.24	0.776	คาดหวังมากที่สุด
โรงแรมมีการกระจายพนักงานการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึงทุกจุดโรงแรม	4.18	0.850	คาดหวังค่อนข้างมาก
โรงแรมมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	4.38	0.756	คาดหวังมากที่สุด
จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยมีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.21	0.797	คาดหวังมากที่สุด
ท่านรู้สึกอบอุ่นและไว้วางใจตลอดการเข้าพักที่โรงแรม	4.29	0.767	คาดหวังมากที่สุด
รวม	**4.27**	**0.708**	**คาดหวังมากที่สุด**

จากตาราง 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจัดหวัดพระนครศรีอยุธยามีความคาดหวัง ต่อคุณภาพการบริการด้านการรักษาความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.27)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคาดหวังต่อโรงแรมมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.38) ความคาดหวังต่อโรงแรมในการมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.33) ความคาดหวังต่อโรงแรมที่ให้ความรู้สึกอบอุ่นและไว้วางใจตลอดการเข้าพักที่โรงแรม มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.29) ความคาดหวังให้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการรักษาความปลอดภัย มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.24) ความคาดหวังให้มีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยมีเพียงพอต่อการให้บริการซึ่งมีระดับความคาดหวังมากที่สุด มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.21) และความคาดหวังให้การกระจายพนักงานการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึงทุกจุดโรงแรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 4.18) ซึ่งมีระดับความคาดหวังค่อนข้างมาก

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
ลักษณะความงดงามของอาคารภายนอก	4.25	0.704	คาดหวังมากที่สุด
ลักษณะความงดงามของการตกแต่งอาคารภายใน	4.28	0.733	คาดหวังมากที่สุด
บริเวณที่จอดรถมีไว้บริการอย่างเพียงพอลักษณะระบบการระบายน้ำเสีย และอากาศเสีย	4.29	0.768	คาดหวังมากที่สุด
ที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	4.21	0.786	คาดหวังมากที่สุด
มีการเก็บรวบรวมขยะได้ถูกสุขลักษณะ และปิดมิดชิด	4.20	0.775	คาดหวังมากที่สุด
จัดหาพนักงานดูแลทำความสะอาดได้อย่างทั่วถึง	4.19	0.762	คาดหวังค่อนข้างมาก
บรรยากาศบริเวณแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีการตกแต่งสวยงาม เป็นระเบียบ	4.28	0.738	คาดหวังมากที่สุด
บริเวณต่าง ๆ ของโรงแรมมีไฟส่องสว่างอย่างทั่วถึง	4.26	0.757	คาดหวังมากที่สุด
รวม	**4.24**	**0.664**	**คาดหวังมากที่สุด**

จากตาราง 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความคาดหวังในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.24)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคาดหวังต่อโรงแรมให้จัดบริเวณที่จอดรถมีไว้บริการอย่างเพียงพอ มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.29) ความคาดหวังต่อโรงแรมให้ลักษณะความงดงามของการตกแต่งอาคารภายในและบรรยากาศบริเวณแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีการ ตกแต่งสวยงาม เป็นระเบียบ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.28) ความคาดหวังต่อโรงแรมให้บริเวณต่าง ๆ ของโรงแรมมีไฟส่องสว่างอย่างทั่วถึง มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.26) ความคาดหวังต่อโรงแรมในลักษณะความงดงามของอาคารภายนอก มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.25) ความคาดหวังต่อโรงแรมให้มีลักษณะระบบการระบายน้ำเสีย และอากาศเสีย ที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.21) ความคาดหวังต่อโรงแรมให้มีการเก็บรวบรวมขยะได้ถูกสุขลักษณะ และปิดมิดชิด ซึ่งมีระดับความคาดหวังมากที่สุด มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.20) และความคาดหวังต่อโรงแรมให้มีจัดหาพนักงานดูแลทำความสะอาดได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 4.19) ซึ่งมีระดับความคาดหวังค่อนข้างมาก

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านอาหารและเครื่องดื่ม

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
โรงแรมมีบริการอาหารหลายประเภท	4.32	0.712	คาดหวังมากที่สุด
โรงแรมมีบริการเครื่องดื่มหลายประเภท	4.26	0.748	คาดหวังมากที่สุด
ห้องอาหารมีการตกแต่งสวยงาม	4.22	0.721	คาดหวังมากที่สุด
ห้องอาหารมีอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการอย่างเพียงพอ	4.26	0.749	คาดหวังมากที่สุด
ห้องอาหารมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	4.27	0.757	คาดหวังมากที่สุด
พนักงานให้ความดูแลลูกค้าและบริการด้วยความเต็มใจสุภาพอ่อนน้อม	4.38	0.702	คาดหวังมากที่สุด

ตาราง 12 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.32	0.744	คาดหวังมากที่สุด
อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับประทานอาหารมีความสะอาด	4.39	0.721	คาดหวังมากที่สุด
อาหารที่นำมาปรุงมีคุณค่าทางโภชนาการ	4.28	0.795	คาดหวังมากที่สุด
อาหารปรุงจากวัตถุดิบที่ดีมีคุณภาพ รสชาติดี สะอาด อร่อย เหมาะสมกับราคา	4.35	0.765	คาดหวังมากที่สุด
รวม	4.30	0.644	**คาดหวังมากที่สุด**

จากตาราง 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.30)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคาดหวังให้อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับประทานอาหารมีความสะอาด มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.39) ความคาดหวังให้พนักงานดูแลลูกค้าและบริการด้วยความเต็มใจ สุภาพอ่อนน้อม มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.38) ความคาดหวังให้อาหารปรุงจากวัตถุดิบที่ดีมีคุณภาพ รสชาติดี สะอาด อร่อย เหมาะสมกับราคา มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.35) ความคาดหวังให้โรงแรมมีบริการอาหารหลายประเภทและพนักงาน แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.32) ความคาดหวังให้อาหารที่นำมาปรุง มีคุณค่าทางโภชนาการ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.28) ความคาดหวังให้ห้องอาหารมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.27) ความคาดหวังให้โรงแรมมีบริการเครื่องดื่มหลายประเภทและห้องอาหารมีอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการอย่างเพียงพอ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.26) ความคาดหวังให้ห้องอาหารมีการตกแต่งสวยงาม มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.22) ซึ่งเป็นระดับความคาดหวังมากที่สุด

<u>ตอนที่ 4</u> การรับรู้ในคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้จริงของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
ด้านการต้อนรับส่วนหน้า	3.43	0.462	เป็นจริงมาก
ด้านห้องพัก	3.56	0.475	เป็นจริงมาก
ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.37	0.557	เป็นจริงปานกลาง
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.54	0.511	เป็นจริงมาก
ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	3.50	0.522	เป็นจริงมาก
รวม	3.48	0.425	**เป็นจริงมาก**

จากตาราง 13 เมื่อพิจารณาในภาพรวมของการรับรู้คุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แล้วพบว่ามีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ($\overline{X}$ = 3.48) อยู่ในระดับเกณฑ์การรับรู้ที่เป็นจริงมาก

เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าชาวไทยที่มีต่อโรงแรมระดับค่าคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับการรับรู้ที่เป็นจริงมาก 4 ด้าน โดยรับรู้จริงในด้านห้องพัก มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.56) รองลงมาคือด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งมีระดับการรับรู้เป็นจริงมาก มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.54) ด้านอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.50) ด้านการต้อนรับส่วนหน้า มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.43) ด้านการรักษาความปลอดภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.37) ซึ่งมีการรับรู้อยู่ในระดับการรับรู้เป็นจริงปานกลาง

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้จริงของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการต้อนรับส่วนหน้า

การรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ด้านการต้อนรับส่วนหน้า	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
พนักงานมีการแต่งกายที่สวยงาม สะอาดเรียบร้อย	3.53	0.624	เป็นจริงมาก
พนักงานมีความยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.46	0.648	เป็นจริงมาก
พนักงานมีความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของท่าน	3.26	0.590	เป็นจริงปานกลาง
พนักงานมีกิริยา วาจา มารยาทที่สุภาพเป็นมิตรต้อนรับท่านด้วยความเสมอภาค	3.58	0.681	เป็นจริงมาก
ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้ามีการบันทึกข้อมูลความต้องการต่าง ๆ ของท่านได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.34	0.725	เป็นจริงปานกลาง
ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าได้นำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	3.19	0.716	เป็นจริงปานกลาง
แผนกต้อนรับส่วนหน้า มีระยะเวลาการเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.66	0.820	เป็นจริงมาก
รวม	3.43	0.462	เป็นจริงมาก

จากตาราง 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการต้อนรับส่วนหน้า โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้เป็นจริงมาก ($\overline{X}$ = 3.43)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การรับรู้ต่อแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีระยะเวลาการเปิดบริการ ตลอด 24 ชั่วโมง มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.66) รองลงมาคือ การรับรู้ต่อพนักงานมีกิริยา วาจา มารยาทที่สุภาพเป็นมิตร ต้อนรับท่านด้วยความเสมอภาค มีระดับคะแนนเฉลี่ย

($\overline{X}$ = 3.58) การรับรู้ต่อพนักงานมีการแต่งกายที่สวยงาม สะอาดเรียบร้อย มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.53) การรับรู้ต่อพนักงานมีความยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความกระตือรือร้น ที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีระดับการรับรู้เป็นจริงมาก มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.46) การรับรู้ต่อฝ่ายต้อนรับส่วนหน้ามีการบันทึกข้อมูลความต้องการ ต่าง ๆ ของท่านได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.34) การรับรู้ต่อพนักงานมีความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของท่าน มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.26) การรับรู้ต่อฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าได้นำเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.19)

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้จริงของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านห้องพัก

การรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านห้องพัก	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
ห้องพักมีการตกแต่งสวยงาม สะอาด น่าพัก	3.54	0.620	เป็นจริงมาก
ห้องพักมีการตกแต่งที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวแบบไทย	3.56	0.716	เป็นจริงมาก
ห้องพักมีการตกแต่งที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวแบบทันสมัย	3.38	0.661	เป็นจริงปานกลาง
ห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการอย่างครบครัน	3.53	0.721	เป็นจริงมาก
สิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ในห้องพักจัดไว้เป็น			
ระเบียบ สะอาดและง่ายต่อการใช้สอย	3.68	0.616	เป็นจริงมาก
โรงแรมมีห้องพักเพียงพอต่อความต้องการ	3.70	0.672	เป็นจริงมาก
รวม	**3.56**	**0.475**	**เป็นจริงมาก**

จากตาราง 15 พบว่าตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านห้องพักโดยรวมอยู่ในระดับเป็นจริงมาก ($\overline{X}$ = 3.56)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การรับรู้ต่อโรงแรมมีห้องพักเพียงพอต่อความต้องการ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.70) รองลงมาคือ สิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ในห้องพักจัดไว้เป็นระเบียบสะอาดและง่ายต่อการใช้สอย มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.68) การรับรู้ต่อห้องพักมีการตกแต่งที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวแบบไทย มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.56) ห้องพักมีการตกแต่งสวยงามสะอาด น่าพัก มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.54) การรับรู้ต่อห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการอย่างครบครัน ซึ่งมีระดับการรับรู้เป็นจริงมาก มีระดับคะแนนเฉลี่ย($\overline{X}$ = 3.53) และการรับรู้ต่อห้องพักมีการตกแต่งที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวแบบทันสมัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.38) เป็นระดับการรับรู้เป็นจริงมาก

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้จริงของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการรักษาความปลอดภัย

การรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านการรักษาความปลอดภัย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
โรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน	3.45	0.734	เป็นจริงมาก
โรงแรมมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการรักษาความปลอดภัย	3.31	0.639	เป็นจริงปานกลาง
โรงแรมมีการกระจายพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึงทุกจุดโรงแรม	3.18	0.701	เป็นจริงปานกลาง
โรงแรมมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	3.49	0.788	เป็นจริงมาก
จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.34	0.699	เป็นจริงปานกลาง
ท่านรู้สึกอบอุ่นและไว้วางใจตลอดการเข้าพักที่โรงแรม	3.46	0.728	เป็นจริงมาก
รวม	3.37	0.557	**เป็นจริงปานกลาง**

จากตาราง 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรับรู้คุณภาพบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านการรักษาความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.37)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การรับรู้ต่อโรงแรมมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.49) รองลงมาคือ การรับรู้ต่อความรู้สึกอบอุ่นและไว้วางใจตลอดการเข้าพักที่โรงแรม มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.46) การรับรู้ต่อโรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.45) เป็นระดับการรับรู้เป็นจริงมาก การรับรู้ต่อจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยมีเพียงพอต่อการให้บริการมีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.34) การรับรู้ต่อโรงแรมมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการรักษาความปลอดภัย มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.31) และการรับรู้ต่อโรงแรมมีการกระจายพนักงานรักษาความปลอดภัย อย่างทั่วถึงทุกจุดของโรงแรม ซึ่งมีระดับการรับรู้เป็นจริงปานกลาง มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{x}$ = 3.18)

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้จริงของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

การรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
ลักษณะความงดงามของอาคารภายนอก	3.54	0.659	เป็นจริงมาก
ลักษณะความงดงามของการตกแต่งอาคารภายใน	3.53	0.686	เป็นจริงมาก
บริเวณที่จอดรถมีไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.57	0.776	เป็นจริงมาก
ลักษณะระบบการระบายน้ำเสีย และอากาศเสียที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	3.44	0.709	เป็นจริงมาก
มีการเก็บรวบรวมขยะได้ถูกสุขลักษณะ และปิดมิดชิด	3.58	0.704	เป็นจริงมาก

ตาราง 17 (ต่อ)

การรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
จัดหาพนักงานดูแลทำความสะอาดได้อย่างทั่วถึง	3.57	0.708	เป็นจริงมาก
บรรยากาศบริเวณแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีการตกแต่งสวยงาม เป็นระเบียบ	3.67	0.690	เป็นจริงมาก
บริเวณต่าง ๆ ของโรงแรมมีไฟส่องสว่างอย่างทั่วถึง	3.48	0.656	เป็นจริงมาก
รวม	3.54	0.511	เป็นจริงมาก

จากตาราง 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรับรู้คุณภาพบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับเป็นจริงมาก ($\overline{X}$ = 3.54)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การรับรู้ต่อบรรยากาศบริเวณแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีการตกแต่งสวยงาม เป็นระเบียบ มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.67) การรับรู้ต่อการเก็บรวบรวมขยะได้ถูกสุขลักษณะ และปิดมิดชิด มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.58) การรับรู้ต่อบริเวณที่จอดรถมีไว้บริการอย่างเพียงพอและจัดหาพนักงานดูแลทำความสะอาดได้อย่างทั่วถึง มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.57) การรับรู้ต่อลักษณะความงดงามของอาคารภายนอก มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.54) การรับรู้ต่อลักษณะความงดงามของการตกแต่งอาคารภายใน มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.53) การรับรู้ต่อบริเวณต่าง ๆ ของโรงแรมมีไฟส่องสว่างอย่างทั่วถึง มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.48) การรับรู้ต่อลักษณะระบบการระบายน้ำเสีย และอากาศเสียที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.44)

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้จริงของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจัดหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านอาหารและเครื่องดื่ม

การรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
โรงแรมมีบริการอาหารหลายประเภท	3.37	0.647	เป็นจริงปานกลาง
โรงแรมมีบริการเครื่องดื่มหลายประเภท	3.43	0.712	เป็นจริงมาก
ห้องอาหารมีการตกแต่งสวยงาม	3.40	0.656	เป็นจริงปานกลาง
ห้องอาหารมีอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.49	0.798	เป็นจริงมาก
ห้องอาหารมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	3.48	0.671	เป็นจริงมาก
พนักงานให้ความดูแลลูกค้าและบริการด้วยความเต็มใจสุภาพอ่อนน้อม	3.63	0.728	เป็นจริงมาก
พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	3.69	0.747	เป็นจริงมาก
อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับประทานอาหารมีความสะอาด	3.59	0.716	เป็นจริงมาก
อาหารที่นำมาปรุงมีคุณค่าทางโภชนาการ	3.54	0.632	เป็นจริงมาก
อาหารปรุงจากวัตถุดิบที่ดีมีคุณภาพ รสชาติดี สะอาด อร่อย เหมาะสมกับราคา	3.45	0.685	เป็นจริงมาก
รวม	3.50	0.522	**เป็นจริงมาก**

จากตาราง 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรับรู้คุณภาพบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับเป็นจริงมาก ($\overline{X}$ = 3.50)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การรับรู้ต่อพนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.69) รองลงมาคือ การรับรู้ต่อพนักงานให้ความดูแลลูกค้าและบริการด้วยความเต็มใจ สภาพอ่อนน้อม มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.63) การรับรู้ต่ออุปกรณ์ ต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับประทานอาหารมีความสะอาด มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.59) การรับรู้ต่ออาหารที่นำมาปรุงมีคุณค่าทางโภชนาการ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.54) การรับรู้ต่อห้องอาหารมี

อาหารและเครื่องดื่มไว้บริการอย่างเพียงพอ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.49) การรับรู้ต่อห้องอาหาร มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.48) การรับรู้ต่ออาหารปรุงจากวัตถุดิบที่ดีมีคุณภาพ รสชาติดีสะอาด อร่อย เหมาะสมกับราคา มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.45) การรับรู้ต่อโรงแรมมีบริการเครื่องดื่มหลายประเภท ซึ่งมีระดับการรับรู้เป็นจริงมาก มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.43) การรับรู้ต่อห้องอาหารมีการตกแต่งสวยงาม มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.40) การรับรู้ต่อโรงแรมมีบริการอาหารหลายประเภท มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.37)

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพบริการของกลุ่มลูกค้าชาวไทย

เกณฑ์ในการประเมิน	P	E	(P-E)	S.D.	คุณภาพการบริการ
คุณภาพบริการ					
ด้านการต้อนรับส่วนหน้า	3.43	4.17	-0.74	0.637	ต่ำกว่าความคาดหวัง
ด้านห้องพัก	3.56	4.22	-0.66	0.630	ต่ำกว่าความคาดหวัง
ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.37	4.27	-0.90	0.789	ต่ำกว่าความคาดหวัง
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.54	4.24	-0.70	0.761	ต่ำกว่าความคาดหวัง
ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	3.50	4.30	-0.80	0.685	ต่ำกว่าความคาดหวัง
ภาพรวม	**3.48**	**4.24**	**-0.76**	**0.616**	**ต่ำกว่าความคาดหวัง**

จากตาราง 19 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการโดยรวมต่ำกว่าความคาดหวัง มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = -0.76)

ซึ่งหมายถึงมีคุณภาพการบริการต่ำไม่พอใจในการบริการ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความไม่พอใจในด้านการรักษาความปลอดภัยมากที่สุด มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = -0.90) รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความไม่พอใจด้านอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = -0.80) กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความไม่พอใจด้านการต้อนรับส่วนหน้า มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = -0.74) กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความไม่พอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพบริการต่ำว่าความคาดหวัง มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = -0.70) กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความไม่พอใจ ด้านห้องพัก มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$ = -0.66)

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก และวัตถุประสงค์ในการเข้าพักต่างกัน จะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน จะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบโดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มากกว่ากว่า 0.05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 แสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	F-Prob
ด้านการต้อนรับส่วนหน้า	ระหว่างกลุ่ม	4.670	5	0.934	2.538	0.028
	ภายในกลุ่ม	145.033	394	0.368		
	รวม	149.704	399			
ด้านห้องพัก	ระหว่างกลุ่ม	5.428	5	1.086	2.905	0.014
	ภายในกลุ่ม	147.231	394	0.374		
	รวม	152.660	399			
ด้านการรักษาความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	5.204	5	1.041	2.101	0.065
	ภายในกลุ่ม	195.205	394	0.495		
	รวม	200.409	399			
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	6.025	5	1.205	2.788	0.017
	ภายในกลุ่ม	170.300	394	0.432		
	รวม	176.325	399			
ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	6.514	5	1.303	3.224	0.007
	ภายในกลุ่ม	159.214	394	0.404		
	รวม	165.728	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.383	5	1.077	3.077	0.010
	ภายในกลุ่ม	**137.864**	**394**	**0.350**		
	รวม	**143.247**	**399**			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมผลการทดสอบพบว่า F-Prob. ที่ได้เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.010<0.05) ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ

ต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ในด้านการต้อนรับส่วนหน้า ด้านห้องพัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ว่ามี ค่า F-Prob. เท่ากับ 0.028, 0.014, 0.017 และ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.028, 0.014, 0.017 และ 0.007< 0.05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการต้อนรับส่วนหน้า ด้านห้องพัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่แตกต่างกัน

ส่วนด้านการรักษาความปลอดภัย พบว่ามีค่า ค่า F-Prob. เท่ากับ 0.065 ซึ่งมากกว่า 0.05 (0.065>0.05) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการรักษาความปลอดภัยที่ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมและในด้านการต้อนรับส่วนหน้า ด้านห้องพัก ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอายุโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 4.47	21-30 ปี 4.28	31-40 ปี 4.13	41-50 ปี 4.46	51-60 ปี 4.37	มากกว่า 60 ปี 3.95
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	4.47	-	0.188	0.333	0.005	0.098	0.517
		-	(-0.445)	(0.175)	(0.982)	(0.720)	(0.176)
21-30 ปี	4.28		-	0.145*	-0.182	-0.090	0.329
			-	(0.028)	(0.070)	(0.513)	(0.272)
31-40 ปี	4.13			-	-0.327*	.-0235	0.184
				-	(0.001)	(0.086)	(0.538)
41-50 ปี	4.46				-	0.092	0.511
					-	(0.555)	(0.098)
51-60 ปี	4.37					-	0.419
						-	(0.194)
มากกว่า 60 ปี	3.95						-
							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมแตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคับทางสถิติที่ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ในด้านการต้อนรับส่วนหน้าโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 4.47	21-30 ปี 4.19	31-40 ปี 4.08	41-50 ปี 4.39	51-60 ปี 4.30	มากกว่า 60 ปี 4.00
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	4.47	-	0.278	0.393	0.085	0.170	0.476
		-	(0.271)	(0.119)	(0.745)	(0.545)	(0.225)
21-30 ปี	4.19		-	0.115	-0.192	-0.108	0.197
			-	(0.089)	(0.062)	(0.443)	(0.520)
31-40 ปี	4.08			-	-0.307*	-0.223	0.082
				-	(0.003)	(0.112)	(0.788)
41-50 ปี	4.39				-	0.084	0.390
					-	(0.599)	(0.218)
51-60 ปี	4.30					-	0.306
						-	(0.356)
มากกว่า 60 ปี	4.00						-
							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการต้อนรับส่วนหน้า แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ในด้านห้องพัก โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\overline{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 4.38	21-30 ปี 4.26	31-40 ปี 4.10	41-50 ปี 4.44	51-60 ปี 4.34	มากกว่า 60 ปี 4.00
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	4.38	-	0.120	0.282	-0.051	0.047	0.388
		-	(0.636)	(0.267)	(0.845)	(0.866)	(0.325)
21-30 ปี	4.26		-	0.161*	-0.172	-0.073	0.268
			-	(0.018)	(0.097)	(0.608)	(0.387)
31-40 ปี	4.10			-	-0.333*	-0.234	0.106
				-	(0.001)	(0.098)	(0.730)
41-50 ปี	4.44				-	0.099	0.440
					-	(0.538)	(0.168)
51-60 ปี	4.34					-	0.341
						-	(0.307)
มากกว่า 60 ปี	4.00						-
							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านห้องพัก แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านห้องพัก แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวไทยที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ในด้านการรักษาความปลอดภัยโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\overline{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 4.44	21-30 ปี 4.31	31-40 ปี 4.16	41-50 ปี 4.48	51-60 ปี 4.40	มากกว่า 60 ปี 4.00
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	4.44	-	0.128	0.280	-0.040	0.039	0.444
		-	(0.661)	(0.338)	(0.894)	(0.903)	(0.329)
21-30 ปี	4.31		-	0.151	-0.169	-0.089	0.315
			-	(0.053)	(0.157)	(0.587)	(0.377)
31-40 ปี	4.16			-	-0.321*	-0.241	0.163
				-	(0.007)	(0.139)	(0.646)
41-50 ปี	4.48				-	0.080	0.485
					-	(0.666)	(0.187)
51-60 ปี	4.40					-	0.404
						-	(0.292)
มากกว่า 60 ปี	4.00						-
							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 4.45	21-30 ปี 4.30	31-40 ปี 4.12	41-50 ปี 4.41	51-60 ปี 4.39	มากกว่า 60 ปี 3.81
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	4.45	- -	0.148 (0.587)	0.334 (0.221)	-0.041 (0.884)	0.059 (0.845)	0.645 (0.129)
21-30 ปี	4.30		- -	0.186* (0.011)	-0.107 (0.338)	-0.089 (0.560)	0.497 (0.136)
31-40 ปี	4.12			- -	-0.293* (0.008)	0.275 (0.071)	0.311 (0.350)
41-50 ปี	4.41				- -	0.017 (0.918)	0.604 (0.079)
51-60 ปี	4.39					- -	0.586 (0.103)
มากกว่า 60 ปี	3.81						- -

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพแตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ในด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 4.58	21-30 ปี 4.31	31-40 ปี 4.20	41-50 ปี 4.58	51-60 ปี 4.40	มากกว่า 60 ปี 3.95
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	4.58	-	0.265	0.376	-0.005	0.173	0.633
		-	(0.316)	(0.155)	(0.984)	(0.555)	(0.124)
21-30 ปี	4.31		-	0.110	-0.271*	-0.091	0.367
			-	(0.118)	(0.012)	(0.536)	(0.254)
31-40 ปี	4.20			-	-0.382*	-0.202	0.256
				-	(0.000)	(0.169)	(0.425)
41-50 ปี	4.58				-	0.179	0.638
					-	(0.286)	(0.055)
51-60 ปี	4.40					-	0.459
						-	(0.186)
มากกว่า 60 ปี	3.95						-
							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 1.2 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันจะมีค**วามคาดหวังในคุณภา**พการบริการในระดับที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดั**งนี้**

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันจะมีความคาดหวัง**ในคุณภาพการบริการ**ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันจะมีความคาดหวัง**ในคุณภาพการบริการ**ในระดับที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบโดยการวิเคราะห์ค่า**ความแปรปรวนทางเดี**ยว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการทดสอบ**สมมติฐานใช้ระดับ**ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมม**ติฐานรอง** (H_1) **ก็ต่อเมื่อ** ค่า F-Prob. มากกว่ากว่า 0.05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ**ยอมรับสมมติฐานรอ**ง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ดังแสดงดังตาราง 27

ตาราง 27 แสดงการทดสอบ เปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	F-Prob
ด้านการต้อนรับส่วนหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.457	3	0.486	1.297	0.275
	ภายในกลุ่ม	148.247	396	0.374		
	รวม	149.704	399			
ด้านห้องพัก	ระหว่างกลุ่ม	1.908	3	0.636	1.671	0.173
	ภายในกลุ่ม	150.752	396	0.381		
	รวม	152.660	399			
ด้านการรักษาความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4.738	3	1.579	3.196	0.023
	ภายในกลุ่ม	195.670	396	0.494		
	รวม	200.409	399			
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.293	3	0.764	1.739	0.158
	ภายในกลุ่ม	174.032	396	0.439		
	รวม	176.325	399			
ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	3.705	3	1.235	3.019	0.030
	ภายในกลุ่ม	162.023	396	0.409		
	รวม	165.728	399			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**2.503**	**3**	**0.834**	**2.347**	**0.072**
	ภายในกลุ่ม	**140.745**	**396**	**0.355**		
	รวม	**145.247**	**399**			

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมผลการทดสอบพบว่า F-Prob. ที่ได้เท่ากับ 0.072 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในระดับที่ไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ในด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านอาหารและเครื่องดื่ม พบว่ามีค่า ค่า F-Prob. ที่ได้เท่ากับ 0.023 และ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.023 และ 0.030 < 0.050) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านอาหารและเครื่องดื่ม ที่แตกต่างกัน

ด้านการต้อนรับส่วนหน้า ด้านห้องพัก และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผลการทดสอบพบว่า ค่า F-Prob. ที่ได้เท่ากับ 0.275, 0.173 และ 0.158 ซึ่งมากกว่า 0.05 (0.275 0.173 และ 0.158 > 0.05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมและในด้านการต้อนรับส่วนหน้า ด้านห้องพัก ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	$\overline{X}$	**ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท** 4.22	10,001-20,000 บาท 4.34	20,001-30,000 บาท 4.09	**มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาทขึ้นไป 4.26**
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.22	- -	0.121 (0.278)	0.125 (0.260)	0.042 (0.661)
10,001-20,000 บาท	4.34		- -	0.247* (0.011)	0.078 (0.330)
20,001-30,000 บาท	4.09			- -	0.168* (0.036)
มากกว่าหรือเท่ากับ 30,0001 บาทขึ้นไป	4.26				- -

* **มีนัย**สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 29 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้านการรักษาความปลอดภัย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 4.24	10,001-20,000 บาท 4.43	20,001-30,000 บาท 4.08	มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท ขึ้นไป 4.28
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.24	-	0.196	0.155	0.044
		-	(0.137)	(0.238)	(0.696)
10,001-20,000 บาท	4.43		-	0.351*	0.151
			-	(0.002)	(0.113)
20,001-30,000 บาท	4.08			-	0.199*
				-	(0.035)
มากกว่าหรือเท่ากับ 30,0001 บาท ขึ้นไป	4.28				-
					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 30 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 4.28	10,001-20,000 บาท 4.40	20,001-30,000 บาท 4.11	มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาทขึ้นไป 4.34
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.28	- -	0.117 (0.328)	0.170 (0.154)	0.053 (0.612)
10,001-20,000 บาท	4.40		- -	0.288* (0.006)	0.064 (0.457)
20,001-30,000 บาท	4.11			- -	0.223* (0.010)
มากกว่าหรือเท่ากับ30,0001 บาท ขึ้นไป	4.34				- -

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท ขึ้นไป มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 1.3 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่จำแนกแบ่งตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพักต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกัน

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่แบ่งตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพักต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่แบ่งตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพักต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบโดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มากกว่ากว่า 0.05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ดังแสดงดังตาราง 31

ตาราง 31 แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	F-Prob
ด้านการต้อนรับส่วนหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3.411	4	0.853	2.303	0.058
	ภายในกลุ่ม	146.293	395	0.370		
	รวม	149.704	399	.		
ด้านห้องพัก	ระหว่างกลุ่ม	6.102	4	1.525	4.111	0.003
	ภายในกลุ่ม	146.558	395	0.371		
	รวม	152.660	399			
ด้านการรักษาความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	6.729	4	1.682	3.431	0.009
	ภายในกลุ่ม	193.679	395	0.490		
	รวม	200.409	399			
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.935	4	1.234	2.843	0.024
	ภายในกลุ่ม	171.390	395	0.434		
	รวม	176.325	399			
ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	4.342	4	1.086	2.657	0.033
	ภายในกลุ่ม	161.386	395	0.409		
	รวม	165.728	399			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	4.109	4	1.027	2.917	0.021
	ภายในกลุ่ม	139.138	395	0.352		
	รวม	143.247	399			

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประเภทของลูกค้าในการเข้าพักกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมผลการทดสอบ พบว่า F-Prob. ที่ได้เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.021<0.05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีประเภทของลูกค้าในการเข้าพักต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการโดยรวม ในระดับที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ในด้านห้องพัก ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม พบว่ามีค่า F-Prob. ที่ได้เท่ากับ 0.003, 0.009, 0.024 และ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.02 < 0.05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพักที่แตกต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกัน

ส่วนด้านการต้อนรับส่วนหน้า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.058 ซึ่งมากกว่า 0.05 (0.058>0.05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีประเภทของลูกค้าในการเข้าพักแตกต่างกันจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการต้อนรับส่วนหน้า ที่ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมและในด้านการต้อนรับส่วนหน้า ด้านห้องพัก ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกันไนรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 32 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก	$\bar{X}$	ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
		4.23	4.08	4.36	4.10	3.76
ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	4.23	-	0.147	-0.133	0.126	0.466*
		-	(0.308)	(0.060)	(0.278)	(0.041)
ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	4.08		-	-0.281	-0.021	0.319
			-	(0.065)	(0.905)	(0.228)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	4.36			-	0.259*	0.600*
				-	(0.039)	(0.010)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	4.10				-	0.340
					-	(0.174)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	3.76					-
						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานราชการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 33 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพักในด้านการต้อนรับส่วนหน้า โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก	$\overline{X}$	ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง 4.18	ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์ 4.15	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน 4.23	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ 4.01	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 3.61
ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	4.18	-	0.310	-0.048	0.174	0.577*
		-	(0.835)	(0.504)	(0.144)	(0.014)
ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	4.15		-	-0.079	-0.144	0.546*
			-	(0.611)	(0.431)	(0.044)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	4.23			-	0.223	0.625*
				-	(0.083)	(0.009)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	4.01				-	0.402
					-	(0.117)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	3.61					-
						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการต้อนรับส่วนหน้า แตกต่างกับ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการต้อนรับส่วนหน้า แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับบริษัททัวร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการต้อนรับส่วนหน้า แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพักในด้านห้องพัก โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก	$\overline{X}$	ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
		4.24	3.75	4.31	4.07	3.90
ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	4.24	-	0.485*	-0.067	0.169	0.339
		-	(0.001)	(0.354)	(0.157)	(0.147)
ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	3.75		-	-0.552*	-0.315	-0.145
			-	(0.000)	(0.085)	(0.592)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	4.31			-	0.236	0.406
				-	(0.066)	(0.089)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	4.07				-	0.170
					-	(0.508)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	3.90					-
						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับบริษัททัวร์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านห้องพัก แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานเอกชน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านห้องพัก แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับบริษัททัวร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 35 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก ในด้านการรักษาความปลอดภัย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก	$\bar{X}$	ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
		4.26	4.06	4.42	4.06	3.66
ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	4.26	-	0.204*	-0.151	0.200	0.602**
		-	(0.233)	(0.069)	(0.146)	(0.025)
ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	4.06		-	-0.356*	-0.004	-0.398
			-	(0.048)	(0.984)	(0.203)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	4.42			-	0.351*	0.754*
				-	(0.018)	(0.006)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	4.06				-	0.402
					-	(0.173)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	3.66					-
						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับบริษัททัวร์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานเอกชน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับบริษัททัวร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานราชการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวไทยที่มากับหน่วยงานเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวไทยที่มากับหน่วยงานเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพักในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก	$\overline{X}$	ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
		4.19	4.20	4.41	4.14	3.85
ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	4.19	-	-0.010	-0.221*	0.055	0.340
		-	(0.948)	(0.005)	(0.667)	(0.178)
ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	4.20		-	-0.210	-0.066	-0.351
			-	(0.212)	(0.738)	(0.232)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	4.41			-	0.277*	0.562*
				-	(0.047)	(0.030)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	4.14				-	0.285
					-	(0.305)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	3.85					-
						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานเอกชน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานราชการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพักในด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก	$\bar{X}$	ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง 4.27	ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์ 4.24	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน 4.45	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ 4.24	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 3.80
ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	4.27	-	-0.028	-0.178*	0.031	0.473
		-	(0.853)	(0.020)	(0.799)	(0.054)
ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	4.24		-	-0.207	0.003	0.444
			-	(0.207)	(0.987)	(0.119)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	4.45			-	0.210	0.651*
				-	(0.120)	(0.010)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	4.24				-	0.441
					-	(0.102)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	3.88					-
						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานเอกชน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 1.4 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักแตกต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกัน

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบโดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มากกว่ากว่า 0.05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ดังแสดงดังตาราง 38

ตาราง 38 แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ	แหล่งความแปรแรวน	Ss	Df	MS	F	F-Prob
ด้านการต้อนรับส่วนหน้า	ระหว่างกลุ่ม	7.161	2	3.581	9.973	0.000
	ภายในกลุ่ม	142.542	397	0.359		
	รวม	149.704	399	.		
ด้านห้องพัก	ระหว่างกลุ่ม	4.222	2	2.111	5.646	0.004
	ภายในกลุ่ม	148.438	397	0.374		
	รวม	152.660	399			
ด้านการรักษาความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4.845	2	2.422	4.918	0.008
	ภายในกลุ่ม	195.564	397	0.493		
	รวม	200.409	399			
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.364	2	1.682	3.861	0.022
	ภายในกลุ่ม	172.961	397	0.436		
	รวม	176.325	399			
ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	2.659	2	1330	3.237	0.040
	ภายในกลุ่ม	163.069	397	0.411		
	รวม	165.728	399			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	3.883	2	**1.941**	5.531	0.004
	ภายในกลุ่ม	139.365	397	0.351		
	รวม	143.247	399			

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบวัตถุประสงค์ในการเข้าพักกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมผลการทดสอบ พบว่า F-Prob. ที่ได้เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.004<0.05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักต่างกันจะมีการคาดหวังในคุณภาพการบริการโดยรวม ในระดับที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ในด้านการต้อนรับส่วนหน้า ด้านห้องพัก ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า F-Prob. ที่ได้เท่ากับ 0.000, 0.004, 0.008, 0.022 และ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.000, 0.004, 0.008, 0.022 และ 0.040 < 0.05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมและในด้านการต้อนรับส่วนหน้า ด้านห้องพัก ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 39 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก โดยรวม โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก	$\overline{X}$	พักผ่อน 4.22	ประชุมสัมมนา 4.20	จัดเลี้ยง/สังสรรค์ 4.66
พักผ่อน	4.22	-	-0.016 (0.799)	-0.435* (0.001)
ประชุมสัมมนา	4.20		-	-0.452* (0.001)
จัดเลี้ยง,สังสรรค์	4.66			- -

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจัดเลี้ยง/สังสรรค์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านวัตถุประสงค์ในการเข้าพักโดยรวม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาพักผ่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจัดเลี้ยง/สังสรรค์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก โดยรวม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาประชุมสัมมนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 40 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก ด้านการต้อนรับส่วนหน้าโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก	$\bar{X}$	พักผ่อน 4.18	ประชุมสัมมนา 4.05	จัดเลี้ยง/สังสรรค์ 4.68
พักผ่อน	4.18	-	-0.132*	-0.497*
		-	(0.048)	(0.000)
ประชุมสัมมนา	4.05		-	-0.630*
			-	(0.000)
จัดเลี้ยง,สังสรรค์	4.68			-
				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาประชุมสัมมนา มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการต้อนรับส่วนหน้า แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาพักผ่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจัดเลี้ยง/สังสรรค์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการต้อนรับส่วนหน้า แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาพักผ่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจัดเลี้ยง/สังสรรค์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการต้อนรับส่วนหน้า แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาประชุมสัมมนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 41 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าพักด้านห้องพัก โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก	$\bar{X}$	พักผ่อน 4.21	ประชุมสัมมนา 4.15	จัดเลี้ยง/สังสรรค์ 4.64
พักผ่อน	4.21	- -	0.058 (0.392)	-0.427* (0.002)
ประชุมสัมมนา	4.15		- -	-0.486* (0.001)
จัดเลี้ยง,สังสรรค์	4.64			- -

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจัดเลี้ยง/สังสรรค์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านห้องพัก แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาพักผ่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจัดเลี้ยง/สังสรรค์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านห้องพัก แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาประชุมสัมมนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 42 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก ด้านการรักษาความปลอดภัย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก	$\overline{X}$	พักผ่อน 4.25	ประชุมสัมมนา 4.23	จัดเลี้ยง/สังสรรค์ 4.73
พักผ่อน	4.25	- -	0.022 (0.775)	-0.484* (0.002)
ประชุมสัมมนา	4.23		- -	-0.507* (0.003)
จัดเลี้ยง,สังสรรค์	4.73			- -

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจัดเลี้ยง/สังสรรค์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาพักผ่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจัดเลี้ยง/สังสรรค์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาประชุมสัมมนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 43 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก	$\bar{X}$	พักผ่อน 4.19	ประชุมสัมมนา 4.28	จัดเลี้ยง/สังสรรค์ 4.59
พักผ่อน	4.19	- -	-0.087 (0.235)	-0.398* (0.008)
ประชุมสัมมนา	4.28		- -	-0.310* (0.049)
จัดเลี้ยง,สังสรรค์	4.59			- -

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจัดเลี้ยง/สังสรรค์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาพักผ่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจัดเลี้ยง/สังสรรค์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาประชุมสัมมนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 44 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าพักด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยเปรียบเป็นรายคู่

วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก	$\bar{X}$	พักผ่อน 4.27	ประชุมสัมมนา 4.31	จัดเลี้ยง/สังสรรค์ 4.64
พักผ่อน	4.27	- -	-0.041 (0.564	-0.368* (0.012)
ประชุมสัมมนา	4.31		- -	-0.327* (0.032)
จัดเลี้ยง,สังสรรค์	4.64			- -

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจัดเลี้ยง/สังสรรค์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาพักผ่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจัดเลี้ยง/สังสรรค์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาประชุมสัมมนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก และวัตถุประสงค์ในการเข้าพักต่างกัน จะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกันสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน จะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกันสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบโดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มากกว่ากว่า 0.05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ดังแสดงดังตาราง 45

ตาราง 45 แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ	แหล่งความแปรแรวน	Ss	Df	MS	F	F-Prob
ด้านการต้อนรับส่วนหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.876	5	0.375		
	ภายในกลุ่ม	83.605	394	0.212	1.768	0.118
	รวม	85.481	399	.		
ด้านห้องพัก	ระหว่างกลุ่ม	2.646	5	0.529		
	ภายในกลุ่ม	87.472	394	0.222	2.384	0.038
	รวม	90.118	399			
ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	1.257	5	0.251		
	ภายในกลุ่ม	122.544	394	0.311	0.808	0.544
	รวม	123.801	399			
ด้านการรักษาความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.180	5	0.436		
	ภายในกลุ่ม	102.125	394	0.259	1.682	0.138
	รวม	104.305	399			
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.475	5	0.495		
	ภายในกลุ่ม	106.445	394	0.270	1.832	0.106
	รวม	108.920	399			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	1.713	5	0.343		
	ภายในกลุ่ม	70.650	394	0.179	1.911	0.092
	รวม	72.363	399			

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุกับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมผลการทดสอบพบว่า F-Prob. ที่ได้เท่ากับ 0.092 ซึ่งมากกว่า 0.05 (0.092 > 0.05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการในระดับที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านห้องพัก พบว่ามีค่า ค่า F-Prob. ที่ได้เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.038 < 0.050) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านอาหารและเครื่องดื่ม ที่แตกต่างกัน

ด้านการต้อนรับส่วนหน้า ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ผลการทดสอบพบว่า ค่า Probability (p) ที่ได้เท่ากับ 0.118, 0.544, 0.138 และ 0.106 ซึ่งมากกว่า 0.05 (0.118, 0.544, 0.138 และ 0.106 > 0.05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมและในด้านการต้อนรับส่วนหน้า ด้านห้องพัก ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 46 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\overline{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 3.45	21-30 ปี 3.48	31-40 ปี 3.44	41-50 ปี 3.65	51-60 ปี 3.46	มากกว่า 60 ปี 3.26
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.45	-	-0.030	0.005	-0.199	-0.011	0.185
		-	(0.861)	(0.974)	(0.279	(0.954)	(0.498)
21-30 ปี	3.48		-	0.368	-0.168*	0.019	0.216
			-	(0.436)	(0.020)	(0.843)	(0.314)
31-40 ปี	3.44			-	-0.205*	-.0.017	0.179
				-	(0.004)	(0.860)	(0.403)
41-50 ปี	3.65				-	0.188	0.384
					-	(0.094)	(0.082)
51-60 ปี	3.46					-	0.196
						-	(0.395)
มากกว่า 60 ปี	3.26						-
							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 21-30 ปี และกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคับทางสถิติที่ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 47 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ในด้านห้องพัก โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 3.47	21-30 ปี 3.55	31-40 ปี 3.52	41-50 ปี 3.77	51-60 ปี 3.50	มากกว่า 60 ปี 3.33
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.47	-	-0.087	0.054	-0.305	-0.027	0.138
		-	(0.656)	(0.780)	(0.136)	(0.899)	(0.648)
21-30 ปี	3.55		-	0.032	-0.218*	0.059	0.226
			-	(0.534)	(0.007)	(0.587)	(0.344)
31-40 ปี	3.52			-	-0.250*	-.0.027	0.193
				-	(0.002)	(0.804)	(0.417)
41-50 ปี	3.77				-	0.277*	0.444
					-	(0.026)	(0.071)
51-60 ปี	3.50					-	0.166
						-	(0.517)
มากกว่า 60 ปี	3.33						-
							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 21-30 ปี และกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคับทางสถิติที่ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคับทางสถิติที่ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 2.2 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบโดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มากกว่ากว่า 0.05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ดังแสดงดังตาราง 48

ตาราง 48 แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ	แหล่งความแปรแรวน	Ss	Df	MS	F	F-Prob
ด้านการต้อนรับส่วนหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.727	3	0.576		
	ภายในกลุ่ม	83.755	396	0.212	2.721	0.044
	รวม	85.481	399	.		
ด้านห้องพัก	ระหว่างกลุ่ม	1.797	3	0.599		
	ภายในกลุ่ม	88.321	396	0.223	2.685	0.046
	รวม	90.118	399			
ด้านการรักษาความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	5.066	3	1.689		
	ภายในกลุ่ม	118.735	396	0.300	5.632	0.001
	รวม	123.801	399			
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.324	3	0.775		
	ภายในกลุ่ม	101.980	396	0.258	3.008	0.030
	รวม	104.305	399			
ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	3.359	3	1.120		
	ภายในกลุ่ม	105.561	396	0.267	4.200	0.006
	รวม	108.920	399			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	2.598	3	0.866		
	ภายในกลุ่ม	69.765	396	0.176	4.916	0.002
	รวม	72.363	399			

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของกับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมผลการทดสอบ พบว่า F-Prob. ที่ได้เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.005<0.05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการโดยรวม ในระดับที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ในด้านการต้อนรับส่วนหน้า ด้านห้องพัก ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า F-Prob. ที่ได้เท่ากับ 0.044, 0.046, 0.001, 0.030 และ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.044, 0.046, 0.001, 0.030 และ 0.006 < 0.05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมและในด้านการต้อนรับส่วนหน้า ด้านห้องพัก ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 49 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 3.65	10,001-20,000 บาท 3.49	20,001-30,000 บาท 3.35	มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท ขึ้นไป 3.48
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.65	-	0.168*	0.299*	0.169*
		-	(0.033)	(0.000)	(0.014)
10,001-20,000 บาท	3.49		-	0.130	0.000
			-	(0.057)	(0.992)
20,001-30,000 บาท	3.35			-	0.130*
				-	(0.022)
มากกว่าหรือเท่ากับ 30,0001 บาทขึ้นไป	3.48				-
					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 49 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมแตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท ขึ้นไป มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท ขึ้นไป มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 50 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการต้อนรับส่วนหน้าโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	$\overline{X}$	**ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท** 3.55	**10,001-20,000 บาท** 3.41	**20,001-30,000 บาท** 3.32	**มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท ขึ้นไป** 3.45
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.55	- -	0.142 (0.099)	0.232* (0.007)	0.102 (0.174)
10,001-20,000 บาท	3.41		- -	0.089 (0.232)	0.040 (0.515)
20,001-30,000 บาท	3.32			- -	0.130* (0.035)
มากกว่าหรือเท่ากับ 30,0001 บาท ขึ้นไป	3.45				- -

* **มีนัย**สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 50 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการต้อนรับส่วนหน้า แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท ขึ้นไป มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการต้อนรับส่วนหน้า แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 51 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านห้องพัก โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	$\overline{X}$	**ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท** 3.71	10,001-20,000 บาท 3.57	20,001-30,000 บาท 3.46	**มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท ขึ้นไป** 3.56
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.71	-	0.134	0.248*	0.153*
		-	(0.129)	(0.005)	(0.047)
10,001-20,000 บาท	3.57		-	0.113	0.018
			-	(0.140)	(0.775)
20,001-30,000 บาท	3.46			-	0.095
				-	(0.133)
มากกว่าหรือเท่ากับ 30,0001 บาท ขึ้นไป	3.56				-
					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 51 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านห้องพัก แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท ขึ้นไป มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านห้องพัก แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 52 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการรักษาความปลอดภัย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 3.60	10,001-20,000 บาท 3.32	20,001-30,000 บาท 3.19	**มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท ขึ้นไป 3.39**
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.60	- -	0.278* (0.007)	0.405* (0.000)	0.205* (0.022)
10,001-20,000 บาท	3.32		- -	0.127 (0.072)	0.156 (0.327)
20,001-30,000 บาท	3.19			- -	0.199* (0.007)
มากกว่าหรือเท่ากับ 30,0001 บาท ขึ้นไป	3.39				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 52 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท ขึ้นไป มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท ขึ้นไป มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 53 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	$\overline{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 3.70	10,001-20,000 บาท 3.58	20,001-30,000 บาท 3.43	มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท ขึ้นไป 3.53
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.70	- -	0.124 (0.191)	0.276* (0.004)	0.170* (0.040)
10,001-20,000 บาท	3.58		- -	0.151 (0.068)	0.045 (0.506)
20,001-30,000 บาท	3.43			- -	0.106 (0.121)
มากกว่าหรือเท่ากับ 30,0001 บาท ขึ้นไป	3.53				- -

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 53 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท ขึ้นไป

มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 54 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านอาหารและเครื่องดื่มโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	$\overline{X}$	**ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท** 3.71	10,001-20,000 บาท 3.54	20,001-30,000 บาท 3.37	**มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท ขึ้นไป** 3.49
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.71	- -	-0.163 (0.092)	0.334* (0.001)	0.218* (0.011)
10,001-20,000 บาท	3.54		- -	0.171* (0.043)	0.052 (0.457)
20,001-30,000 บาท	3.37			- -	0.118 (0.088)
มากกว่าหรือเท่ากับ 30,0001 บาท ขึ้นไป	3.49				- -

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 54 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท ขึ้นไป มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีการรับรู้ต่อคุณภาพของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 2.3 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่จำแนกตามประเภทของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเข้าพักต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพักต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพักต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า ค่า F-Prob. มากว่า 0.05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 55

ตาราง 55 แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ	แหล่งความแปรแรวน	Ss	Df	MS	F	F-Prob
ด้านการต้อนรับส่วนหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.999	4	0.500	2.364	0.052
	ภายในกลุ่ม	83.482	395	0.211		
	รวม	85.481	399	.		
ด้านห้องพัก	ระหว่างกลุ่ม	3.958	4	0.990	4.537	0.001
	ภายในกลุ่ม	86.159	395	0.218		
	รวม	90.118	399			
ด้านการรักษาความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3.238	4	0.809	2.652	0.033
	ภายในกลุ่ม	120.563	395	0.305		
	รวม	123.801	399			
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	5.423	4	1.356	5.416	0.000
	ภายในกลุ่ม	98.882	395	0.250		
	รวม	104.305	399			
ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	2.968	4	0.742	2.766	0.027
	ภายในกลุ่ม	105.952	395	0.268		
	รวม	108.920	399			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	2.639	4	0.660	3.738	0.005
	ภายในกลุ่ม	69.723	395	0.177		
	รวม	72.363	399			

จากตาราง 55 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประเภทของลูกค้าในการเข้าพักกับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมผลการทดสอบ พบว่า F-Prob. ที่ได้เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.005<0.05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีประเภทของลูกค้าในการเข้าพักต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการโดยรวม ในระดับที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า

ในด้านห้องพัก ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.001, 0.033, 0.000 และ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.001, 0.033, 0.000 และ 0.027 < 0.05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีประเภทของลูกค้าในการเข้าพักต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านห้องพัก ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านอาหารและเครื่องดื่มในระดับที่แตกต่างกัน

ด้านการต้อนรับส่วนหน้า พบว่ามีค่า Probability (p) ที่ได้เท่ากับ 0.052 ซึ่งมากกว่า 0.05 (0.052 > 0.05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในด้านการต้อนรับส่วนหน้า ที่ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมและในด้านการต้อนรับส่วนหน้า ด้านห้องพัก ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 56 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก โดยรวมโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก	$\bar{X}$	ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
		3.50	3.24	3.41	3.66	3.62
ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	3.50	-	0.261*	0.085	0.159	0.121
		-	(0.011)	(0.090)	(0.054)	(0.451)
ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	3.24		-	-0.176	-0.420*	0.383*
			-	(0.101)	(0.001)	(0.041)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	3.41			-	0.244*	0.206
				-	(0.006)	(0.210)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	3.66				-	0.037
					-	(0.831)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	3.62					-
						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 56 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามประเภทในการเข้าพักที่เป็นลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวม แตกต่างกับ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามประเภทในการเข้าพักที่มากับหน่วยงานราชการและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับบริษัททัวร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามประเภทในการเข้าพักที่มากับหน่วยงานราชการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 57 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก ด้านการต้อนรับส่วนหน้า โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก	$\bar{X}$	ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
		3.45	3.19	3.37	3.56	3.36
ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	3.45	-	0.260*	0.080	-0.107	0.091
		-	(0.021)	(0.141)	(0.233)	(0.605)
ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	3.19		-	-0.179	-0.368*	0.168
			-	(0.128)	(0.008)	(0.410)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	3.37			-	0.188	0.010
				-	(0.053)	(0.952)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	3.56				-	0.199
					-	(0.304)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	3.36					-
						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 57 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามประเภทในการเข้าพักเป็นลูกค้าที่มากับ บริษัททัวร์ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการต้อนรับส่วนหน้า แตกต่างกับ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามประเภทในการเข้าพักที่มากับหน่วยงานราชการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการต้อนรับส่วนหน้า แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับบริษัททัวร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 58 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพักด้านห้องพัก โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก		ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
		3.56	3.28	3.54	3.70	4.09
ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	3.56	-	0.274*	0.021	-0.139	0.533*
		-	(0.017)	(0.706)	(0.128)	(0.003)
ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	3.28		-	-0.253*	-0.414*	0.808*
			-	(0.035)	(0.003)	(0.000)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	3.54			-	0.160	0.554*
				-	(0.104)	(0.003)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	3.70				-	0.394*
					-	(0.046)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	4.09					-
						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 58 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามประเภทในการเข้าพักที่เป็นลูกค้าที่มากับ บริษัททัวร์และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านห้องพัก แตกต่างกับ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามประเภทการเข้าพักที่ที่มากับหน่วยงานเอกชน หน่วยงานราชการ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านห้องพัก แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับบริษัททัวร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามประเภทการเข้าพักที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านห้องพัก แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านห้องพัก แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 59 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก ด้านห้องพัก โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก	$\overline{X}$	ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
		3.39	3.00	3.33	3.51	3.33
ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	3.39	-	0.386*	0.057	-0.121	0.062
		-	(0.004)	(0.386)	(0.262)	(0.770)
ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	3.00		-	-0.329*	-0.508*	0.323
			-	(0.021)	(0.002)	(0.189)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	3.33			-	0.178	0.005
				-	(0.126)	(0.981)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	3.51				-	0.183
					-	(0.430)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	3.33					-
						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 59 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามประเภทในการเข้าพักเป็นลูกค้าที่มากับ บริษัททัวร์ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามประเภทในการเข้าพักที่มากับหน่วยงานเอกชนและหน่วยงานราชการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับบริษัททัวร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 60 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก	$\bar{X}$	ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง 3.55	ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์ 3.37	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน 3.43	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ 3.84	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 3.92
ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	3.55	- -	0.181 (0.138)	0.119* (0.045)	-0.292* (0.003)	0.371 (0.053)
ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	3.37		- -	-0.061 (0.630)	-0.474* (0.002)	0.553* (0.013)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	3.43			- -	0.412* (0.000)	0.491* (0.012)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	3.84				- -	0.079 (0.706)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	3.92					- -

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 60 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามประเภทในการเข้าพักที่เป็นลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชนและหน่วยงานราชการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามประเภทการเข้าพักที่มากับหน่วยงานราชการและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับบริษัททัวร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามประเภทการเข้าพักที่มากับหน่วยงานราชการและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

ตาราง 61 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพักด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก		ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง 3.54	ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์ 3.33	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน 3.39	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ 3.67	ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 3.40
ลูกค้าที่มาท่องเที่ยวเอง	3.54	-	0.206	0.146*	-0.134	0.145
		-	(0.103)	(0.018)	(0.188)	(0.464)
ลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์	3.33		-	-0.060	-0.340*	0.061
			-	(0.651)	(0.029)	(0.791)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน	3.39			-	0.283*	0.001
				-	(0.011)	(0.996)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานราชการ	3.67				-	0.279
					-	(0.201)
ลูกค้าที่มากับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	3.40					-
						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 61 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่จำแนกตามประเภทในการเข้าพักเป็นลูกค้าที่มากับหน่วยงานเอกชน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามประเภทในการเข้าพักที่มากับหน่วยงานราชการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับบริษัททัวร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามประเภทในการเข้าพักที่มากับหน่วยงานราชการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มากับหน่วยงานเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 2.4 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการในระดับที่แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีมีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 62

ตาราง 62 แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบการรับรู้ของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ	แหล่งความแปรแรวน	Ss	Df	MS	F	F-Prob
ด้านการต้อนรับส่วนหน้า	ระหว่างกลุ่ม	0.695	2	0.348	1.628	0.198
	ภายในกลุ่ม	84.786	397	0.214		
	รวม	85.481	399	.		
ด้านห้องพัก	ระหว่างกลุ่ม	0.786	2	0.393	1.745	0.176
	ภายในกลุ่ม	89.332	397	0.225		
	รวม	90.118	399			
ด้านการรักษาความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	0.121	2	0.060	0.194	0.824
	ภายในกลุ่ม	123.680	397	0.312		
	รวม	123.801	399	.		
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.164	2	0.082	0.312	0.732
	ภายในกลุ่ม	104.141	397	0.262		
	รวม	104.305	399			
ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	0.271	2	0.135	0.495	0.610
	ภายในกลุ่ม	108.650	397	0.274		
	รวม	108.920	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.018	2	0.009	0.050	0.952
	ภายในกลุ่ม	72.345	397	0.182		
	รวม	72.363	399			

จากตาราง 62 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบวัตถุประสงค์ในการเข้าพักกับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาโดยรวมผลการทดสอบพบว่า F-Prob. ที่ได้เท่ากับ 0.092 ซึ่งมากกว่า 0.05 (0.092 > 0.05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการในระดับที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการต้อนรับส่วนหน้า ด้านห้องพัก ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ผลการทดสอบพบว่า ค่า Probability (p) ที่ได้เท่ากับ 0.198, 0.176, 0.824, 0.732 และ 0.610 ซึ่งมากกว่า 0.05 (0.198, 0.176, 0.824, 0.732 และ 0.610 > 0.05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงในการคุณภาพการบริการโดยรวมของลูกค้าชาวไทย สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการโดยรวมในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการโดยรวมในระดับที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการเปรียบเทียบค่าโดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มไม่เป็นอิสระต่อกัน Paired Sample t-test ใช้ในระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 63

ตาราง 63 แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการโดยรวม ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ	$\overline{X}$	S.D.	t	df	p
เปรียบเทียบผลรวมคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังต่อ	0.75	0.61	24.621	399	0.000
คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้านกับผลรวมคะแนนเฉลี่ย					
ของการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 63 โดยใช้สถิติ Paired Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า 2-tailed Prob. (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.000< 0.05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทุกด้าน ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงในการคุณภาพการบริการด้านการต้อนรับส่วนหน้า ของนักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการด้านการต้อนรับส่วนหน้า ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการด้านการต้อนรับส่วนหน้า ในระดับที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการเปรียบเทียบค่าโดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มไม่เป็นอิสระต่อกัน Paired Sample t-test ใช้ในระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 64

ตาราง 64 แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านการต้อนรับส่วนหน้า ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ	$\overline{X}$	S.D.	t	df	p
เปรียบเทียบผลรวมคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังต่อ	0.74	0.63	23.349	399	0.000
คุณภาพบริการด้านการต้อนรับส่วนหน้า กับผลรวมของคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการ					
ด้านการต้อนรับส่วนหน้า					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 64 โดยใช้สถิติ Paired Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า 2-tailed Prob. (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.000< 0.05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในด้านห้องพักส่วนหน้า ในระดับที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงในการคุณภาพการบริการด้านห้องพัก ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่แตกต่างกันสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการด้านห้องพัก ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการด้านห้องพัก ในระดับที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการเปรียบเทียบค่าโดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มไม่เป็นอิสระต่อกัน Paired Sample t-test ใช้ในระดับความเชื่อมั่น 99% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 65

ตาราง 65 แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการ ในด้านห้องพัก ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ	$\overline{X}$	S.D.	t	df	p
เปรียบเทียบผลรวมคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังต่อ	0.65	0.63	20.848	399	0.000
คุณภาพบริการด้านห้องพัก กับผลรวมคะแนนเฉลี่ย					
ของการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการด้านห้องพัก					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 65 โดยใช้สถิติ Paired Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า 2-tailed Prob. (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.000< 0.05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านห้องพัก ในระดับที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.3 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงในการคุณภาพการบริการด้านการรักษาความปลอดภัย ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการด้านการรักษาความปลอดภัย ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการด้านการรักษาความปลอดภัย ในระดับที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการเปรียบเทียบค่าโดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มไม่เป็นอิสระต่อกัน Paired Sample t-test ใช้ในระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 66

ตาราง 66 แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการรักษาความปลอดภัย ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ	$\overline{X}$	S.D.	t	df	p
เปรียบเทียบผลรวมคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังต่อ	0.90	0.78	22.806	399	0.000
คุณภาพบริการด้านการรักษาความปลอดภัยกับผลรวม คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการด้านการ					
รักษาความปลอดภัยของโรงแรม					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 66 โดยใช้สถิติ Paired Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า 2-tailed Prob. (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.000< 0.05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการรักษาความปลอดภัย ในระดับที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.4 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงในการคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกัน **สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้**

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการเปรียบเทียบค่าโดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มไม่เป็นอิสระต่อกัน Paired Sample t-test ใช้ในระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 67

ตาราง 67 แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการ ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
เปรียบเทียบผลรวมคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังต่อ	0.69	0.76	18.297	399	0.000
คุณภาพบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพกับผลรวม คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการด้าน					
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของโรงแรม					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 67 โดยใช้สถิติ Paired Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า 2-tailed Prob. (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.000< 0.05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.5 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงในการคุณภาพการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ในระดับที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการเปรียบเทียบค่าโดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มไม่เป็นอิสระต่อกัน Paired Sample t-test ใช้ในระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 68

ตาราง 68 แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการ ในด้านอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ	$\overline{X}$	S.D.	t	df	p
เปรียบเทียบผลรวมคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังต่อ	0.79	0.68	23.308	399	0.000
คุณภาพบริการด้านห้องพัก กับผลรวมคะแนนเฉลี่ย					
ของการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการด้านห้องพัก					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 68 โดยใช้สถิติ Paired Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า 2-tailed Prob. (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.000< 0.05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านอาหารและเครื่องดื่ม ในระดับที่แตกต่างกัน