

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ” ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการ วิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ชายมีจำนวน 292 คน (ร้อยละ 73.0) และเป็นผู้หญิง 108 คน (ร้อยละ 27.0) ผู้ใช้บริการจำนวนมากมีอายุระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 41.0) และอายุระหว่าง 40-49 ปี (ร้อยละ 42.0) ซึ่งผู้ให้บริการจำนวนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 96.0) ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001 – 4,000 US\$ (ร้อยละ 43.0) และมีอาชีพเป็นพนักงานบริหารระดับกลาง (ร้อยละ 56.8) วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของผู้มาใช้บริการที่โรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ คือ ติดต่อธุรกิจ (ร้อยละ 59.0) รองลงมาคือ เข้าร่วมประชุม (ร้อยละ 39.0) รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	292	73.0
	หญิง	108	27.0
	รวม	400	100.0
อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	-	-
	20 – 29 ปี	24	6.0
	30 – 39 ปี	164	41.0
	40 - 49 ปี	168	42.0
	50 ปีขึ้นไป	44	11.0
	รวม	400	100.0

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า	-	-
	อนุปริญญา	-	-
	ปริญญาตรี	384	96.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	16	4.0
	อื่นๆ	-	-
	รวม	400	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US\$)	\$ 2,000 หรือ ต่ำกว่า	24	6.0
	\$ 2,001- 3,000	84	21.0
	\$ 3,001- 4,000	172	43.0
	\$ 4,001- 5,000	80	20.0
	\$ 5,001- มากกว่า	40	10.0
	รวม	400	100.0
ตำแหน่งหน้าที่ การงาน	พนักงานทั่วไป	8	2.0
	พนักงานบริหารระดับต้น	68	17.0
	พนักงานบริหารระดับกลาง	216	54.0
	พนักงานบริหารระดับสูง	88	22.0
	อื่นๆ	20	5.0
	รวม	400	100.0
จุดประสงค์ของ การใช้บริการ	พักผ่อน	8	2.0
	ติดต่อธุรกิจ	236	59.0
	ประชุม	156	39.0
	อื่นๆ	-	-
	รวม	400	100.0

N= 400

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความเหมาะสมด้านห้องพักมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$) รองลงมา มีความพึงพอใจในผู้ติดต่อคนแรกเมื่อมาถึงโรงแรม ($\bar{x} = 4.19$) ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ระบบการจองห้องพัก ($\bar{x} = 4.17$) รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความเหมาะสมด้านห้องพัก	4.22	.57	มากที่สุด	*				
ผู้ติดต่อคนแรกเมื่อมาถึงโรงแรม	4.19	.77	มาก	*				
ระบบการจองห้องพัก	4.17	.68	มาก	*				

N= 400

2.2 ด้านราคา

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในราคาค่าบริการด้านสารสนเทศ ความบันเทิง เช่น อินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.31$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในราคาห้องพัก ($\bar{x} = 4.05$) และมีความพึงพอใจในราคาค่าบริการด้านอื่นๆ เช่น อาหารและเครื่องดื่มที่บริการภายในห้องพัก หรือจัดส่งให้ที่ห้องพัก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) รายละเอียดดังตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคา

ความพึงพอใจด้านราคา	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ราคาค่าบริการด้านสารสนเทศ ความบันเทิง เช่น อินเทอร์เน็ต	4.31	.71	มากที่สุด		*			
ราคาห้องพัก	4.05	.79	มาก		*			
ราคาค่าบริการด้านอื่นๆ เช่น อาหารและเครื่องดื่มที่บริการภายในห้องพัก หรือจัดส่งให้ที่ห้องพัก	4.01	.79	มาก		*			

N= 400

2.3 ด้านสถานที่

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจใน มีทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งธุรกิจและสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ มากที่สุด ($\bar{x} = 3.71$) รองลงมา มีความพึงพอใจในความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ($\bar{x} = 3.66$) ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน ที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ที่ตั้งของโรงแรม ($\bar{x} = 3.62$) รายละเอียดดังตาราง 5

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่

ความพึงพอใจด้านสถานที่	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
มีทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งธุรกิจและสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	3.71	.65	มาก		*			
ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.66	.71	มาก		*			
ที่ตั้งของโรงแรม	3.62	.71	มาก		*			

N= 400

2.4 ด้านการส่งเสริมทางการตลาด

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ที่มีต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจในการส่งเสริมการขายด้านห้องพักราคาพิเศษในแต่ละช่วงการเข้าพัก มากที่สุด ($\bar{x} = 3.76$) รองลงมา มีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ของโรงแรม ($\bar{x} = 3.73$) ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ที่มีต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมทางการตลาด ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การส่งเสริมการขายด้านบริการอื่นๆ ราคาพิเศษในการใช้บริการ Outlet ต่างๆ ($\bar{x} = 3.70$) รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการส่งเสริมทางการตลาด

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การส่งเสริมการขายด้านห้องพักราคาพิเศษในแต่ละช่วงการเข้าพัก	3.76	.80	มาก		*			
การประชาสัมพันธ์ของโรงแรม	3.73	.72	มาก		*			
การส่งเสริมการขายด้านบริการอื่นๆ ราคาพิเศษในการใช้บริการ Outlet ต่างๆ	3.70	.76	มาก		*			

N= 400

2.5 ความพึงพอใจโดยภาพรวม

เมื่อพิจารณาจากภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ มีความพึงพอใจในบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านราคา ($\bar{x} = 4.12$) ส่วนบัณฑิตที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านสถานที่ ($\bar{x} = 3.66$) รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจโดยภาพรวม	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์	4.19	.51	มาก	*				
ด้านราคา	4.12	.65	มาก	*				
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.73	.70	มาก		*			
ด้านสถานที่	3.66	.65	มาก		*			

N= 400

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าจะกลับมาใช้บริการของโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ในครั้งต่อไป (ร้อยละ 83.0) รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ

ข้อมูลคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
คุณ จะกลับมาใช้บริการ ของโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ในครั้งต่อไปหรือไม่	ใช่	332
	ไม่แน่ใจ	68
	ไม่ใช่	-
	รวม	400
		ร้อยละ
		83.0
		17.0
		-
		100.0

ตอนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน

4.1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างตัวแปรเพศ

ตาราง 9 เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างตัวแปรเพศ โดยผลการทดสอบความแตกต่างของค่าความแปรปรวนของเพศโดยใช้ค่า F พบว่าค่าความแปรปรวนของเพศมีความแตกต่างกัน ดังนั้นจึงเลือกใช้สถิติค่าที (t) แบบค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (equal variances not assumed) เมื่อพิจารณาค่าที (t) ($t_{1,2} =$

\bar{x} \bar{x}

ตาราง 9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างตัวแปรเพศ

ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ โรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ	เพศ	N	Mean	SD	F	Sig.	t	df	Sig (2-tailed)
	ชาย	292	3.95	.47	6.187	.013	2.001	241.176	.046
	หญิง	108	3.86	.37					

* p < .05

4.2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างกลุ่มอายุ

ตารางที่ 10 เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ ANOVA ในการทดสอบ ซึ่งพบว่า ความแตกต่างของค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 [$F_{(3,396)} = 11.794, p < 0.05$] แสดงว่ากลุ่มอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ แตกต่างกัน

ตาราง 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างกลุ่มอายุ

อายุ	N	Mean (\bar{x})	Std. Deviation
20 – 29 ปี	24	3.59	.24
30 – 39 ปี	164	3.91	.42
40 - 49 ปี	168	4.22	.43
50 ปีขึ้นไป	44	3.91	.46
รวม	400	3.92	.45

	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.656	3	2.219	11.794	.000
ภายในกลุ่ม	74.492	396	.188		
รวม	81.148	399			

* $p < .05$

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ Tukey HSD ในการทดสอบโดยรวมเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีอายุ 40 - 49 ปี ($\bar{x} = 4.22$) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ มากกว่าและแตกต่างกับกลุ่มอายุ 20 - 29 ปี ($\bar{x} = 3.59$) กลุ่มอายุ 30 - 39 ปี ($\bar{x} = 3.91$) และกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.91$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างกลุ่มอายุ

(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)
40 - 49 ปี	20 - 29 ปี	.6300*
	30 - 39 ปี	.3167*
	50 ปีขึ้นไป	.3145*

* $p < .05$

4.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างระดับการศึกษา

ตาราง 12 เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ ANOVA ในการทดสอบ ซึ่งพบว่า ความแตกต่างของค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 [$F_{(1,398)} = 3.966, p < 0.05$] แสดงว่าระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ แตกต่างกัน แต่ทั้งนี้ไม่สามารถทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ได้ เนื่องจากมีกลุ่มตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์น้อยกว่า 3 ตัว

ตาราง 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	Mean (\bar{x})	Std. Deviation
มัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า	-	-	-
อนุปริญญา	-	-	-
ปริญญาตรี	384	3.93	.45
สูงกว่าปริญญาตรี	16	3.70	.12
อื่นๆ	-	-	-
รวม	400	3.92	.45

	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.801	1	.801	3.966	.047
ภายในกลุ่ม	80.347	398	.202		
รวม	81.148	399			

* $p < .05$

4.4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 13 เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างกลุ่มรายได้ โดยใช้สถิติ ANOVA ในการทดสอบ ซึ่งพบว่า ความแตกต่างของค่าความแปรปรวนของกลุ่มรายได้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 [$F_{(4,395)} = 9.828, p < 0.05$] แสดงว่ารายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ แตกต่างกัน

ตาราง 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	N	Mean (\bar{x})	Std. Deviation
\$ 2,000 หรือ ต่ำกว่า	24	3.55	.54
\$ 2,001- 3,000	84	3.76	.45
\$ 3,001- 4,000	172	4.01	.37
\$ 4,001- 5,000	80	3.98	.46
\$ 5,001- มากกว่า	40	3.97	.48
รวม	400	3.92	.45

	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	7.345	4	1.836	9.828	.000
ภายในกลุ่ม	73.803	395	.187		
รวม	81.148	399			

* $p < .05$

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างกลุ่มรายได้ โดยใช้สถิติ Tukey HSD ในการทดสอบโดยรวมเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีรายได้ \$ 2,000 หรือ ต่ำกว่า ($\bar{x} = 3.55$) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ น้อยกว่าและแตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ \$ 3,001- 4,000 ($\bar{x} = 4.01$) กลุ่มที่มีรายได้ \$ 4,001- 5,000 ($\bar{x} = 3.98$) และกลุ่มที่มีรายได้ \$ 5,001- มากกว่า ($\bar{x} = 3.97$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(I) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(J) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Mean Difference (I-J)
\$ 2,000 หรือ ต่ำกว่า	\$ 2,001- 3,000	-.2103
	\$ 3,001- 4,000	-.4638*
	\$ 4,001- 5,000	-.4319*
	\$ 5,001- มากกว่า	-.4194*

* $p < .05$

4.5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างกลุ่มตำแหน่งหน้าที่การงาน

ตารางที่ 15 เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างกลุ่มตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยใช้สถิติ ANOVA ในการทดสอบ ซึ่งพบว่า ความแตกต่างของค่าความแปรปรวนของกลุ่มตำแหน่งหน้าที่การงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 [$F_{(4,395)} = 28.864, p < 0.05$] แสดงว่าตำแหน่งหน้าที่การงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ แตกต่างกัน

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างกลุ่มตำแหน่งหน้าที่การงาน

ตำแหน่งหน้าที่การงาน	N	Mean (\bar{x})	Std. Deviation
พนักงานทั่วไป	8	3.75	.08
พนักงานบริหารระดับต้น	68	3.55	.44
พนักงานบริหารระดับกลาง	216	3.94	.41
พนักงานบริหารระดับสูง	88	4.22	.33
อื่นๆ	20	3.75	.30
รวม	400	3.92	.45

	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	18.354	4	4.589	28.864	.000
ภายในกลุ่ม	62.793	395	.159		
รวม	81.148	399			

* $p < .05$

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างกลุ่มตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยใช้สถิติ Tukey HSD ในการทดสอบโดยรวมเป็นรายคู่ พบว่าพนักงานบริหารระดับสูง ($\bar{x} = 4.22$) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ มากกว่าและแตกต่างกับกลุ่มพนักงานทั่วไป ($\bar{x} = 3.75$) กลุ่มพนักงานบริหารระดับต้น ($\bar{x} = 3.55$) พนักงานบริหารระดับกลาง ($\bar{x} = 3.94$) และกลุ่มอื่นๆ ($\bar{x} = 3.75$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างกลุ่มตำแหน่งหน้าที่การงาน

(I) ตำแหน่งหน้าที่การงาน	(J) ตำแหน่งหน้าที่การงาน	Mean Difference (I-J)
พนักงานบริหารระดับสูง	พนักงานทั่วไป	.4772*
	พนักงานบริหารระดับต้น	.6733*
	พนักงานบริหารระดับกลาง	.2812*
	อื่นๆ	.4772*

* p < .05

4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างจุดประสงค์ของการใช้บริการ

ตารางที่ 17 เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างจุดประสงค์ของการใช้บริการ โดยใช้สถิติ ANOVA ในการทดสอบ ซึ่งพบว่า ความแตกต่างของค่าความแปรปรวนของจุดประสงค์ของการใช้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 [$F_{(2,397)} = 38.429, p < 0.05$] แสดงว่าจุดประสงค์ของการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ แตกต่างกัน

ตาราง 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างจุดประสงค์ของการใช้บริการ

จุดประสงค์ของการใช้บริการ	N	Mean (\bar{x})	Std. Deviation
พักผ่อน	8	2.83	.00
ติดต่อธุรกิจ	236	4.02	.42
ประชุม	156	3.83	.40
รวม	400	3.92	.45

	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	13.162	2	6.581	38.429	.000
ภายในกลุ่ม	67.986	397	.171		
รวม	81.148	399			

* p < .05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างจุดประสงค์ของการใช้บริการ โดยใช้สถิติ Tukey HSD ในการทดสอบโดยรวมเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มติดต่อธุรกิจ ($\bar{x} = 4.02$) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ มากกว่าและแตกต่างกับกลุ่มที่มาพักผ่อน ($\bar{x} = 2.83$) และกลุ่มที่มาประชุม ($\bar{x} = 3.83$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างจุดประสงค์ของการใช้บริการ

(I) จุดประสงค์ของการใช้บริการ	(J) จุดประสงค์ของการใช้บริการ	Mean Difference (I-J)
ติดต่อธุรกิจ	พักผ่อน	1.1920*
	ประชุม	.1899*

* $p < .05$