บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาของโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับใช้บริการด้านจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติทดสอบ t-test

F แทน ค่าสถิติทดสอบ F-test

* แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาที่โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส แสดงรายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	245	100.0
เพศ		
ชาย	97	39.6
หญิง	148	60.4
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.6
21 – 30 ปี	66	26.8
31 – 40 ปี	143	58.4
41 ปีขึ้นไป	32	13.2
การศึกษา		
มัธยมศึกษา/ปวช.	2	0.8
อนุปริญญา/ปวส.	27	11.2
ปริญญาตรี	165	67.2
สูงกว่าปริญญาตรี	51	20.8
อาชีพ	12	4.9
นักเรียน, นักศึกษา	83	33.9
พนักงานบริษัท/รับจ้าง	45	18.4
ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	105	42.8
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		

ตาราง 7 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	245	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 8,000 บาท	14	5.7
8,000 – 15,000 บาท	114	46.5
15,001 – 20,000 บาท	53	21.6
20,001 – 30,000 บาท	40	16.3
30,001 บาทขึ้นไป	24	9.9
สถานภาพสมรส		
โสด	131	53.5
สมรส	101	41.2
หม้าย/หย่าร้าง	13	5.3

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการพบว่าผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 ระดับการศึกษาปริญญาตรี 165 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 จำนวน 105 คน อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 42.8 รายได้ต่อเดือน 8,000 – 15,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 และสถานภาพโสด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ ประเภทของผู้ใช้บริการ ประเภทของการจัดเลี้ยงและสัมมนา ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ลักษณะการจัดเลี้ยงและสัมมนา ความถี่ในการใช้บริการทางด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา และเหตุผลที่เลือกใช้บริการของโรงแรมแห่งนี้ แสดงรายละเอียดดังตาราง 8 - 13

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของประเภทของผู้มาใช้บริการ

ประเภทของผู้ที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	245	100.0
หน่วยงานเอกชน	59	24.1
สมาคม/ชมรม/มูลนิธิ	2	0.8
บุคคลทั่วไป	87	35.1
หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	97	40.0

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ประเภทของผู้มาใช้บริการที่มาใช้บริการด้านจัดเลี้ยงและสัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ พบว่าเป็นหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาเป็นบุคคลทั่วไปจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 และน้อยที่สุดเป็นสมาคม/ชมรม/มูลนิธิจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของประเภทของการจัดเลี้ยงและสัมมนา

ประเภทของการจัดเลี้ยงและสัมมนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	245	100.0
การประชุม/สัมมนา	156	63.7
งานแต่งงาน	64	26.1
งานเลี้ยงฉลองโอกาสพิเศษอื่น ๆ เช่น รับปริญญา วันเกิด ฯลฯ	25	10.2

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ประเภทของการจัดเลี้ยงและสัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯพบว่า เป็นการประชุม/สัมมนามากที่สุดจำนวน 156 คนคิดเป็นร้อยละ 63.7 รองลงมาเป็นงานแต่งงาน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 และน้อยที่สุดเป็นงานเลี้ยงฉลองโอกาสพิเศษอื่นๆเช่น รับปริญญา วันเกิด ฯลฯ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมที่ใช้บริการ

ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	245	100.0
ผู้ใช้บริการเป็นผู้ตัดสินใจเอง	46	18.8
ผู้ร่วมเดินทาง	36	14.7
บริษัทหรือที่ทำงานเป็นผู้จัดหาให้	119	48.5
ญาติ/เพื่อนเป็นผู้แนะนำมา	44	18.0

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์การเลือกใช้โรงแรมที่ใช้บริการผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พบว่า บริษัทหรือที่ทำงานเป็นผู้จัดหาให้ มากที่สุดจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาเป็นผู้ใช้บริการตัดสินใจเอง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และน้อยที่สุดผู้ร่วมเดินทาง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของลักษณะการจัดเลี้ยงและสัมมนา

ลักษณะการจัดลี้ยงและสัมมนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	245	100.0
ให้โรงแรมเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมด	134	54.7
จ้างบริษัทรับจัดเลี้ยงดำเนินการให้	30	12.2
ผู้ใช้บริการดำเนินการเองทั้งหมด	81	33.1

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ลักษณะการจัดเลี้ยงและสัมมนาพบว่าผู้มาใช้บริการให้โรงแรมเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมด มากที่สุดจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาเป็นผู้ใช้บริการดำเนินการเองทั้งหมด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 และน้อยที่สุดเป็นบริษัทรับจัดเลี้ยงดำเนินการให้ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการเข้าร่วมงานจัดเลี้ยง/สัมมนา

ความถี่ในการเข้าร่วมงานจัดเลี้ยง/สัมมนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	245	100.0
1 – 3 ครั้งต่อปี	163	66.5
4 – 6 ครั้งต่อปี	72	29.1
7 – 9 ครั้งต่อปี	10	4.4

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์พบว่ามีความถี่ในการเข้าร่วมงานจัดเลี้ยง/สัมมนา พบว่าผู้ใช้บริการ 1 – 3 ครั้งต่อปี มากที่สุด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 รองลงมาเป็น 4 – 6 ครั้งต่อปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และน้อยที่สุด เป็น 7 – 9 ครั้งต่อปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ผู้มาใช้บริการเลือกใช้บริการการจัดเลี้ยงและสัมมนาของโรงแรมแห่งนี้

เหตุผลที่ผู้มาใช้บริการเลือกใช้บริการการจัดเลี้ยงและสัมมนาของโรงแรมแห่งนี้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	245	100.0
โรงแรมมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	75	30.6
เดินทางไปมาสะดวกใกล้สนามบิน/รถไฟ /สถานีขนส่ง	31	12.7
ใกล้ที่ตั้งของหน่วยงานหรือที่พักอาศัย	76	31.0
สถานที่กว้างขวางจุคนได้เพียงพอ	42	17.1
ราคาคุ้มค่ากับการบริการ	21	8.6

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์เหตุผลที่ผู้มาใช้บริการเลือกใช้บริการการจัดเลี้ยงและสัมมนาของโรงแรมแห่งนี้ พบว่าใกล้ที่ตั้งของหน่วยงานหรือที่พักอาศัย มากที่สุด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาเป็นโรงแรมมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 และน้อยที่สุดเป็นราคาคุ้มค่ากับการบริการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านพนักงาน/บุคลากร ประกอบด้วยความพึงพอใจที่มาใช้บริการในด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านทำเลที่ตั้ง แสดงรายละเอียดดังตาราง 14 – 19

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านพนักงาน/บุคลากร	4.22	.53	มากที่สุด
ด้านราคา	4.12	.81	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.17	.56	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.01	.47	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.96	.49	มาก
ด้านทำเลที่ตั้ง	3.88	.48	มาก
รวม	4.06	.55	มาก

จากตาราง 14 พบว่า โดยรวมผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.06 และ S.D. = .55) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านพนักงาน/บุคลากร ($\overline{X}$ = 4.22) รองลงมาด้านการส่งเสริมการตลาด ($\overline{X}$ = 4.17) และน้อยที่สุดด้านทำเลที่ตั้ง ($\overline{X}$ = 3.88)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านพนักงาน/บุคลากร

ด้านพนักงาน/บุคลากร	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	4.05	.82	มาก
2. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร	4.09	.80	มาก
3. พนักงานแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย	4.09	.77	มาก
4. พนักงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหา	4.06	.80	มาก
5. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเสมอ	4.04	.83	มาก
6. พนักงานมีความเต็มใจในการบริการแก่ทุกคนเท่าเทียมกัน	4.52	.67	มากที่สุด
7. พนักงานมีความรู้รอบตัวในการตอบคำถามผู้มาใช้บริการ	4.39	.72	มากที่สุด
8. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการบริการ	4.53	.76	มากที่สุด
โดยรวม	4.22	.53	มากที่สุด

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านพนักงาน/บุคคล พบว่า โดยรวมผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ ด้านพนักงาน/บุคลากร อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.22 และ S.D. = .53)โดยพนักงานมีระดับความพึงพอใจในข้อพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการบริการ ($\overline{X}$ = 4.53) รองลงมาพนักงานมีระดับความพึงพอใจในข้อพนักงานมีความเต็มใจในการบริการแก่ทุกคนเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ = 4.52) และน้อยที่สุดพนักงานมีระดับความพึงพอใจในข้อพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเสมอ ($\overline{X}$ = 4.52) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากมี 3 ด้าน ได้แก่ พนักงานมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร พนักงานแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย พนักงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหา พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเสมอ ยกเว้น ด้าน พนักงานมีความเต็มใจในการบริการแก่ทุกคนเท่าเทียมกัน พนักงานมีความรู้รอบตัวในการตอบคำถามผู้มาใช้บริการ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการบริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯด้านราคา

ด้านราคา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ราคาคุ้มค่ากับการบริการที่ได้รับ	4.44	.79	มากที่สุด
2. ราคาเป็นไปตามที่ตกลงไว้	4.12	.81	มาก
3. เงื่อนไขและระยะเวลาในการชำระเงินเหมาะสม	4.02	.72	มาก
4. ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่นในระดับเดียวกัน	3.89	.78	มาก
5. คิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับการบริการ	4.40	.75	มากที่สุด
โดยรวม	4.17	.58	มาก

จากตาราง 16 พบว่า โดยรวมผู้มาใช้บริการฯ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17 และ S.D. = .5) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดในข้อ ราคาคุ้มค่ากับการบริการที่ได้รับ ($\overline{X}$ = 4.44) รองลงมาเป็นคิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับการบริการ ($\overline{X}$ = 4.40) และน้อยที่สุดเป็นข้อมีความพึงพอใจในข้อราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่นในระดับเดียวกัน ($\overline{X}$ = 3.89)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ	4.16	.77	มาก
2. มีส่วนลดพิเศษแก่ผู้มาใช้บริการบ่อยครั้ง	4.28	.77	มากที่สุด
3. มีการจัดแพ็คเก็จในวาระพิเศษ	4.11	.83	มาก
4. มีการให้บริการพิเศษเช่นมีรถรับส่งหรือมีบัตรส่วนลดเมื่อเข้าพักโรงแรมในเครือ	4.14	.78	มาก
5. การให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของทางโรงแรมที่จัดขึ้น	4.16	.74	มาก
โดยรวม	4.17	.56	มาก

จากตาราง 17 พบว่า โดยรวมผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านราคา อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 4.17 และ S.D. = .56) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูงที่สุดในหัวข้อมีส่วนลดพิเศษแก่ผู้มาใช้บริการบ่อยครั้ง ($\overline{X}$ = 4.28) รองลงมาเป็นข้อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 4.16) และน้อยที่สุดเป็นข้อการให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของทางโรงแรมที่จัดขึ้น ($\overline{X}$ = 4.16)

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมในการให้บริการลูกค้า	4.08	.79	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วและตรงตามความต้องการของลูกค้า	4.05	.84	มาก
3. ขั้นตอนแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้าที่รวดเร็วและทันต่อความต้องการ	4.07	.90	มาก
4. มีขั้นตอนการเข้าจองห้องจัดเลี้ยงและสัมมนาอย่างมีระบบ	3.92	.66	มาก
5. ความชัดเจน เข้าใจง่ายของขั้นตอนการให้บริการ	3.93	.68	มาก
โดยรวม	4.01	.47	มาก

จากตาราง18 พบว่าโดยรวมและเป็นรายข้อผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01 และ S.D. = .47) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดในข้อความพร้อมในการให้บริการลูกค้า ($\overline{X}$ = 4.08) รองลงมาผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงในขั้นตอนแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้าที่รวดเร็วและทันต่อความต้องการ ($\overline{X}$ = 4.08) และน้อยที่สุดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในข้อมีขั้นตอนการเข้าจองห้องจัดเลี้ยงและสัมมนาอย่างมีระบบ ($\overline{X}$ = 3.92)

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. โรงแรมมีเครื่องมือและอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ครบครัน	3.84	.69	มาก
2. ห้องจัดเลี้ยงและสัมมนาได้รับการตกแต่งที่สวยงามเหมาะกับโอกาส	4.06	.71	มาก
3. ห้องจัดเลี้ยงและสัมมนามีหลายขนาด หลายแบบ และมีความจุเพียงพอ	4.04	.68	มาก
4. อุปกรณ์จัดเลี้ยงและสัมมนา มีความสวยงามและทันสมัย	3.94	.70	มาก
5. ห้องน้ำมีความเพียงพอต่อการใช้บริการ	3.90	.68	มาก
โดยรวม	3.96	.49	มาก

จากตาราง 19 พบว่า โดยรวมและเป็นรายด้านผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\overline{X}$ = 3.96 และ S.D. = .49) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดในข้อห้องจัดเลี้ยงและสัมมนาได้รับการตกแต่งที่สวยงามเหมาะกับโอกาส ($\overline{X}$ = 4.06) รองลงมาผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงในข้อห้องจัดเลี้ยงและสัมมนามีหลายขนาด หลายแบบ และมีความจุเพียงพอ ($\overline{X}$ = 4.04) และน้อยที่สุดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในข้อโรงแรมมีเครื่องมือและอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ครบครัน ($\overline{X}$ = 3.84)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านทำเลที่ตั้ง

ด้านทำเลที่ตั้ง	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจศูนย์การค้า	4.13	.66	มาก
2. ป้ายชื่อและสัญลักษณ์แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน	3.96	.71	มาก
3. สถานที่ตั้งโรงแรม หาง่าย อยู่ติดถนนสายหลัก	3.78	.86	มาก
4. สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก และปลอดภัย	3.72	.86	มาก
5. การเดินทางเข้ามาใช้บริการสะดวกและไม่ซับซ้อน	3.78	.86	มาก
โดยรวม	3.88	.48	มาก

จากตาราง 20 พบว่าโดยรวมและเป็นรายด้านผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\overline{X}$ = 3.88 และ S.D. = .48) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดในข้อตั้งอยู่ในย่านธุรกิจศูนย์การค้า ($\overline{X}$ = 4.13) รองลงมาผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงในข้อป้ายชื่อและสัญลักษณ์แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.96) และน้อยที่สุดผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในข้อสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย ($\overline{X}$ = 3.72)

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทางด้านจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ซึ่งมีสมมุติฐานเพื่อการทดสอบและผลการทดสอบแสดงรายละเอียดดังตาราง 21 - 28

H_0 : ผู้มาใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มาใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ แตกต่างกัน

ตาราง 21 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทางด้านจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 99)		หญิง (n = 151)			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านพนักงาน/บุคลากร	4.17	.57	4.25	.50	-1.195	.556
2. ด้านราคา	4.12	.65	4.20	.52	-1.061	.031*
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.12	.61	4.20	.52	-1.179	.037*
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.01	.48	4.00	.47	.165	.958
5. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.93	.48	3.97	.49	-.691	.954
6. ด้านทำเลที่ตั้ง	3.91	.43	3.85	.51	.974	.108
โดยรวม	4.04	.33	4.08	.29	-.924	.245

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามเพศด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 พบว่า โดยรวมค่า Sig.ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.5 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 2 ด้านที่ค่า sig ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน แต่มี 2 ด้าน ที่มีค่า Sig ที่คำนวณได้น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน

ตาราง 22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านพนักงาน/บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.943	3	.314	1.094	.352
	ภายในกลุ่ม	70.656	246	.287		
	รวม	71.599	249			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2.319	3	.773	2.309	.077
	ภายในกลุ่ม	82.356	246	.335		
	รวม	84.675	249			
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	.439	3	.146	.462	.709
	ภายในกลุ่ม	52.856	246	.316		
	รวม	78.295	249			
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.067	3	.022	.097	.962
	ภายในกลุ่ม	56.737	246	.231		
	รวม	56.804	249			
5. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.181	3	.060	.246	.864
	ภายในกลุ่ม	60.539	246	.246		
	รวม	60.720	249			
6. ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	.852	3	.284	1.192	.313
	ภายในกลุ่ม	58.588	246	.238		
	รวม	59.440	249			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.127	3	.042	.447	.720
	ภายในกลุ่ม	23.408	246	.095		
	รวม	23.536	249			

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านจัดเลี้ยงและสัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 พบว่า โดยรวมและเป็นรายด้านค่า Sig ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทางด้านจัดเลี้ยงและสัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาโรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านพนักงาน/บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.843	3	.281	.976	.404
	ภายในกลุ่ม	70.756	246	.288		
	รวม	71.599	249			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	.034	3	.011	.033	.992
	ภายในกลุ่ม	84.641	246	.344		
	รวม	84.675	249			
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.131	3	.377	1.201	.310
	ภายในกลุ่ม	77.165	246	.314		
	รวม	78.295	249			
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.894	3	.298	1.311	.271
	ภายในกลุ่ม	55.910	246	.227		
	รวม	56.804	249			
5. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.120	3	.707	2.967	.033*
	ภายในกลุ่ม	58.600	246	.238		
	รวม	60.720	249			

ตาราง 23 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
6. ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	.373	3	.124	.518	.670
	ภายในกลุ่ม	59.067	246	.240		
	รวม	59.440	249			.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.359	3			
	ภายในกลุ่ม	23.177	246	.120	1.270	.285
	รวม	23.536	249	.094		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 พบว่า โดยรวมค่า Sig ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 1 ด้าน ที่ค่า sig ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 คือ ด้านสิ่งแวดล้อม แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทางด้านจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบว่าผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาฯ คู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure มีผลการทดสอบแสดงดังตาราง 17

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยสถิติ Fisher's LSD (Least Significance difference)

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษา/ปวช.				.
อนุปริญญา				
ปริญญาตรี		.2024*		
สูงกว่าปริญญาตรี				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ด้านสิ่งแวดล้อมจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า มี 1 คู่ที่แตกต่างกัน คือ ผู้มาใช้บริการฯ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทางด้านจัดเลี้ยงและสัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมากกว่าผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. (.2024)

ตาราง 25 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามอาชีพ

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านพนักงาน/บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.235	3	.078	.270	.847
	ภายในกลุ่ม	71.364	246	.290		
	รวม	71.599	249			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	.058	3	.019	.056	.982
	ภายในกลุ่ม	84.616	246	.344		
	รวม	84.675	249			
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.026	3	.342	1.089	.354
	ภายในกลุ่ม	77.269	246	.314		
	รวม	78.295	249			
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.916	3	.305	1.343	.261
	ภายในกลุ่ม	55.888	246	.227		
	รวม	56.804	249			
5. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.406	3	.469	1.944	.123
	ภายในกลุ่ม	59.314	246	.241		
	รวม	60.720	249			
6. ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	.762	3	.254	1.065	.364
	ภายในกลุ่ม	58.678	246	.239		
	รวม	59.440	249			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.297	3	.099	1.047	.372
	ภายในกลุ่ม	23.239	246	.094		
	รวม	23.536	249			

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 พบว่า โดยรวมและเป็นรายด้านค่า Sig ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทางด้านจัดเลี้ยงและสัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ต่างกัน ในด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 26 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านพนักงาน/บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.412	4	.103	.354	.841
	ภายในกลุ่ม	71.187	245	.291		
	รวม	71.599	249			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	4.509	4	1.127	3.445	.009*
	ภายในกลุ่ม	80.166	245	.327		
	รวม	84.675	249			
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	.929	4	.232	.736	.568
	ภายในกลุ่ม	77.366	245	.316		
	รวม	78.295	249			
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.712	4	.428	1.903	.110
	ภายในกลุ่ม	55.092	245	.225		
	รวม	56.804	249			
5. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.268	4	.567	2.376	.053
	ภายในกลุ่ม	58.452	245	.239		
	รวม	60.720	249			

ตาราง 26 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
6. ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	.790	4	.198	.825	.510
	ภายในกลุ่ม	58.650	245	.239		
	รวม	59.440	249			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.900	4	.225	2.435	.058
	ภายในกลุ่ม	22.636	245	.092		
	รวม	23.536	249			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 พบว่า โดยรวมค่า Sig ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพนักงานและบุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน แต่มี 2 ด้านที่มีค่า Sig ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 ได้แก่ ด้านราคา เพื่อให้ทราบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ คู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD (Least Significance difference) มีผลการทดสอบแสดงรายละเอียดดังตาราง 20 ดังนี้

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างของระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ เป็นรายคู่ด้วยสถิติ Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านราคากับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 8,000 บาท	8,000 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 ขึ้นไป
ต่ำกว่า 8,000 บาท					.3869*
8,000 – 15,000 บาท					.3595*
15,001 – 20,000 บาท					
20,001 – 30,000 บาท				.	
30,001 ขึ้นไป			.2635*		.5001*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่ามี 3 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 – 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทางด้านจัดเลี้ยงและสัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ มากกว่าผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 ขึ้นไป (.3595) และมากกว่าผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 ขึ้นไป (.3595) 2) ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,001 – 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ มากกว่าผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท (.2635) และ มากกว่าผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 ขึ้นไป (.5001)

ตาราง 28 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามสถานภาพ

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านพนักงาน/บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.428	2	.214	.743	.477
	ภายในกลุ่ม	71.171	247	.288		
	รวม	71.599	249			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.576	2	.788	2.342	.098
	ภายในกลุ่ม	83.099	247	.336		
	รวม	84.675	249			
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	.160	2	.080	.254	.776
	ภายในกลุ่ม	78.135	247	.316		
	รวม	78.295	249			
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.237	2	.118	.517	.597
	ภายในกลุ่ม	56.567	247	.229		
	รวม	56.804	249			
5. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.240	2	.620	2.575	.078
	ภายในกลุ่ม	59.480	247	.241		
	รวม	60.720	249			
6. ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	.257	2	.129	.537	.585
	ภายในกลุ่ม	59.183	247	.240		
	รวม	59.440	249			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.097	2	.049	.511	.600
	ภายในกลุ่ม	23.439	247	.095		
	รวม	23.536	249			

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามสถานภาพด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 พบว่า โดยรวมและเป็นรายด้านค่า Sig ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านทำเลที่ตั้ง และโดยรวมไม่แตกต่าง

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตาม พฤติกรรมการใช้บริการของผู้มาใช้บริการด้านจัดเลี้ยงและสัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการจัดเลี้ยงและสัมมนามีสมมุติฐานเพื่อการทดสอบและมีผลการทดสอบแสดงรายละเอียดตามตาราง 29 - 42

H_0 : ผู้มาใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มาใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ แตกต่างกัน

ตาราง 29 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านพนักงาน/บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.277	3	.092	.319	.812
	ภายในกลุ่ม	71.322	246	.290		
	รวม	71.599	249			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	.466	3	.155	.454	.715
	ภายในกลุ่ม	84.208	246	.342		
	รวม	84.675	249			
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	.455	3	.152	.479	.697
	ภายในกลุ่ม	77.840	246	.316		
	รวม	78.295	249			
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.808	3	.603	2.695	.047*
	ภายในกลุ่ม	54.996	246	.224		
	รวม	56.804	249			
5. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.284	3	.095	.385	.764
	ภายในกลุ่ม	60.436	246	.246		
	รวม	60.720	249			
6. ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	.315	3	.105	.437	.727
	ภายในกลุ่ม	59.125	246	.240		
	รวม	59.440	249			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.359	3	.120	1.270	.285
	ภายในกลุ่ม	23.177	246	.094		
	รวม	23.536	249			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามประเภทของผู้มาใช้บริการที่มาใช้บริการด้วยค่าสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 พบว่า โดยรวมค่า Sig ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 5 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 ได้แก่ ด้านพนักงานและบุคลากร ด้านราคา ด้านการส่งเสริมกาตลาด ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านทำเลที่ตั้ง แสดงว่าประเภทของผู้มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ด้านพนักงานและบุคลากร ด้านราคา ด้านการส่งเสริมกาตลาด ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน แต่มี 1 ด้านที่มีค่า Sig ที่คำนวณได้น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ เพื่อให้ทราบว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ คู่ใดแตกต่างกันดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD (Least Significance difference มีผลการทดสอบแสดงรายละเอียดดังตาราง 23 ดังนี้

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างของระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ เป็นรายคู่ด้วยสถิติ Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านกระบวนการให้บริการ กับ ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ	หน่วยงานเอกชน	สมาคม/ชมรม/มูลนิธิ	บุคคลทั่วไป	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ
หน่วยงานเอกชน				
สมาคม/ชมรม/มูลนิธิ				
บุคคลทั่วไป				
หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ			.1752*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 30 พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทางด้านจัดเลี้ยงและสัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่า ผู้มาใช้บริการที่มีประเภทบุคคลทั่วไป (.1752)

ตาราง 31 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามประเภทของการจัดเลี้ยงและสัมมนา

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านพนักงาน/บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.190	2	.095	.328	.721
	ภายในกลุ่ม	71.409	247	.289		
	รวม	71.599	249			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.067	2	.534	1.577	.209
	ภายในกลุ่ม	83.607	247	.338		
	รวม	84.675	249			
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	.758	2	.379	1.207	.301
	ภายในกลุ่ม	77.537	247	.314		
	รวม	78.295	249			
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.489	2	.744	3.324	.038*
	ภายในกลุ่ม	55.315	247	.224		
	รวม	56.804	249			
5. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.996	2	.998	4.199	.016*
	ภายในกลุ่ม	58.724	247	.238		
	รวม	60.720	249			
6. ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	.002	2	.001	.005	.995
	ภายในกลุ่ม	59.438	247	.241		
	รวม	59.440	249			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.224	2	.112	1.185	.308
	ภายในกลุ่ม	23.312	247	.094		
	รวม	23.536	249			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯจำแนกตามประเภทของการจัดเลี้ยงและสัมมนาด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 4 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 ได้แก่ ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านทำเลที่ตั้ง แสดงว่า ประเภทของการจัดเลี้ยงและสัมมนาต่างกัน มีความพอใจในการให้บริการด้านจัดเลี้ยงและสัมมนาด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านทำเลที่ตั้งไม่แตกต่างกัน แต่มี 2 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไวที่ α = .05 ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเพื่อให้ทราบว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ คู่ใดบ้างที่แตกต่างกันดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD (Least Significance difference) มีผลการทดสอบแสดงรายละเอียดตามตาราง 32-33 ดังนี้

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างของระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ เป็นรายคู่ด้วยสถิติ Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านกระบวนการให้บริการ กับ ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ประเภทของผู้มาใช้บริการ	การประชุม/สัมมนา	งานแต่งงาน	งานเลี้ยงฉลองโอกาสพิเศษอื่น ๆ เช่น รับปริญญา วันเกิด ฯลฯ
การประชุม/สัมมนา			.2281*
งานแต่งงาน			.2838*
งานเลี้ยงฉลองโอกาสพิเศษอื่น ๆ เช่นรับปริญญา วันเกิด ฯลฯ			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 32 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ระหว่างด้านกระบวนการให้บริการกับประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่ามี 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ประเภทของผู้มาใช้บริการการประชุมสัมมนา มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการมากงานเลี้ยงฉลองโอกาสพิเศษอื่น ๆ เช่น รับปริญญา วันเกิด (.2281) 2) ด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจในงานแต่งงานมากกว่างานเลี้ยงฉลองโอกาสพิเศษอื่น ๆ เช่น รับปริญญา วันเกิด (.2838)

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างของระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ เป็นรายคู่ด้วยสถิติ Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ กับ ประเภทของผู้ที่มาใช้บริการ

ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ	การประชุม/สัมมนา	งานแต่งงาน	งานเลี้ยงฉลองโอกาสพิเศษอื่น ๆ เช่น รับปริญญา วันเกิด ฯลฯ
การประชุม/สัมมนา			
งานแต่งงาน	.2009*		
งานเลี้ยงฉลองโอกาสพิเศษอื่นๆเช่นรับปริญญา วันเกิด ฯลฯ			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 33 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ระหว่างด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพกับประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่ามี 1 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ประเภทของผู้มาใช้บริการงานแต่งงานมากกว่างานเลี้ยงฉลองโอกาสพิเศษอื่น ๆ เช่น รับปริญญา วันเกิด ฯลฯ (.2009)

ตาราง 34 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามการเลือกใช้โรงแรมที่ใช้บริการผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านพนักงาน/บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.713	3	.571	2.009	.113
	ภายในกลุ่ม	69.886	246	.284		
	รวม	71.599	249			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2.564	3	.855	2.560	.056
	ภายในกลุ่ม	82.111	246	.334		
	รวม	84.675	249			
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.115	3	.372	1.184	.316
	ภายในกลุ่ม	77.180	246	.314		
	รวม	78.295	249			
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.058	3	.019	.084	.969
	ภายในกลุ่ม	56.746	246	.231		
	รวม	56.804	249			
5. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.628	3	.209	.858	.464
	ภายในกลุ่ม	60.092	246	.244		
	รวม	60.720	249			
6. ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	.985	3	.328	1.382	.249
	ภายในกลุ่ม	58.455	246	.238		
	รวม	59.440	249			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.357	3	.119	1.264	.287
	ภายในกลุ่ม	23.179	246	.094		
	รวม	23.536	249			

จากตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามการเลือกใช้โรงแรมที่ใช้บริการของผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วยค่าสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 พบว่าโดยรวมค่า Sig ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีการเลือกใช้โรงแรมที่ใช้บริการของผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 35 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามลักษณะการจัดเลี้ยงและสัมมนา

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านพนักงาน/บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.009	2	.004	.015	.985
	ภายในกลุ่ม	71.590	247	.290		
	รวม	71.599	249			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	.768	2	.384	1.130	.325
	ภายในกลุ่ม	83.907	247	.340		
	รวม	84.675	249			
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	.041	2	.021	.065	.937
	ภายในกลุ่ม	78.254	247	.317		
	รวม	78.295	249			
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.569	2	.284	1.249	.288
	ภายในกลุ่ม	56.235	247	.228		
	รวม	56.804	249			
5. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.783	2	.891	3.736	.025*
	ภายในกลุ่ม	58.937	247	.239		
	รวม	60.720	249			

ตาราง 35 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
6. ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	.536	2	.268	1.123	.327
	ภายในกลุ่ม	58.904	247	.238		
	รวม	59.440	249			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.058	2	.029	.303	.739
	ภายในกลุ่ม	23.478	247	.095		
	รวม	23.536	249			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามลักษณะการจัดเลี้ยงและสัมมนาด้วยค่าสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 5 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 ได้แก่ ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านทำเลที่ตั้ง แสดงว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจบริการด้านจัดเลี้ยงและสัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน แต่มี 1 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 คือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อให้ทราบว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ คู่ใดบ้างที่แตกต่างกันดังนั้นจึงทดสอบแสดงรายละเอียดตามตาราง 36 ดังนี้

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างของระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านจัดเลี้ยงและสัมมนาโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ เป็นรายคู่ด้วยสถิติ Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ กับ ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ลักษณะการจัดเลี้ยงและสัมมนา	ให้โรงแรมเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมด	ท่านจ้างบริษัทรับจัดเลี้ยงดำเนินการให้	ผู้ใช้บริการดำเนินการเองทั้งหมด
ให้โรงแรมเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมด			
ท่านจ้างบริษัทรับจัดเลี้ยงดำเนินการให้			
ผู้ใช้บริการดำเนินการเองทั้งหมด	.1837*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 36 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ระหว่างด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ กับ ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่ามี 1 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการดำเนินการเองทั้งหมดมากกว่าให้โรงแรมเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมด (.1837)

ตาราง 37 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทางด้านจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามความถี่ในการเข้าร่วมงานจัดเลี้ยง/สัมมนา

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านพนักงาน/บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.633	2	.316	1.101	.334
	ภายในกลุ่ม	70.966	247	.287		
	รวม	71.599	249			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.090	2	.545	1.610	.202
	ภายในกลุ่ม	83.585	247	.338		
	รวม	84.675	249			
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	.437	2	.219	.694	.501
	ภายในกลุ่ม	77.858	247	.315		
	รวม	78.295	249			
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.081	2	.540	2.396	.093
	ภายในกลุ่ม	55.723	247	.226		
	รวม	56.804	249			
5. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.292	2	.146	.597	.551
	ภายในกลุ่ม	60.428	247	.245		
	รวม	60.720	249			
6. ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	.353	2	.176	.738	.479
	ภายในกลุ่ม	59.087	247	.239		
	รวม	59.440	249			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.117	2	.059	.618	.540
	ภายในกลุ่ม	23.419	247	.095		
	รวม	23.536	249			

จากตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามความถี่ในการเข้าร่วมงานจัดเลี้ยง/สัมมนา ด้วยค่าสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการจัดเลี้ยง/สัมมนาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่าง

ตาราง 38 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรม อมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการของโรงแรมแห่งนี้

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านพนักงาน/บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.996	4	.249	.864	.486
	ภายในกลุ่ม	70.603	245	.288		
	รวม	71.599	249			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	5.719	4	1.430	4.436	.002*
	ภายในกลุ่ม	78.956	245	.322		
	รวม	84.675	249			
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3.397	4	.849	2.778	.028*
	ภายในกลุ่ม	74.898	245	.306		
	รวม	78.295	249			
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.837	4	.209	.916	.455
	ภายในกลุ่ม	55.967	245	.228		
	รวม	56.804	249			
5. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.910	4	.727	3.083	.017*
	ภายในกลุ่ม	57.810	245	.236		
	รวม	60.720	249			

ตาราง 38 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
6. ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	.301	4	.075	.311	.870
	ภายในกลุ่ม	59.139	245	.241		
	รวม	59.440	249			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการของโรงแรมแห่งนี้ ด้วยค่าสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 3 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 ได้แก่ ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านทำเลที่ตั้ง แสดงว่าผู้มาใช้บริการมีเหตุผลที่เลือกใช้บริการของโรงแรมแห่งนี้ มีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านทำเลที่ตั้ง แต่มี 3 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ α = .05 ได้แก่ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อให้ทราบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ คู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD (Least Significance difference) มีผลการทดสอบแสดงรายละเอียดตามตาราง 40-42 ดังนี้

ตาราง 39 การทดสอบความแตกต่างของระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ เป็นรายคู่ด้วยสถิติ Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านราคากับเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการของโรงแรมแห่งนี้

เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการของโรงแรมแห่งนี้	โรงแรมมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	เดินทางไปมาสะดวกใกล้นามบิน/รถไฟ/สถานีขนส่ง	ใกล้ที่ตั้งของหน่วยงานหรือที่พักอาศัย	สถานที่กว้างขวางจุคนได้เพียงพอ	ราคาคุ้มค่ากับการบริการ
โรงแรมมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					.3835*
เดินทางไปมาสะดวกใกล้สนามบิน/รถไฟ/สถานีขนส่ง					
ใกล้ที่ตั้งของหน่วยงานหรือที่พักอาศัย					
สถานที่กว้างขวางจุคนได้เพียงพอ		.3641*	.3067*		.5331*
ราคาคุ้มค่ากับการบริการ					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 39 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯระหว่างด้านราคากับเหตุผลที่เลือกใช้บริการของโรงแรมเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่ามี 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) โรงแรมมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักเดินทางไปมาสะดวกใกล้สนามบิน/รถไฟ/สถานีขนส่งใกล้ที่ตั้งของหน่วยงานหรือที่พักอาศัยมากกว่าราคาคุ้มค่ากับการบริการ (.3835) และ 2) สถานที่กว้างขวาง จุคนได้เพียงพอ (.3641) มากกว่าใกล้ที่ตั้งของหน่วยงานหรือที่พักอาศัย (.3067) และมากกว่าราคาคุ้มค่ากับการบริการ (.5331)

ตาราง 40 การทดสอบความแตกต่างของระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ เป็นรายคู่ด้วยสถิติ Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมการตลาดกับเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการของโรงแรมแห่งนี้

เหตุผลที่เลือกใช้บริการของโรงแรมแห่งนี้	โรงแรมมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	เดินทางไปมาสะดวกใกล้นามบิน/รถไฟ/สถานีขนส่ง	ใกล้ที่ตั้งของหน่วยงานหรือที่พักอาศัย	สถานที่กว้างขวางจุคนได้เพียงพอ	ราคาคุ้มค่ากับการบริการ
โรงแรมมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก		.3788*			
เดินทางไปมาสะดวกใกล้สนามบิน/รถไฟ/สถานีขนส่ง					
ใกล้ที่ตั้งของหน่วยงานหรือที่พักอาศัย					
สถานที่กว้างขวางจุคนได้เพียงพอ					
ราคาคุ้มค่ากับการบริการ					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 40 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างด้านการส่งเสริมการตลาดกับเหตุผลที่เลือกใช้บริการของโรงแรมเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า มี 1 คู่ ที่แตกต่างกัน คือ โรงแรมเป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักมากกว่าเดินทางไปมาสะดวกใกล้สนามบิน/รถไฟ/สถานีขนส่ง (.3788)

ตาราง 41 การทดสอบความแตกต่างของระดับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ เป็นรายคู่ด้วยสถิติ Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพกับเหตุผลที่เลือกใช้บริการของโรงแรมแห่งนี้

เหตุผลที่เลือกใช้บริการของโรงแรมแห่งนี้	โรงแรมมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	เดินทางไปมาสะดวกใกล้นามบิน/รถไฟ/สถานีขนส่ง	ใกล้ที่ตั้งของหน่วยงานหรือที่พักอาศัย	สถานที่กว้างขวางจุคนได้เพียงพอ	ราคาคุ้มค่ากับการบริการ
โรงแรมมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก		.2718*			
เดินทางไปมาสะดวกใกล้สนามบิน/รถไฟ/สถานีขนส่ง					
ใกล้ที่ตั้งของหน่วยงานหรือที่พักอาศัย		.2183*			
สถานที่กว้างขวางจุคนได้เพียงพอ					
ราคาคุ้มค่ากับการบริการ	.2623*	.4802*	.2619*	.2704*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 41 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่าง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพกับเหตุผลที่เลือกใช้บริการของโรงแรมแห่งนี้เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่ามี 3 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) โรงแรมมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักมากกว่าเดินทางไปมาสะดวกใกล้นามบิน/รถไฟ/สถานีขนส่ง (.2718) 2) ใกล้ที่ตั้งของหน่วยงานหรือที่พักอาศัยมากกว่าเดินทางไปมาสะดวกใกล้นามบิน/รถไฟ/สถานีขนส่ง (.2183) และ 3) ราคาคุ้มค่ากับการบริการ มากกว่าโรงแรมมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (.482) มากกว่าเดินทางไปมาสะดวกใกล้นามบิน/รถไฟ/สถานีขนส่ง มากกว่าใกล้ที่ตั้งของหน่วยงานหรือที่พักอาศัย (.2619) และมากกว่าสถานที่กว้างขวางจุคนได้เพียงพอ (.274)