รายงานวิจัย

เรื่อง

ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต

The Expectations and Perceptions of Foreign Tourists Regarding the Quality of Tuk Tuks in Phuket

โดย

วัชรินทร์ เกิดทรัพย์

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินทุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่องานวิจัย: ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต

ชื่อผู้วิจัย: วัชรินทร์ เกิดทรัพย์

ปีที่ทำการวิจัยแล้วเสร็จ: 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต 2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดภูเก็ต ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

2. ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ทั้งโดยรวมและรายด้าน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังในทุกด้าน แสดงว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความประทับใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยเรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ

คำสำคัญ: ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพการให้บริการ รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง

Research Title: The Expectations and Perceptions of Foreign Tourists Regarding the Quality of Tuk Tuks in Phuket

Researcher: Watcharin Keadsap

Year: 2017

Abstract

The purposes of this research were as follows: (1) to explore expectations of foreign tourists regarding the quality of Tuk Tuks in Phuket (2) to investigate perceptions of foreign tourists regarding the quality of Tuk Tuks in Phuket and (3) to compare the expectations and perceptions of foreign tourists regarding the quality of Tuk Tuks in Phuket. The sample was 384 foreign tourists who travelled into Phuket by using simple random sampling method. The material was questionnaire. Data was analyzed by descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation, difference test by t-test and One-way ANOVA.

The findings indicated that;

1. The level of expectations of foreign tourists regarding the quality of Tuk Tuks in Phuket for overall at a high level in terms of Reliability, Assurance, Responsiveness, Empathy and Tangibles respectively.

2. The level of perceptions of foreign tourists regarding the quality of Tuk Tuks in Phuket for overall at a high level in terms of Reliability, Empathy, Responsiveness, Assurance and Tangibles respectively.

3. The result of comparison between expectations and perceptions of foreign tourists regarding the quality of Tuk Tuks in Phuket in overall and each factor showed that the perceptions of foreign tourists were higher than expectations. This meant the foreign tourists satisfied or impressed to the quality of Tuk Tuks in Phuket such as Tangibles, Responsiveness and Empathy respectively.

Keywords: Expectations, Perceptions, The quality, Tuk Tuks

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจาก มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ดร.อณาวุฒิ ชูทรัพย์ อธิการบดี ประธานกรรมการการวิจัย คณะกรรมการการวิจัยทุกท่านที่ได้พิจารณาทุนอุดหนุนการวิจัยให้แก่ข้าพเจ้า รวมถึงที่ปรึกษาโครงการวิจัย รศ.ดร. โกสุม สายใจ ที่ได้ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขข้อบกพร่องมาตลอด

ผู้วิจัยขอขอบคุณนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้สละเวลาในการให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย ทำให้งานวิจัยเรื่องนี้เสร็จสมบูรณ์

วัชรินทร์ เกิดทรัพย์

เมษายน 2562

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ RAJAPRUK UNIVERSITY

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ก

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ค

กิตติกรรมประกาศ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญแผนภาพ ..... ฒ

บทที่ 1 บทนำ .....

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 คำถามการวิจัย 2

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2

1.4 สมมติฐานการวิจัย 3

1.5 ขอบเขตการวิจัย 3

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ 4

1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย 5

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6

2.1 รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างหรือรถตุ๊กตุ๊ก 6

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง 8

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ 9

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 11

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 13

2.6 บริบทการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต 19

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 20

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย 22

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 23
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 23
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 23
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 24
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 24
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล 25
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ 25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 28
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 28
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต 30
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต 36
ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต 42
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต 63
ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต 78
ตอนที่ 7 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต 80

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 81

5.1 สรุปผลการวิจัย 81

5.2 อภิปรายผล 91

5.3 ข้อเสนอแนะ 95

บรรณานุกรม 97

ภาคผนวก 100

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม ภาษาไทย 100

ภาคผนวก ข แบบสอบถาม ภาษาอังกฤษ 105

ประวัติผู้วิจัย 110

มหาวิทยาลัยราชภัฏ RAJAPRUK UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล 28
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม 30
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ 31
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ 32
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 33
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อ 34
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจ 35
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต 36
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ 37
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ 38
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 39
4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ 40
4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ 41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.14 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ 42
4.15 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ 43
4.16 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ 44
4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ 46
4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการจำแนกตามอาชีพ 47
4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการจำแนกตามอาชีพ 47
4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการจำแนกตามอาชีพ 48
4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามอาชีพ 49
4.22 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพ 50
4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสถานภาพ 51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ 52

4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ จำแนกตามสถานภาพ 52

4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ 53

4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ.... 53

4.29 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา 54

4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา 56

4.31 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ จำแนกตามระดับการศึกษา 56

4.32 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา 57

4.33 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา 58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.34 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา 58

4.35 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา 59

4.36 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสัญชาติ 60

4.37 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ จำแนกตามสัญชาติ 61

4.38 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ จำแนกตามสัญชาติ 62

4.39 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามสัญชาติ 62

4.40 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ 63

4.41 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ 64

4.42 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ จำแนกตามอายุ 65

4.43 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ 66

4.44 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพ 68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.45 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ....69

4.46 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา 69

4.47 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา....71

4.48 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ จำแนกตามระดับการศึกษา 71

4.49 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา 72

4.50 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสัญชาติ....73

4.51 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสัญชาติ....74

4.52 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ จำแนกตามสัญชาติ....75

4.53 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามสัญชาติ....75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.54 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ จำแนกตามสัญชาติ 76

4.55 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามสัญชาติ 77

4.56 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังกับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต 78

มหาวิทยาลัยราชภัฏ RAJAPRUK UNIVERSITY

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 22

มหาวิทยาลัยราชภัฏ RAJAPRUK UNIVERSITY

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการท่องเที่ยวทำรายได้เป็นจำนวนมหาศาลให้กับประเทศ แต่การท่องเที่ยวต้องอาศัยการขนส่งผู้โดยสารด้วยยานพาหนะพานักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการ ทำให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้นในประเทศที่มีแหล่งท่องเที่ยว ท่ามกลางการพัฒนาอย่างรวดเร็วของการท่องเที่ยวทำให้เกิดการพัฒนาการขนส่งผู้โดยสารเจริญตามไปด้วย ดังนั้นอาจจะกล่าวได้ว่าการขนส่งผู้โดยสารมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากการขนส่งผู้โดยสารเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐาน (Infrastructure) อย่างหนึ่ง อันเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ เช่นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและการทหาร เป็นต้น ดังนั้นการขนส่งผู้โดยสารจึงเปรียบเสมือนกุญแจดอกสำคัญที่จะเปิดทางให้ประเทศชาติบรรลุถึงกรพัฒนาและความมั่งคั่ง ตลอดจนการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนในชาติด้วยกัน นอกจากนี้การขนส่งผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยว เพราะการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีการเดินทางของนักท่องเที่ยวจากถิ่นที่อยู่ประจำไปยังแหล่งท่องเที่ยวเป็นการชั่วคราว ด้วยเหตุนี้การขนส่งผู้โดยสารจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญของการท่องเที่ยว เพราะการขนส่งผู้โดยสารเป็นบริการที่จำเป็นต่อการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวให้ไปถึงจุดหมายปลายทางตามต้องการ ถ้าไม่มีการขนส่งผู้โดยสาร การท่องเที่ยวก็จะเกิดขึ้นไม่ได้ (การขนส่งผู้โดยสารเพื่อการท่องเที่ยว, 2548: 1-7) ปริมาณการใช้บริการขนส่งหรือรถรับจ้างก็มีจำนวนเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของเศรษฐกิจและการขยายเมืองในเกือบทุกจังหวัดในประเทศไทย โดยเฉพาะจังหวัดที่นิยมของชาวต่างชาติในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่นจังหวัดภูเก็ต การให้บริการรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง หรือรถตุ๊กตุ๊ก ในจังหวัดภูเก็ตก็ถือว่าเป็นการให้บริการขนส่งที่สะดวกสบายแก่ผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพราะถือว่าการเดินทางมีความสำคัญและจำเป็นมากสำหรับการท่องเที่ยว ดังนั้นการให้บริการรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง หรือรถตุ๊กตุ๊ก ซึ่งถือเป็นการให้บริการขนส่งสาธารณะของเอกชนหรือองค์กรบริการจากรัฐหรือองค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่แทนรัฐเป็นที่นิยมมากอย่างหนึ่งด้วยเช่นกัน (Jean de Soto, 1994 อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547: 3-5)

รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง หรือรถตุ๊กตุ๊ก เป็นหนึ่งในการบริการของรัฐที่เรียกว่า “การบริการสาธารณะ” มีความหมายว่าเป็นหนึ่งในบริการของรัฐที่มุ่งให้ความสะดวกสบายแก่ประชาชนทั่วไปที่เข้ามา ดังนั้นจึงควรจัดอบรมผู้ประกอบการรถรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง หรือรถตุ๊กตุ๊ก ให้มีมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่ตามมาในภายหลัง ดังตัวอย่างเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามที่มีคลิปในสังคมออนไลน์แชร์ เรื่อง ชาวต่างชาติ ชื่อ Jack Brown ใช้บริการรถรถยนต์สี่ล้อเล็ก

รับจ้าง หรือรถตุ๊กตุ๊ก ที่หาดกะตะในภูเก็ต กล่าวว่า ถูกเรียกเก็บค่าโดยสารแพงมาก นั่งรถไม่ถึง 2 นาทีระยะทางไม่ถึง 1 กิโลเมตร เสียค่าโดยสาร 200 บาท นั้น สขจ.ภูเก็ต ตรวจสอบแล้วทราบว่า รถรับจ้างที่ให้บริการบริเวณหาดกะตะเป็นรถตุ๊กตุ๊ก 4 ล้อเล็ก จดทะเบียนป้ายเหลืองตาม พรบ.รถยนต์ และตาม พรบ.ขนส่ง อัตราค่าโดยสารไม่มีการกำหนดไว้ แต่ให้เป็นไปตามความตกลงระหว่างคนขับกับผู้โดยสารก่อนใช้บริการ แต่จากคลิปผู้โดยสารไม่ได้ทำความตกลงราคาค่าโดยสารก่อนใช้บริการเป็นเหตุให้มีการเรียกเก็บค่าโดยสารในอัตรา 200 บาท ซึ่งเห็นว่าเป็นการอ้างเหตุเอาเปรียบผู้โดยสารเกินกว่าเหตุ ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ สขจ.ภูเก็ต จะได้เชิญผู้ประกอบการรถตุ๊กตุ๊กรับจ้างมาทำความตกลง กำหนดอัตราค่าโดยสารที่เหมาะสม และติดประกาศไว้ในรถทุกคันต่อไป (http://news.ch7.com/detail/179286/, วันที่ 15 ธันวาคม 2560) นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้เคยทำวิจัย เรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในหัวข้อความคิดเห็นอื่น ๆ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แสดงความคิดเห็นว่า รถตุ๊กตุ๊กและรถแท็กซี่ราคาแพง ควรมีรถสาธารณะบริการให้มากกว่านี้

จากสถานการณ์และข้อคิดเห็นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง หรือรถตุ๊กตุ๊ก แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต และเห็นควรจะทำวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต ให้ได้มาตรฐานที่ดีขึ้น พร้อมยกระดับคุณภาพการบริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต เป็นอย่างไร

1.2.2 ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต เป็นอย่างไร

1.2.3 ความคาดหวังกับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีผลอย่างไรต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต

1.3.2 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต

1.3.3 เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตต่างกัน

1.4.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

1.4.3 ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต โดยสรุปเป็นตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (independent variable) เป็นสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และสัญชาติ

ตัวแปรตาม (dependent variable) เป็นความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง ในด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ (Assurance) และ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดภูเก็ตจำนวนทั้งสิ้น 9,495,697 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดภูเก็ต) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ที่ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม ร้อยละ 0.5 ได้จำนวน 384 คน (อ้างถึงใน อัศวิน แสงพิกุล, 2556, หน้า 155) และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ณ สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เป็นการศึกษาระหว่างเดือนมิถุนายน 2560-พฤษภาคม 2561 โดยมีแผนที่จะเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวต่างชาติในเดือนพฤษภาคม-เดือนธันวาคม 2561 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวเข้ามาในจังหวัดภูเก็ตมาก

1.5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

แจกและเก็บแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในจังหวัดภูเก็ต

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง หรือรถตุ๊กตุ๊ก หมายถึง เป็นรถยนต์รับจ้างขนส่งบุคคลเพื่อสินจ้างไม่ประจำทาง รถยนต์ประเภทนี้จะใช้ป้ายสีเหลือง หรือเรียกอีกอย่างว่ารถยนต์โดยสารแท็กซี่ (Taxi) นักท่องเที่ยวนิยมใช้กันมาก เพราะมีความคล่องตัวสามารถใช้ได้ดีกับสถานที่หรือถนนที่นักท่องเที่ยวไม่คุ้นเคย แต่มีค่าใช้จ่ายสูงค่อนข้างมาก แต่ให้ความสะดวกและมั่นใจว่าจะไปยังสถานที่ที่ต้องการได้

1.6.2 นักท่องเที่ยว หมายถึง ชาวต่างชาติที่เข้ามาพักค้างคืน เดินทางมาเยือนและพักอยู่ในจังหวัดภูเก็ตตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป โดยใช้บริการสถานที่พักแรม ณ แหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ (local accommodation)

1.6.3 ความคาดหวัง หมายถึง ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่จะมาใช้บริการรถรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต

1.6.4 การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นภายหลังจากสิ่งเร้ากระตุ้นการรู้สึก และถูกตีความหมายโดยใช้ความรู้ ประสบการณ์ และความเข้าใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติจากการได้ใช้บริการรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง

1.6.5 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง ได้มาจากการนำค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและค่าเฉลี่ยการรับรู้มาเปรียบเทียบเพื่อประเมินหาความพึงพอใจ

ถ้าพบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ แสดงว่า นักท่องเที่ยวไม่พอใจ

ถ้าพบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับค่าเฉลี่ยการรับรู้ แสดงว่า นักท่องเที่ยวพอใจ

ถ้าพบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังน้อยกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ แสดงว่านักท่องเที่ยวประทับใจ

1.6.6 คุณภาพการบริการ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังหรือไม่เพียงใด และมีการนำไปพัฒนาเพื่อสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.7.1 เพื่อทราบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต และสามารถวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นได้

1.7.2 เพื่อทราบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต และสามารถวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นได้

1.7.3 เพื่อทราบผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต และสามารถวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาและส่งเสริมการยกระดับคุณภาพการให้บริการรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต RAJAPRUK UNIVERSITY

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มีศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระดับคุณภาพงานบริการ

2.4 บริบทการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

2.5 รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างหรือรถตุ๊กตุ๊ก

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) จากบทความของ เจตฑถ ดวงสงคถ*บทความนี้เป็นการนำเสนอทฤษฎีทางด้านการจัดการ (Management Theory) ของ Victor H. Vroom คือ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ในด้านของเนื้อหาทฤษฎีและนำเสนอตัวอย่างของการนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ใช้เพื่อการทดสอบความเป็นเท็จ (Falsifiability) ความพอเพียง (Adequacy) และอรรถประโยชน (Utility) ของทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy) เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังจะได้โบนัส การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวามากขึ้น แต่สิ่งที่เกิดขึ้นกับความคาดหวังอาจจะไม่ตรงกันเสมอไป ดังนั้นการคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม

ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน การที่จะให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้น ต้องเข้าใจกระบวนการคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติพนักงานจะคิดว่าจะได้อะไรจากกระทำเช่นนั้น มีผลลัพธ์ที่ดีที่เขามีความพึงพอใจหรือไม่ ควรค่าแก่การทำงานหนักขึ้นหรือไม่

วันชัย มีชาติ (2548: 89) ทฤษฎีความคาดหวังเป็นทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process Theory) ที่มุ่งอธิบายแนวทางและวิธีการในการศึกษาความต้องการและแรงจูงใจ กลุ่มทฤษฎีนี้ยังประกอบด้วยทฤษฎีที่สำคัญต่าง ๆ ได้แก่ ทฤษฎีความเป็นเสมอภาค (Equity Theory) ทฤษฎีการ

กำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory) และทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีสำคัญที่ช่วยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจและความต้องการ รวมถึงผลงานได้อย่างชัดเจนมากขึ้น

Gardon (1999: 450) ทฤษฎีความคาดหวังมุ่งอธิบายพฤติกรรมของบุคคลว่าเป็นเรื่องของเป้าหมายของบุคคลและความหวังในการบรรลุเป้าหมายและความคาดหวังในการที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่งบุคคลจะต้องสามารถกำหนดและเข้าใจผลที่ต้องการจะบรรลุและโอกาสที่จะบรรลุผลดังกล่าว

Zeithamal, Parasuraman and Berry (1990) พบว่า สิ่งสำคัญที่ทำให้การบริการมีคุณภาพสูง คือการไม่ให้เกิดช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยว และการรับรู้จริงหลังจากมาใช้บริการ และคุณภาพการบริการนั้นต้องมีความเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กันระหว่างความคาดหวังและรับรู้จริง เพราะหากมีช่องว่างเกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนการบริการ จะทำให้การบริการที่ได้รับจริงไม่เป็นไปตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ จะนำไปสู่การเกิดความไม่พึงพอใจและอาจไม่เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

จากข้อความดังกล่าวสรุปได้ว่า การคาดหวังของการนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการ จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมที่เคยประสบมาแล้ว และความต้องการของผู้ใช้บริการจริง หลังจากการใช้บริการนั้น นักท่องเที่ยวอาจจะเกิดความพอใจหรือไม่พอใจได้ ถ้าการบริการนั้นมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการใช้บริการจริง ดังนั้นผู้ให้บริการควรมีมาตรฐานในการบริการให้ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าให้มากที่สุด จึงจะเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต

การรับรู้ (Perception) เปนการเปดโอกาสสูการเรียนรู โดยจะนำไปสูทัศนคติ ความเชื่อ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได ดังนั้นแนวความคิดเกี่ยวกับการรับรูจากนิยามของผูทรงคุณวุฒิตาง ๆ สรุปได้ดังตอไปนี้

Schiffman and Kanuk (1994: 162) การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลเลือกสรร จัดระเบียบและตีความหมายสิ่งกระตุ้นออกเป็นภาพที่มีความหมาย

Walters (1978: 237) การรับรู้ หมายถึง กระบวนการตีความที่ผ่านประสาทสัมผัสโดยตรง ซึ่งรวมถึง การเห็น การได้ยิน การสัมผัส การรับรส การได้กลิ่น เป็นต้น

กมลวัฒน ยะสารวรรณ (2547) การรับรูหมายถึงขบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากระทบประสาทสัมผัสของเราและแปลความหมายอยางไรนั้น ขึ้นอยูกับประสบการณในอดีตของแตละบุคคล

กันยา สุวรรณแสง (2542) ไดใหความหมายของการรับรู คือ กระบวนการที่เกิดภายในตัวของแตละบุคคล และการรับรูเกิดขึ้นกับสิ่งตาง ๆ ที่อยูรอบตัว โดยการสัมผัส การเห็น การไดยิน การ

รูสึก การไดกลิ่น การสัมผัส ซึ่งสิ่งเราเหลานี้ จะผ่านทางประสาทสัมผัส แล้วแปลออกมาโดยการอาศัยประสบการณเดิม

ณัฐศรุต นนทธิ (2544) กล่าวว่าการรับรู หมายถึง การแสดงออกถึงความรู ความเห็นซึ่งเกิดขึ้นจากการตีความ การสัมผัสระหว่างอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายกับสิ่งแวดล้อมซึ่งเปนสิ่งเร้า โดยมีการใช้ประสบการณเดิมช่วยในการให้ความหมายแห่งการสัมผัสนั้น ๆ

จากข้อมูลดังกล่าว สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่เลือกสรร และตีความโดยผ่านสิ่งเร้า และประสบการณ์เดิมในอดีต

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม (Assael, 1998) คือ

1. สิ่งเร้า หมายถึง สิ่งที่เข้ามากระตุ้นประสารทสัมผัสที่อยู่ภายในและภายนอกร่างกาย เช่น สี ภาพ การเคลื่อนไหว ความถี่

2. ลักษณะของผู้บริโภค ได้แก่ ความสามารถในการรับรู้ ความโน้มเอียงในการรับรู้ ซึ่งสิ่งเร้าเดียวกันอาจทำให้เกิดการรับรู้ที่แตกต่างกันได้ เนื่องจากระดับสติปัญญา ประสบการณ์ ความคาดหวัง อุปนิสัย และสภาวะอารมณ์ที่แตกต่างกันของบุคคล

พัชราวัล พันธศิลาโรจน (2551) ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวผู้รับรู้ แบ่งได้ 2 ด้านคือ

1.1 ด้านกายภาพ หมายถึง อวัยวะสัมผัส ถ้าอวัยวะสัมผัสสมบูรณก็จะรับรูไดดี ถ้าหย่อนสมรรถภาพ เช่น หูตึง ตาสั้น ก็จะรับรูไดไมดี

1.2 ด้านสติปัญญา คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีหลายประการ เช่น ความจำ อารมณ์ สติปัญญา ความพร้อม การสังเกตพิจารณา เป็นต้น

2. ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ได้แก่

2.1 ความรู้เดิม หมายถึง กระบวนการรับรูเมื่อสัมผัสแล้ว ต้องแปลเป็นสีสัญลักษณ์โดยอาศัยความรูเดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เราจะรับรู ฉะนั้น หากไมมีความรูเดิมมาก่อนก็จะทำให้การรับรู้ผิดไปจากความเป็นจริง

2.2 ลักษณะของสิ่งเร้า หมายถึง คุณสมบัติซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ให้คนสนใจที่จะรับรู หรือทำให้การรับรู้เกิดการคลาดเคลื่อน เช่น ความคล้ายคลึง ความต่อเนื่องของสิ่งเร้า และสภาพพื้นฐานของการรับรู เป็นต้น

บัณฑิต เผ่าวัฒนา (2548) สรุปไดว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรูแบงออกได ดังนี้

1. ปัจจัยทางกายภายของผูรับรู้ ไดแก ระบบประสาทสัมผัส เช่น หู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง เป็นต้น

2. ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของผู้รับรู้ ได้แก่ ทัศนคติ อารมณ์ ค่านิยม ความต้องการ ความสนใจ ความพอใจ ความรู้ และประสบการณ์ เป็นต้น

3. ปัจจัยทางด้านสิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ ลักษณะของสิ่งเร้า ความแตกต่างของสิ่งเร้า เช่น สิ่งเร้าที่มีความเข้มกว่า สิ่งเร้าที่มีความชัดเจน สิ่งเร้าที่มีการกระทำซ้ำบ่อย ๆ เป็นต้น

วลัยพร ริ้วตระกูลไพบูลย์ (2558: 50) กลไกการรับรู้ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอนหลัก ๆ ได้แก่

1. การเลือกสรรการรับรู้ (Perception selection or selective attention) หมายถึง การรับรู้ในระดับสูงจากสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ หรือความสนใจของบุคคล ขั้นตอนนี้เป็นการที่บุคคลใช้ความคิดเลือกว่าสิ่งใดที่ควรอ่านและควรให้ความสนใจ ซึ่งโดยปกติแล้วบุคคลจะได้ความสนใจกับข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของตน

2. การจัดระเบียบการรับรู้ (Perception organization) หมายถึงการจัดระเบียบจิตใต้สำนึกและการรับรู้จากสิ่งกระตุ้นโดยการจัดเป็นกลุ่ม สร้างภาพรวมทั้งหมด และต่อเติมสิ่งที่ไม่สมบูรณ์ให้มีความสมบูรณ์

3. การตีความหมายการรับรู้ (Perception interpretation) หมายถึง การตีความของแต่ละบุคคลจากสิ่งกระตุ้นโดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความคาดหวังจากประสบการณ์ในอดีต การอธิบายที่มีเหตุผล หรือสิ่งกระตุ้นและความสนใจในช่วงเวลานั้น

จากเนื้อความดังกล่าวสรุปได้ว่า การรับรู้ถือว่าเป็นกระบวนการแปลความหมายจากการสัมผัส การรับรู้ของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกันต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง และปัจจัยที่สำคัญคือความสนใจต่อสิ่งเร้าซึ่งมีผลต่อการเลือกรับรู้ นอกจากนี้การจะรับรู้ได้ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล เช่น อวัยวะรับสัมผัส และประสบการณ์ที่ผ่านมา

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ นักวิชาการได้ให้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ(2549) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับ ความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าหรือระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับการคาดหวังของลูกค้าหรือบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการ กับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวนั้นเกิด

จากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล อาทิจากเพื่อน จากนักการตลาด หรือจากข้อมูลคู่แข่งขันเป็นต้น ฉะนั้นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จก็คือการเสนอบริการที่มีผลประโยชน์สอดคล้องกับ ความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการโดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า ส่วนผลประโยชน์จากการบริการเกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ส่วนผลประโยชน์จากการบริการ เกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยการสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการทำงานร่วมกันกับ ฝ่ายต่าง ๆ ของผู้ให้บริการโดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม เกิดจากการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันของการบริการโดยให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่งขันและความแตกต่างต้องมีคุณค่าใน สายตาของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ซึ่งอาจเป็นความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านบุคลากรและด้านภาพลักษณ์ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า

Shelli (อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546: 17) ได้ศึกษาแนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและ ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กัน อย่างสลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 14) กล่าวว่า การสื่อสารการตลาดที่ดีจะทำให้ผู้บริโภคเกิดการรู้จัก การยอมรับ เกิดความพึงพอใจ หลังจากนั้นผู้บริโภคจะออกไปแสวงหาและสัมผัสกับตัวสินค้า เพื่อตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อ และ สรุปออกมาเป็นทัศนคติหลังจากที่ใช้แล้ว ซึ่งแบ่งได้ 2 แบบ คือ ทางลบ หมายถึง ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจ กับ ทางบวก หมายถึง ผู้บริโภคเกิดความพอใจ

จากที่กล่าวข้างต้น อาจสรุปแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจได้ดังนี้ การทำให้ความรู้สึกของคนที่ได้รับบริการมีความพอใจ ประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้ หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ การที่จะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจได้ ฝ่ายบริการต้องวางระบบโครงสร้างให้ดี สอดคล้องกับความสัมพันธ์ในทุกฝ่าย ทั้งลักษณะทางกายภาพ ที่ต้องสวยงาม ด้านบุคคลากรที่ให้บริการต้องมีใจรักในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นและมั่นใจในการบริการของผู้รับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบหนึ่งในหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดความพึงพอใจสูงสุด

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระดับคุณภาพงานบริการ

คุณภาพการบริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง

(perception service) จากผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังไว้ จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Zeithamal, Parasuraman and Berry, 1990) นอกจากนี้ยังชี้ให้เห็นด้วยว่าคุณภาพการให้การบริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ก่อนจะศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการ ควรจะรู้เรื่องความหมายของการบริการ ดังคำกล่าวของ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 13) การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

สมิต สัชฌุกร (2556: 11) การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และ สมิต สัชฌุกร (2556: 34-43) กล่าวว่าคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราให้เวลา ให้ความเอาใจใส่สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจเว้นเสียแต่งานในหน้าที่ เป็นงานที่เรารัก เราชอบ เราถนัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำ ซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งทำได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นผู้ซึ่งทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้นๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงานจึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้ง รู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการเพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ให้บริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไป แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูด การสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการ ไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการหรือทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า ลูกค้าคือพระราชาเท่านั้นยังไม่พอ ยังมีผู้ยกย่องว่า ลูกค้าคือพระเจ้า และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไร เรายังจะต้องยอมตั้งสมมติฐานว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจและสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายก็บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงจะต้องมีความคิดความรู้สกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติ และระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอารมณ์อ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับ

สถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้ทำงานบริการที่จะต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่โลเลยึดถืออยู่ในนโยบายเดิม

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการ เป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปงานบริการได้ดี ไม่ควรยึดติดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนา ควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดดัดแปลงการให้บริการให้เหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้ และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าบริการอย่างไรเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มากจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำ สามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11. มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตริตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่าจะทำประการใด มิใช่เรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจจะนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการ หรือเป็นปัญหาที่เกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธี หรือทำของแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาด บางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการส่งมอบสินค้าด้อยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบและคิดหาวิธีแก้ปัญหา เป็นทางเลือกหลาย ๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

จึงจะเห็นได้ว่าคุณลักษณะที่ดีของพนักงานบริการเป็นส่วนสำคัญในการบริการ ดังคำกล่าวของธีรกิตติ นวรัตน ณ อยุธยา (2549: 2) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. การบริการกับผู้บริโภค การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อผู้บริโภคอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริการล้วนแต่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคจึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนอยู่เสมอ นอกจากนี้การบริการยังมีส่วนช่วยให้การดำเนินชีวิตของผู้บริโภคมีความสะดวกสบายมากขึ้นอีกด้วย

2. การบริการในระบบเศรษฐกิจโลก ในปัจจุบันภาคบริการกลายเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีความสำคัญมากที่สุดในกลุ่มประเทศอุตสาหกรรมชั้นนำของโลกในฐานะที่เป็นแหล่งที่มาของรายได้และการจ้างงานที่สำคัญที่สุดแทนที่ภาคอุตสาหกรรมที่เคยมีความสำคัญมาก่อนในอดีต

3. การขยายตัวอย่างรวดเร็วของการบริการ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในปัจจัยที่สำคัญหลายประการ เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านประชากร การเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมืองและกฎหมาย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2551: 9) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการ แบ่งได้ 2 ประเด็น ได้แก่

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้นจาการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึงพาผู้อื่นเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก คือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มีอยู่มากมายในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันมีความหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบดูคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุดเพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยากอำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งขันอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย

โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลายหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจำเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี

นอกจากนี้ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2550: 106) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึงการบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและความจงรักภักดี ปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการมี 5 ประการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ได้แก่อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งเหล่านี้นอกจากจะสวยงามและสะอาดแล้ว การใช้งานยังเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง เช่น สิฟต์กับล็อบบี้จะต้องไม่ไกลกันจนเกินไป บันได้ที่สวยงามแต่ต้องไม่ทำขั้นสูงจนเกินไป ที่จอดรถหาประตูทางเข้าอาคารได้ง่าย เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือควรที่จะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

3. การตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการทันที (Responsiveness) ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกุลีกุจอ เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้ความช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4.. การให้ความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยว (Assurance) เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล

5. การเข้าถึงเข้าใจของนักท่องเที่ยว (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่อย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

Zeithamal, Parasuraman and Berry (1990) ได้สร้างเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพการบริการทางธุรกิจ โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มารับบริการเป็นหลัก ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการการวิจัยเชิงสำรวจระบุ 10 เกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการนักท่องเที่ยวด้านการรับรู้และการคาดหวังมีรายละเอียด ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวเข้าถึงบริการ (Access) การบริการที่มอบแก่นักท่องเที่ยวต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ ไม่ให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลต้องมีความเหมาะสมที่สะดวกสบายในการเดินทาง

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถที่อธิบายนักท่องเที่ยวต้องมีความรู้ โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) พนักงานที่ให้บริการนักท่องเที่ยวต้องมีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในงานที่ให้บริการ

4. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการนักท่องเที่ยวต้องมีอัธยาศัยไมตรีและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อถือ และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่นักท่องเที่ยว

6. ความไว้วางใจ (Reliability) การบริการที่ให้แก่นักท่องเที่ยวต้องมีความเหมาะสมและสม่ำเสมอ

7. การตอบสนองนักท่องเที่ยว (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของนักท่องเที่ยวอย่างรวดเร็วตามความต้องการของนักท่องเที่ยว

8. ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่นักท่องเที่ยวไม่มีอันตรายความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) นักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่สามารถประเมินถึงคุณภาพการบริการ

10. การเข้าใจและการรู้จักนักท่องเที่ยว (Understanding / Knowing Customer) พนักงานต้องเข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยว และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จากเนื้อความดังกล่าวสรุปได้ว่า เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน สามารถวัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้จริงหลังการใช้บริการ ซึ่งความคาดหวังอาจมาจากปากต่อปาก จากความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละคน จากประสบการณ์ในอดีต หรือจากการสื่อสารจากภายนอก ทำให้ทราบว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับใด และควรมีการปรับปรุงพัฒนาการบริการด้านไหน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับ หรือคุณภาพการบริการเหนือความคาดหวังที่มี

การบริการของรถแท็กซี่ควรแบ่งระดับการบริการ (Levels and Service) 2 ประการ ดังนี้

1. การไม่มีตัวตนของงานบริการ (Intangibility of service) งานบริการไม่มีตัวตนแต่สามารถให้ความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวได้ ในคุณภาพการบริการของรถแท็กซี่มิได้ขายผลผลิตที่มีตัวตน (Tangible Products) เช่น รถสะอาด รถใหญ่โต อุปกรณ์หรูหรา ราคาแพง เป็นต้น การ

บริการที่ประทับใจ เช่น ความสุภาพอ่อนน้อม รอยยิ้ม ความปลอดภัย ความเอาใจใส่นักท่องเที่ยว เป็นต้น ล้วนเป็นงานบริการที่ต้องกระทำควบคู่กับการขายผลผลิตที่มีตัวตน ดังนั้นการไม่มีตัวตนของงานบริการก็สามารถสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้

2. การประกับคุณภาพของงานบริการ (Quality Assurance) การบริการที่ถูกต้องสอดคล้องกับหลักมาตรฐานของงานบริการ เช่น มีความปลอดภัย ถูกต้องแม่นยำ สุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสะอาด เป็นต้น เป็นมาตรฐานที่ดีของงานบริการ แต่ถ้าพนักงานมีความคงเส้นคงวาในการบริการ (The Consistent of Delivery of Services) ก็ทำให้การบริการนั้นมีคุณภาพเชื่อถือได้และสามารถมองเห็นตัวชี้วัด ในเรื่องคุณภาพ เช่น ความปลอดภัย ความถูกต้อง แม่นยำ พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวด้วยจิตใจที่โอบอ้อมอารี และเต็มใจกระทำ สิ่งดังกล่าวแล้วแสดงถึงการประกันคุณภาพของการบริการ การบริการของรถแท็กซี่ต้องกระทำต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง หรือปีละ 8,760 ชั่วโมง

จากเนื้อความดังกล่าวสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง หรือรถตุ๊กตุ๊ก เป็นการไม่มีตัวตนของงานบริการ ต้องสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวเท่านั้น ฉะนั้นการประกันคุณภาพของงานบริการ ต้องมีมาตรฐานที่ดีและคงเส้นคงวาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง หรือรถตุ๊กตุ๊ก ได้ต่อไป

2.4 บริบทการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ภูเก็ตเป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคใต้ของประเทศไทย ที่มีลักษณะเป็นเกาะขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทยและมีชื่อเสียงทางการท่องเที่ยว เนื่องจากมีทรัพยากรท่องเที่ยวที่หลากหลาย จะเห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวมากขึ้น และเห็นได้ว่าธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและสร้างรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก (ราตรีญา ขาวกลิบ, 2558: 1) จังหวัดภูเก็ตมีการพัฒนาและเจริญรุ่งเรืองทางด้านการท่องเที่ยวจนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศทั่วโลก สถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่งล้วนมีความหลากหลายทั้งด้านธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น อาทิ มีท้องทะเลเวิ้งอ่าวชายหาดภูเขาและเกาะแก่งบริวารจนทำให้ภูเก็ตมีชื่อเสียงระดับโลกด้านการท่องเที่ยวด้ายเสน่ห์ของท้องทะเลอันดามันทะเลกึ่งปิดของมหาสมุทรอินเดียที่มีหมู่เกาะที่สวยงามเวิ้งอ่าวที่มีหาดทรายขาวละเอียดทอดตัวไปตามแนวชายฝั่งทะเลโดยมีปีกอ่าวที่มีลักษณะเป็นโขดหินและเชิงผาคั่นเป็นระยะทางชายฝั่งทะเลตะวันตกของเกาะภูเก็ตส่วนชายฝั่งทะเลตะวันออกของเกาะภูเก็ตเวิ้งอ่าวกว้าง และมีเกาะแก่งประดับจะคั่นด้วยแหลมหิน แหลมดินหาดทรายและทรายปนสลับกันไปจนได้รับสมญานามว่าไข่มุกแห่งอันดามันจนเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และต่างประเทศตราบถึงปัจจุบัน (สุเทพ สิงห์ฆาฬะ, 2556: 2) พื้นที่ 2 ใน 3 เป็นภูเขา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทิวเขาภูเก็ต ด้านตะวันตกของเกาะ มีเทือกเขากมลาและเขานาคเกิดทอดตัวยาวเหนือ

จดใต้ ด้านตะวันออกมีเขาลูกโดดคือเขาพระเทว พื้นที่ส่วนที่เหลือเป็นชายหาด และที่ราบใช้เพาะปลูก และทำประมงชายฝั่ง ชายฝั่งทะเลเป็นชายฝั่งทะเลลดตัวส่วนที่ต่ำจะจมอยู่ใต้ทะเล ส่วนที่เป็นภูเขาจะโผล่พ้นน้ำเกิดเป็นเกาะเล็กเกาะน้อย สันเขาที่ทอดตัวเลียบชายฝั่งด้านตะวันตกทำให้เกิดเป็นแหลมและอ่าวเว้าแหว่งตามธรรมชาติ หาดด้านนี้ได้รับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้เต็มที่ ทำให้ชายฝั่งมีสภาพเป็นอ่าวเล็ก ๆ ลักษณะโค้งเหมือนพระจันทร์เสี้ยวติดต่อกันเป็นระยะ มีเม็ดทรายสีขาวสะอาดสวยงาม เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเช่น หาดกะตะ หาดกะรน หาดป่าตอง เป็นต้น ส่วนหาดด้านตะวันออกส่วนใหญ่เป็นหาดโคลนและป่าชายเลนมีป่าชายเลนขึ้นอยู่หนาแน่น ช่วยกำบังคลื่นลมและเป็นแหล่งวางไข่ของสัตว์น้ำหลายชนิด ปัจจุบันชายฝั่งด้านนี้เป็นแหล่งประมงชายฝั่งและท่าจอดเรือ นอกจากนี้ตามแหลมอันเป็นจุดอับลมมรสุมยังมีปะการังอยู่เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ในตัวเมืองภูเก็ตส่วนมากเป็นตึกสมัยเก่าแบบยุโรป สร้างขึ้นตั้งแต่สมัยเมื่อเกือบร้อยปีมาแล้ว เมื่อครั้งกิจการเหมืองแร่เริ่มเจริญใหม่ ๆ ตึกสมัยเก่าเหล่านี้ได้รับอิทธิพลทางด้านสถาปัตยกรรมแบบจีน เรียกว่าสถาปัตยกรรมแบบชิโน-โปรตุกีส ปัจจุบันจะหาดูได้บริเวณถนนถลาง ถนนดีบุก ถนนพังงา ถนนเยาวราช และถนนกระบี่ โดยเฉพาะมีการจัดถนนคนเดินภูเก็ต หรือหลาดใหญ่ตั้งอยู่บน ถนนถลาง ถนนเส้นนี้มีธุรกิจหลากหลาย เช่น เสื้อผ้า ผ้าหลา โรงพิมพ์ เครื่องดนตรี ร้านทอง ร้านอาหาร ร้านขายยา ขายรถมอเตอร์ไซด์ ชุดแต่งงาน ของที่ระลึก นอกจากนี้ยังได้ลิ้มลองอาหารพื้นเมืองท้องถิ่นแท้ ๆ และขนมโบราณที่หารับประทานได้ยาก (กนิฏฐา เกิดฤทธิ์, 2557: 18 – 20)

2.5 รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างหรือรถตุ๊กตุ๊ก

ที่มา: http://news.phuketindex.com วันที่ 21 มิถุนายน 2561

"รถตุ๊กตุ๊ก" หรือชื่อเรียกทางราชการว่า "รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง" ที่เราทุกคนรู้จักคุ้นเคยกันดี รถตุ๊กตุ๊กในภูเก็ตนั้นจะเป็นรถยนต์ยี่ห้อ Daihatsu 4 ล้อ ไม่ใช่ตุ๊กตุ๊กสามล้อเครื่องเหมือนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร รถตุ๊กตุ๊กในภูเก็ตนั้นโดยส่วนมากจะมีสีแดง นอกจากนั้นก็จะมีสีขาว สีฟ้า สีเหลือง สีชมพู ขึ้นอยู่กับความต้องการของเจ้าของรถหรืออู่นั้นๆ อีกทั้งบางคันจะมีป้าย 'TAXI' อยู่บนหลังคา รถตุ๊กตุ๊กจะมีข้อสังเกตที่ควรทราบ คือ จะต้องติดสติ๊กเกอร์ที่รถของผู้ขับสังกัดอยู่ เช่น สหกรณ์สี่ล้อเล็กจังหวัดภูเก็ต รวมถึง ป้ายทะเบียนรถต้องเป็นสีเหลือง ซึ่งออกโดยสำนักงานขนส่งเท่านั้น และต้องมีป้ายราคาค่าโดยสารแสดงต่อผู้โดยสาร ถ้าหากว่าไม่มีคุณสมบัติที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ก็อาจจะเป็นพวกรถตุ๊กตุ๊ก ที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนกับสมาคม-สหกรณ์ หรือสำนักขนส่งทางบก ซึ่งอาจถูกหลอกลวง จนเกิดความอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินได้ รถตุ๊กตุ๊กจะมีรายละเอียดการบริการดังนี้

2.5.1 ที่หยุดรถ: สถานีขนส่ง, หน้าห้างสรรพสินค้าทั่วไป, ตลาด, ตามสถานที่ท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก หรือสามารถโบกรถตุ๊กตุ๊กที่ผ่านตามถนนได้

2.5.2 เวลา: ปกติให้บริการ 6.00 – 21.00 น. แต่ตามหาดที่มีนักท่องเที่ยวมากเช่น หาดป่าตอง หาดกะตะ หาดกะรน จะมีตุ๊กตุ๊กให้บริการทั้งคืน

2.5.3 ราคา: ประมาณ 20 – 40 บาทต่อท่าน สำหรับปลายทางในพื้นที่เดียวกัน สำหรับการโดยสารระยะไกลผู้โดยสารสามารถต่อรองราคากับคนขับรถก่อนเดินทาง แต่หากเป็นการโดยสารแบบเหมาคันจะมีอัตราค่าโดยสารดังต่อไปนี้ (http://news.phuketindex.com,รถตุ๊กตุ๊กภูเก็ต วันที่ 21 มิถุนายน 2561)

อัตราค่าโดยสารเหมาคัน รถตุ๊กตุ๊กโดยสาร ภายในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต	
จากเมืองภูเก็ต	
เมืองภูเก็ต – แหลมพันวา (9 กม.)	300 บาท
เมืองภูเก็ต – อ่าวฉลอง (11 กม.)	200 บาท
เมืองภูเก็ต – ราไวย์ (17 กม.)	400 บาท
เมืองภูเก็ต – แหลมพรหมเทพ (19 กม.)	400 บาท
เมืองภูเก็ต – หาดกะรน (20 กม.)	400 บาท
เมืองภูเก็ต – หาดป่าตอง (15 กม.)	400 บาท
เมืองภูเก็ต – หาดกมลา (28 กม.)	500 บาท
เมืองภูเก็ต – เชิงทะเล (18 กม.)	400 บาท
เมืองภูเก็ต – สนามบิน (32 กม.)	500 บาท

อัตราค่าโดยสารเหมาคัน รถตุ๊กตุ๊กโดยสาร ภายในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต	
จากป่าตอง	
ป่าตอง – กมลา (8 กม.)	300 บาท
ป่าตอง – เมืองภูเก็ต (15 กม.)	400 บาท
ป่าตอง – ลากูน่า (15 กม.)	400 บาท
ป่าตอง – แหลมพันวา (25 กม.)	500 บาท
ป่าตอง – อ่าวฉลอง (19 กม.)	400 บาท
ป่าตอง – สนามบิน (30 กม.)	500 บาท
จากกะรน	
กะรน – กะตะ (4 กม.)	100 บาท
กะรน – ป่าตอง (6 กม.)	200 บาท
กะรน – เมือง (20 กม.)	400 บาท
กะรน – ฉลอง (10 กม.)	300 บาท
กะรน – กมลา (14 กม.)	500 บาท

(อัตราค่าโดยสารดังกล่าวนี้ กำหนดขึ้นโดยมติคณะทำงานพิจารณาปัญหาการเดินรถสี่ล้อเล็ก จังหวัดภูเก็ต ครั้งที่ 2 /2543 เมื่อวันที่ 13 ธ.ค. พ.ศ. 2543)

จากเนื้อความดังกล่าวสรุปได้ว่า ความหมายของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง หรือรถตุ๊กตุ๊ก ได้ว่า "รถตุ๊กตุ๊ก" เป็นรถยนต์ยี่ห้อDaihatsu 4 ล้อไม่ใช่ตุ๊กตุ๊กสามล้อเครื่องเหมือนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร รถตุ๊กตุ๊กในภูเก็ตบางคันจะมีป้าย ‘TAXI’ อยู่บนหลังคา มีบริการทั่วไปทั่วไปในจังหวัดภูเก็ตและเป็นที่นิยมอย่างยิ่งของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรรณิการ์ กนกวรรณรัตน์ (2548) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของผู้ใช้การให้บริการเรือโดยสาร และศึกษาสาเหตุของความต้องการใช้บริการเรือโดยสาร การศึกษานี้วิธีการสุ่มเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการเรือจากผู้ใช้บริการเรือจำนวน 250 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์

พฤติกรรมผู้บริโภคโดยใช้ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utility Theory) ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการบริการในระดับปานกลาง ค่อนข้างดีในแง่ของการตรงต่อเวลาของเรือ เวลาที่ใช้ในการเดินทาง ความสบายและความประหยัด สำหรับสาเหตุที่ทำให้ต้องการมาใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบคือ ความรวดเร็วในการเดินทาง ความสามารถในการต่อพาหนะอื่นได้สะดวก และชอบบรรยากาศขณะโดยสารเต็มลำ

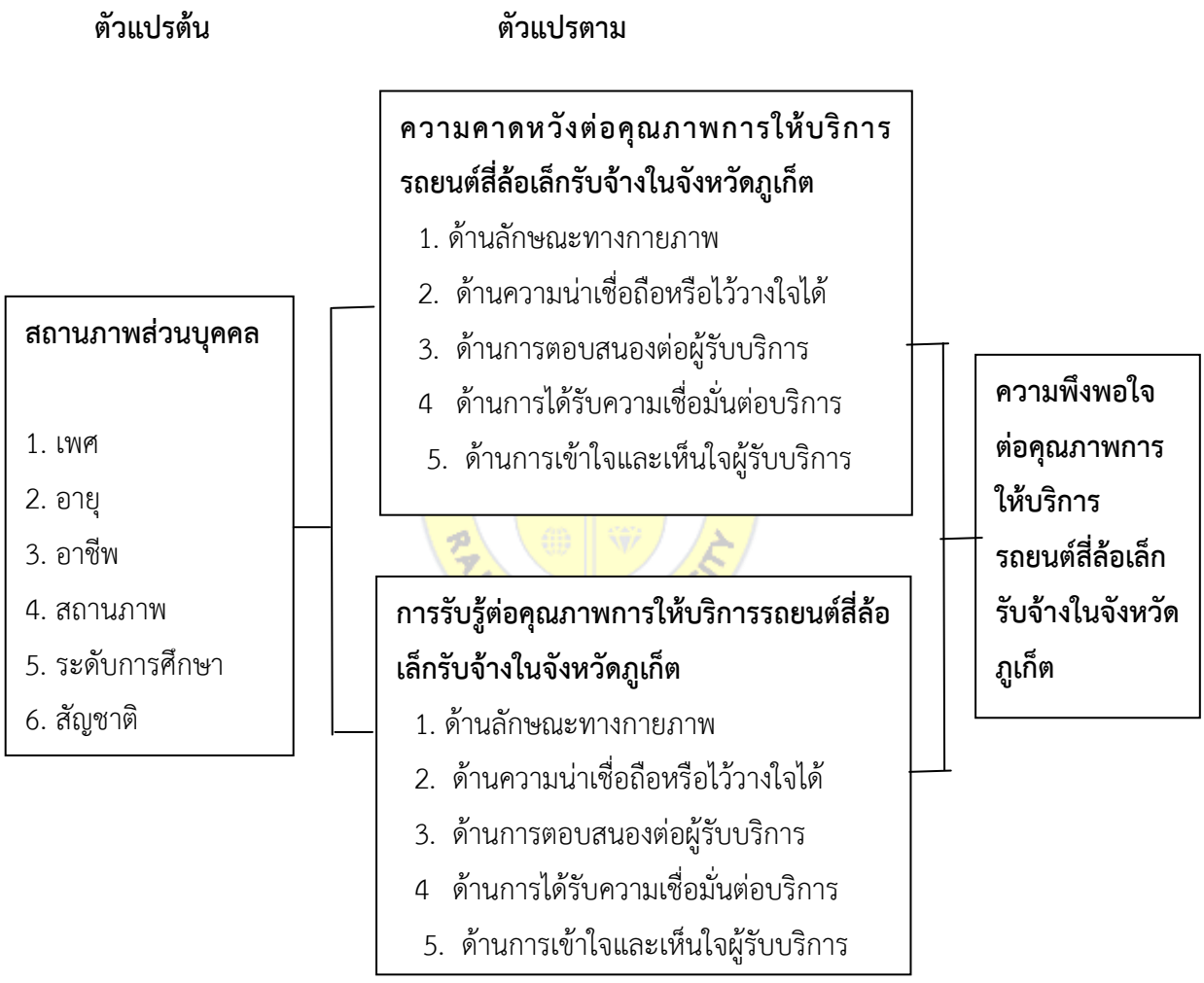
บริษัท แพลนโปร จำกัด (2549) ทำการศึกษาการขนส่งโดยรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้กับสำนักจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานครเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการดำเนินการจัดการการให้บริการรถตู้โดยสาร ทำการศึกษาถึงลักษณะและสภาพการให้บริการ ความต้องการในการเดินทางของประชาชน เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดโครงข่ายเส้นทางการให้บริการรถตู้โดยสารที่เหมาะสมยิ่งขึ้น รวมทั้งกำหนดแนวทางการปรับปรุงระบบการขนส่งโดยรถตู้โดยสารให้มีประสิทธิภาพและถูกกฎหมาย จากการศึกษาพบว่าการให้บริการรถตู้ส่วนใหญ่ มีจุดเริ่มต้นจุดปลายทางเป็นหมู่บ้านชานเมือง ตลาด ศูนย์การค้า สถานศึกษา และจุดเชื่อมต่อสาธารณะอื่น ๆ มีความถี่ในการให้บริการ 5-15 นาที หรือเมื่อมีผู้โดยสารเต็มคัน สำหรับปริมาณผู้ที่จะมาใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคตคาดว่าจะมีอัตราการใช้เพิ่มขึ้นของผู้โดยสารโดยเฉลี่ยต่อปีประมาณ 5% ในช่วงปี พ.ศ. 2549-2555

รัชนี นันทวัฒนาศิริชัย (2550) ได้ทำการวิจัยเพื่อประเมินโครงข่ายรถโดยสารประจำทางในแง่ของลักษณะการให้บริการและประสิทธิภาพของการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในเขตเมืองพิษณุโลก การศึกษานี้ได้ทำการวิเคราะห์ถึงทัศนคติของผู้เดินทางต่อการให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการให้บริการระบบรถโดยสารประจำทางในปัจจุบัน และสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง เพราะการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่ที่อยู่ในบริเวณตัวเมืองได้ในระดับที่ดี ในขณะที่ผู้ให้บริการรถโดยสาร ซึ่งมีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถทำกำไรได้จากการได้จากการให้บริการรถโดยสารดังกล่าวด้วย

นันทพงศ์ พฤกษชาติรัตน์ (2536) ศึกษาเรื่อง การประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ของชาวอีสานในกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อเศรษฐกิจและสังคม ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทสวนหลวงแท็กซี่จำกัด ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ของชาวอีสานในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ผู้ประกอบอาชีพนี้ ถูกชักชวนจากญาติพี่น้อง เพื่อนสนิทเป็นผู้ถ่ายทอดการประกอบอาชีพให้สำหรับผู้ที่ไม่มีความสามารถในการขับรถยนต์มาก่อนจะได้รับการฝึกสอนการขับรถยนต์เป็นเบื้องต้นแล้วจึงฝึกสอนขับรถในสภาพการจราจรที่เป็นจริง ส่วนผู้ที่มีความสามารถในการขับรถยนต์มาแล้วผู้ชักชวนจะพามาติดต่อกับเจ้าของรถแท็กซี่ เพื่อเช่ารถแท็กซี่ในการประกอบอาชีพต่อไป รวมถึงเป็นผู้ค้ำประกันความประพฤติและความเสียหาย ในช่วงเริ่มต้นผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่จะเรียนรู้ทักษะ

ต่าง ๆ ในการหาผู้โดยสาร เรียนรู้เส้นทางการจราจร สำหรับปัญหาการประกอบอาชีพ ได้แก่ การจราจร สุขภาพอนามัย การสื่อสารกับชาวต่างชาติ รายได้น้อย ทำงานทุกวันเมื่อหยุดงานจะไม่มีรายได้ ไม่มีเวลาในการออกกำลังกายหรือพักผ่อนตามที่ต้องการนาน ๆ แต่ถึงอย่างไรอาชีพนี้สร้างความรู้สึกภาคภูมิใจ เป็นอาชีพอิสระ สุจริตไม่เป็นปัญหาสังคมกับใคร

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดภูเก็ตจำนวนทั้งสิ้น 9,495,697 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดภูเก็ต) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ที่ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม ร้อยละ .05 ได้จำนวน 384 คน และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆในจังหวัดภูเก็ต เพราะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบางคนไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จึงไม่สามารถสอบถามข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ตทุกคนได้

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต โดยสรุปเป็นตัวแปรที่ศึกษาได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (independent variable) เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และสัญชาติ

ตัวแปรตาม (dependent variable) เป็นความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง ในด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ (Assurance) และ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และสัญชาติ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง ในด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ (Assurance) และ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.4.1 ศึกษาจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต

3.4.2 ร่างข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิด แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย

3.4.3 การหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำของที่ปรึกษาการวิจัยแล้วเสนอต่อผู้เชียวชาญ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง และความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์การวิจัยกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น (Index of item objective congruence IOC:) โดยกำหนดเกณฑ์ไว้ที่แต่ละข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.50-1.00 ในการวิจัยครั้งนี้

แบบสอบถามมีค่า IOC รายข้อ อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และมีค่าเฉลี่ยทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและด้านการวิจัย ได้แก่

3.4.2.1กผศ. พวงทิพย์ เกิดทรัพย์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ บางเขน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3.4.2.2dอาจารย์ราตรีญา ขาวกลิบ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

3.4.2.3กคุณณฐพงศ์ ปานเกิด ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า โรงแรม บีเลย์ ตอง ภูเก็ต

3.4.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ที่มีลักษณะเหมือนแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตร K 20 สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach Coefficient Alfa) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากเอกสาร บทความ วารสาร วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การวิจัยอื่น ๆ รวมถึงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบในการทำแบบสอบถาม

3.5.2 ออกแบบสร้างเครื่องมือวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และสัญชาติ ข้อคำถามเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง ในด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ (Assurance) และ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) และข้อเสนอแนะจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง

3.5.3 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการให้ผู้ช่วยวิจัย แจกแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาพักในจังหวัดภูเก็ต ในช่วงเดือนพฤษภาคม – เดือนธันวาคม ปี 2561 โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 384 ชุด เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.5.4 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ซึ่งได้ข้อมูลจากเอกสาร บทความ วารสาร วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การวิจัยอื่น ๆ รวมถึงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

เมื่อได้เก็บและรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม นำไปวิเคราะห์ และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยดำเนินการ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และสัญชาติ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ทั้งส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของ อภินันท์ จันตะนี (2547: 5) ดังนี้

4.50-5.00	หมายถึง	ความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	ความคาดหวังและการรับรู้สำคัญมาก
2.50-3.49	หมายถึง	ความคาดหวังและการรับรู้ปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	ความคาดหวังและการรับรู้น้อย
1.00-1.49	หมายถึง	ความคาดหวังและการรับรู้น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต เมื่อจำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และสัญชาติ ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) (F-test) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต เมื่อจำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และสัญชาติ ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) (F-test) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเพื่อประเมินหาความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ถ้าพบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ แสดงว่า นักท่องเที่ยวไม่พอใจ ถ้าพบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับค่าเฉลี่ยการรับรู้ แสดงว่า นักท่องเที่ยวพอใจ ถ้าพบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังน้อยกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ แสดงว่านักท่องเที่ยวประทับใจ

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ RAJAPRUK UNIVERSITY

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

(n=384)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	182	47.40
หญิง	202	52.60
รวม	384	100.00
อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	79	20.60
26 – 35 ปี	161	41.90
36 – 45 ปี	73	19.00
46 ปีขึ้นไป	71	18.50
รวม	384	100.00
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	83	21.60
พนักงานบริษัทเอกชน	168	43.70
ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	54	14.10
ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	59	15.40
อื่นๆ	20	5.20
รวม	384	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล (ต่อ)

สถานภาพ		
โสด	199	51.80
สมรส	148	38.50
หย่าร้าง	37	9.70
รวม	384	100.00
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา	47	12.20
อนุปริญญา	74	19.30
ปริญญาตรี	176	45.80
สูงกว่าปริญญาตรี	87	22.70
รวม	384	100.00
สัญชาติ		
เอเชีย	109	28.40
ยุโรป	188	49.00
อเมริกา	47	12.20
ออสเตรเลีย	40	10.40
รวม	384	100.00

จากกตารางที่ 4.1 เพศ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 52.60 ส่วนเพศชาย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมาคือ มีอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 อายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมาคือรับราชการและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 ว่างงาน งานบ้านหรือเกษียณอายุ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 และค้าขาย หรือทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10

สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 อนุปริญญา จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 และการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20

สัญชาติ พบว่า ส่วนใหญ่มีสัญชาติเอเชีย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 รองลงมาคือ สัญชาติยุโรป จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 สัญชาติอเมริกา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 สัญชาติออสเตรเลีย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม

ความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	$\overline{X}$	SD	**ระดับความคาดหวัง**
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.46	0.76	ปานกลาง
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	3.59	0.78	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.54	0.77	มาก
4. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	3.55	0.78	มาก
5. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	3.52	0.84	มาก
โดยรวม	**3.53**	**0.71**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.53, SD = 0.71) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ($\overline{X}$ = 3.59, SD = 0.78) 2. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ ($\overline{X}$ = 3.55, SD = 0.78) 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.54, SD = 0.77) 4. ด้านการเข้าใจ

และเห็นใจผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.52, SD = 0.84) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\overline{X}$ = 3.46, SD = 0.76)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	$\overline{X}$	SD	**ระดับความคาดหวัง**
ด้านลักษณะทางกายภาพ			
1. สภาพรถมีความสะอาดและบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ	3.45	0.82	ปานกลาง
2. ลักษณะรถอยู่ในสภาพดี มีอุปกรณ์ต่างๆ ไว้ให้บริการเช่น เครื่องเสียง แอร์ และพื้นที่	3.46	0.82	ปานกลาง
3. มีพื้นที่การจัดวางสัมภาระเพียงพอ	3.49	0.89	ปานกลาง
4. พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	3.47	0.89	ปานกลาง
5. มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงความเป็นรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างอย่างชัดเจน	3.43	0.96	ปานกลาง
โดยรวม	**3.46**	**0.76**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.46, SD = 0.76) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ 1. มีพื้นที่การจัดวางสัมภาระเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.49, SD = 0.89) 2. พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ($\overline{X}$ = 3.47, SD = 0.89) 3. ลักษณะรถอยู่ในสภาพดี มีอุปกรณ์ต่างๆ ไว้ให้บริการเช่น เครื่องเสียง แอร์ และพื้นที่ ($\overline{X}$ = 3.46, SD = 0.82) 4. สภาพรถมีความสะอาดและบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.45, SD= 0.82) และ 5. มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงความเป็นรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.46, SD = 0.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	$\overline{X}$	SD	**ระดับความคาดหวัง**
ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้			
1. พนักงานขับรถมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางเป็นอย่างดี	3.55	0.92	มาก
2. พนักงานขับรถบริการรับ-ส่งตรงตามคำมั่นสัญญา	3.63	0.85	มาก
3. คิดอัตราค่าบริการเป็นไปตามคำมั่นสัญญา	3.64	0.91	มาก
4. พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	3.56	0.87	มาก
5. มีศูนย์บริการข้อมูลและมีความน่าเชื่อถือ	3.56	0.94	มาก
โดยรวม	**3.59**	**0.78**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.59, SD = 0.78) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ 1. คิดอัตราค่าบริการเป็นไปตามคำมั่นสัญญา ($\overline{X}$ = 3.64, SD = 0.91) 2. พนักงานขับรถบริการรับ-ส่งตรงตามคำมั่นสัญญา ($\overline{X}$ = 3.63, SD = 0.85) 3. มีศูนย์บริการข้อมูลและมีความน่าเชื่อถือ ($\overline{X}$ = 3.56, SD = 0.94) 4. พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.56, SD = 0.87) และ 5. พนักงานขับรถมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 3.55, SD = 0.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	$\overline{X}$	SD	**ระดับความคาดหวัง**
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
1. มีช่องทางการติดต่อได้ง่ายและสะดวก	3.47	0.92	ปานกลาง
2. การรับบริการมีระยะเวลารอคอยที่ไม่นาน	3.53	0.82	มาก
3. พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการอย่างเต็มที่	3.55	0.87	มาก
4. ปฏิบัติตามคำร้องของผู้รับบริการเป็นอย่างดี	3.55	0.91	มาก
5. มีการให้บริการด้านต่างๆ อย่างรวดเร็ว	3.58	0.91	มาก
โดยรวม	**3.54**	**0.77**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.54, SD = 0.77) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ 1. มีการให้บริการด้านต่างๆ อย่างรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.58, SD = 0.91) 2. ปฏิบัติตามคำร้องของผู้รับบริการเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 3.55, SD = 0.91) 3. พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการอย่างเต็มที่ ($\overline{X}$ = 3.55, SD = 0.87) 4. การรับบริการมีระยะเวลารอคอยที่ไม่นาน ($\overline{X}$ = 3.53, SD = 0.82) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อได้ง่ายและสะดวก ($\overline{X}$ = 3.47, SD = 0.92)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	$\bar{X}$	SD	**ระดับความคาดหวัง**
ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ			
1. คนขับรถมีความสุภาพและมารยาทที่ดี	3.57	0.82	มาก
2. คนขับรถให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและเพียงพอ	3.54	0.84	มาก
3. ผู้โดยสารรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง	3.58	0.90	มาก
4. คนขับรถสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	3.51	0.90	มาก
5. มีศูนย์บริการบันทึกข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสารทุกครั้ง	3.54	0.97	มาก
โดยรวม	**3.55**	**0.78**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.55, SD = 0.78) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ได้แก่ 1. ผู้โดยสารรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง ($\bar{X}$ = 3.58, SD = 0.90) 2. คนขับรถมีความสุภาพและมารยาทที่ดี ($\bar{X}$ = 3.57, SD = 0.82) 3. มีศูนย์บริการบันทึกข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสารทุกครั้ง ($\bar{X}$ = 3.54, SD = 0.97) 4. คนขับรถให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและเพียงพอ ($\bar{X}$ = 3.54, SD = 0.84) และ 5. คนขับรถสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 3.51, SD = 0.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	$\overline{X}$	SD	**ระดับความคาดหวัง**
ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ			
1. มีความเห็นอกเห็นใจและเป็นกันเองกับผู้โดยสาร	3.60	0.95	มาก
2. คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้โดยสารเป็นสำคัญ	3.53	0.89	มาก
3. รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้โดยสาร	3.52	0.89	มาก
4. ให้การช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารในทุกๆด้าน	3.50	0.96	มาก
5. คนขับรถสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.47	0.97	ปานกลาง
โดยรวม	**3.52**	**0.84**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.52, SD = 0.84) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ 1. มีความเห็นอกเห็นใจและเป็นกันเองกับผู้โดยสาร ($\overline{X}$ = 3.60, SD = 0.95) 2. คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้โดยสารเป็นสำคัญ ($\overline{X}$ = 3.53, SD = 0.89) 3. รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้โดยสาร ($\overline{X}$ = 3.52, SD = 0.89) 4. ให้การช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารในทุกๆด้าน ($\overline{X}$ = 3.50, SD = 0.96) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ คนขับรถสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 3.47, SD = 0.97)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	$\overline{X}$	SD	**ระดับการรับรู้**
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.75	0.70	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	3.88	0.69	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.80	0.71	มาก
4. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	3.80	0.71	มาก
5. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	3.84	0.73	มาก
โดยรวม	**3.81**	**0.61**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.81, SD = 0.61) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ได้แก่ 1. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ($\overline{X}$ = 3.88, SD = 0.69) 2. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.84, SD = 0.73) 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.80, SD = 0.71) 4. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ($\overline{X}$ = 3.80, SD = 0.71) และด้านลักษณะทางกายภาพ ($\overline{X}$ = 3.75, SD = 0.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	$\overline{X}$	SD	**ระดับการรับรู้**
ด้านลักษณะทางกายภาพ			
1. สภาพรถมีความสะอาดและบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ	3.84	0.80	มาก
2. ลักษณะรถอยู่ในสภาพดี มีอุปกรณ์ต่างๆ ไว้ให้บริการเช่น เครื่องเสียง แอร์ และพื้นที่	3.72	0.84	มาก
3. มีพื้นที่การจัดวางสัมภาระเพียงพอ	3.73	0.88	มาก
4. พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	3.69	0.89	มาก
5. มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงความเป็นรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างอย่างชัดเจน	3.76	0.93	มาก
โดยรวม	**3.75**	**0.70**	**มาก**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.75, SD = 0.70) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ 1.สภาพรถมีความสะอาดและบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.84, SD = 0.80) 2. มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงความเป็นรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.76, SD = 0.93) 3. มีพื้นที่การจัดวางสัมภาระเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.73, SD = 0.88) 4. ลักษณะรถอยู่ในสภาพดี มีอุปกรณ์ต่างๆ ไว้ให้บริการเช่น เครื่องเสียง แอร์ และพื้นที่ ($\overline{X}$ = 3.72, SD= 0.84) และ 5. พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ($\overline{X}$ = 3.69, SD = 0.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	$\overline{X}$	SD	**ระดับการรับรู้**
ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้			
1. พนักงานขับรถมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางเป็นอย่างดี	3.92	0.80	มาก
2. พนักงานขับรถบริการรับ-ส่งตรงตามคำมั่นสัญญา	3.90	0.85	มาก
3. คิดอัตราค่าบริการเป็นไปตามคำมั่นสัญญา	3.90	0.87	มาก
4. พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	3.89	0.83	มาก
5. มีศูนย์บริการข้อมูลและมีความน่าเชื่อถือ	3.82	0.88	มาก
โดยรวม	3.88	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.88, SD = 0.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ 1. พนักงานขับรถมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 3.92, SD = 0.80) 2. พนักงานขับรถบริการรับ-ส่งตรงตามคำมั่นสัญญา ($\overline{X}$ = 3.90, SD = 0.85) 3. คิดอัตราค่าบริการเป็นไปตามคำมั่นสัญญา ($\overline{X}$ = 3.90, SD = 0.87) 4. พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.89, SD = 0.83) และ 5. มีศูนย์บริการข้อมูลและมีความน่าเชื่อถือ ($\overline{X}$ = 3.82, SD = 0.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	$\overline{X}$	SD	**ระดับการรับรู้**
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
1. มีช่องทางการติดต่อได้ง่ายและสะดวก	3.78	0.92	มาก
2. การรับบริการมีระยะเวลารอคอยที่ไม่นาน	3.78	0.85	มาก
3. พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการอย่างเต็มที่	3.81	0.88	มาก
4. ปฏิบัติตามคำร้องของผู้รับบริการเป็นอย่างดี	3.78	0.84	มาก
5. มีการให้บริการด้านต่างๆ อย่างรวดเร็ว	3.86	0.85	มาก
โดยรวม	3.80	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.80, SD = 0.71) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ 1. มีการให้บริการด้านต่างๆ อย่างรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.86, SD = 0.85) 2. พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการอย่างเต็มที่ ($\overline{X}$ = 3.81, SD = 0.88) 3. มีช่องทางการติดต่อได้ง่ายและสะดวก ($\overline{X}$ = 3.78, SD = 0.92) 4. ปฏิบัติตามคำร้องของผู้รับบริการเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 3.78, SD = 0.84) และ 5. การรับบริการมีระยะเวลารอคอยที่ไม่นาน ($\overline{X}$ = 3.78, SD = 0.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	$\overline{X}$	SD	**ระดับการรับรู้**
ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ			
1. คนขับรถมีความสุภาพและมารยาทที่ดี	3.95	0.85	มาก
2. คนขับรถให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและเพียงพอ	3.76	0.83	มาก
3. ผู้โดยสารรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง	3.85	0.86	มาก
4. คนขับรถสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	3.74	0.84	มาก
5. มีศูนย์บริการบันทึกข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสารทุกครั้ง	3.69	0.91	มาก
โดยรวม	3.80	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.80, SD = 0.71) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ได้แก่ 1. คนขับรถมีความสุภาพและมารยาทที่ดี ($\overline{X}$ = 3.95, SD = 0.85) 2. ผู้โดยสารรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง ($\overline{X}$ = 3.85, SD = 0.86) 3. คนขับรถให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.76, SD = 0.83) 4. คนขับรถสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.74, SD = 0.84) และ 5. มีศูนย์บริการบันทึกข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสารทุกครั้ง ($\overline{X}$ = 3.69, SD = 0.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	$\overline{X}$	SD	**ระดับการรับรู้**
ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ			
1. มีความเห็นอกเห็นใจและเป็นกันเองกับผู้โดยสาร	3.95	0.88	มาก
2. คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้โดยสารเป็นสำคัญ	3.78	0.85	มาก
3. รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้โดยสาร	3.83	0.90	มาก
4. ให้การช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารในทุกๆด้าน	3.78	0.91	มาก
5. คนขับรถสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.85	0.86	มาก
โดยรวม	3.84	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.84, SD = 0.73) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ 1. มีความเห็นอกเห็นใจและเป็นกันเองกับผู้โดยสาร ($\overline{X}$ = 3.95, SD = 0.88) 2. คนขับรถสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 3.85, SD = 0.86) 3. รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้โดยสาร ($\overline{X}$ = 3.83, SD = 0.90) 4. คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้โดยสารเป็นสำคัญ ($\overline{X}$ = 3.78, SD = 0.85) และ 5. ให้การช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารในทุกๆด้าน ($\overline{X}$ = 3.78, SD = 0.91) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ

ความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	**เพศ**				**t**	**Sig.**
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.48	0.82	3.44	0.69	.02	.68
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	3.62	0.83	3.56	0.74	.15	.46
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.57	0.82	3.51	0.72	.34	.39
4. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	3.51	0.85	3.59	0.71	.05	.32
5. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	3.47	0.91	3.57	0.76	.04	.23
โดยรวม	3.53	0.79	3.53	0.64	.01	.95

จากตารางที่ 4.14 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	**อายุ**	$\overline{X}$	SD	**F**	**Sig.**
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	ไม่เกิน 25 ปี	3.57	0.80	1.12	0.34
	26 – 35 ปี	3.39	0.73		
	36 – 45 ปี	3.46	0.80		
	46 ปีขึ้นไป	3.50	0.72		
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ไม่เกิน 25 ปี	3.73	0.82	1.60	0.19
	26 – 35 ปี	3.50	0.74		
	36 – 45 ปี	3.57	0.90		
	46 ปีขึ้นไป	3.64	0.68		
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ไม่เกิน 25 ปี	3.54	0.81	0.17	0.92
	26 – 35 ปี	3.53	0.75		
	36 – 45 ปี	3.59	0.86		
	46 ปีขึ้นไป	3.50	0.69		
4. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	ไม่เกิน 25 ปี	3.53	0.83	1.40	0.24
	26 – 35 ปี	3.54	0.76		
	36 – 45 ปี	3.70	0.83		
	46 ปีขึ้นไป	3.44	0.72		
5. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	ไม่เกิน 25 ปี	3.51	0.87	0.11	0.95
	26 – 35 ปี	3.53	0.86		
	36 – 45 ปี	3.56	0.84		
	46 ปีขึ้นไป	3.48	0.75		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	อายุ	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
โดยรวม	ไม่เกิน 25 ปี	3.58	0.78	0.34	0.80
	26 – 35 ปี	3.50	0.69		
	36 – 45 ปี	3.58	0.79		
	46 ปีขึ้นไป	3.51	0.62		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	อาชีพ	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.54	0.71	4.61	.00*
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.33	0.74		
	ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	3.36	0.93		
	ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	3.75	0.63		
	อื่น ๆ	3.70	0.59		
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.60	0.79	1.95	.10
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.49	0.83		
	ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	3.59	0.87		
	ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	3.78	0.54		
	อื่น ๆ	3.80	0.55		

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	อาชีพ	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.63	0.73	3.15	.02*
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.40	0.79		
	ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	3.54	0.80		
	ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	3.78	0.70		
	อื่น ๆ	3.56	0.67		
4. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.58	0.73	4.49	.00*
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.38	0.83		
	ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	3.70	0.83		
	ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	3.79	0.61		
	อื่น ๆ	3.77	0.58		
5. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.64	0.80	3.25	.01*
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.37	0.93		
	ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	3.50	0.83		
	ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	3.73	0.58		
	อื่น ๆ	3.79	0.60		
โดยรวม	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.60	0.69	3.79	.01*
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.39	0.76		
	ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	3.54	0.74		
	ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	3.76	0.53		
	อื่น ๆ	3.72	0.57		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ และด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	อื่น ๆ
		3.54	3.33	3.36	3.75	3.70
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.54	-	0.21	0.18	(0.21)	(0.16)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.33		-	(0.03)	(0.42)*	(0.37)
ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	3.36			-	(0.39)	(0.34)
ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	3.75				-	0.05
อื่น ๆ	3.70					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพว่างงาน/งานบ้าน/หรือเกษียณอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	อื่น ๆ
		3.63	3.40	3.54	3.78	3.56
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.63	-	0.23	0.09	(0.15)	(0.07)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.40		-	(0.14)	(0.38)*	(0.16)
ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	3.54			-	(0.24)	(0.02)
ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	3.78				-	(0.22)
อื่น ๆ	3.56					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพว่างงาน/งานบ้าน/หรือเกษียณอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	อื่น ๆ
		3.58	3.38	3.70	3.79	3.77
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.58	-	0.20	(0.12)	(0.21)	(0.19)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.38		-	(0.32)	(0.41)*	(0.39)
ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	3.70			-	(0.09)	(0.07)
ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	3.79				-	0.02
อื่น ๆ	3.77					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพว่างงาน/งานบ้าน/หรือเกษียณอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\overline{X}$	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	อื่น ๆ
		3.64	3.37	3.50	3.73	3.79
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.64	-	0.27*	0.14	(0.09)	(0.15)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.37		-	(0.13)	(0.36)*	(0.42)*
ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	3.50			-	(0.23)	(0.29)
ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	3.73				-	(0.06)
อื่น ๆ	3.79					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพรับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพว่างงาน/งานบ้าน หรือ เกษียณอายุ และอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	อื่น ๆ
		3.60	3.39	3.54	3.76	3.72
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.60	-	0.21	0.06	(0.16)	(0.12)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.39		-	(0.15)	(0.37)*	(0.33)
ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	3.54			-	(0.22)	(0.18)
ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	3.76				-	0.04
อื่น ๆ	3.72					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพว่างงาน/งานบ้าน/หรือเกษียณอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	**สถานภาพ**	$\bar{X}$	SD	**F**	**Sig.**
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	โสด	3.59	0.75	6.44	.00*
	สมรส	3.34	0.69		
	หย่าร้าง	3.26	0.92		
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	โสด	3.72	0.74	7.09	.00*
	สมรส	3.47	0.77		
	หย่าร้าง	3.31	0.90		
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	โสด	3.66	0.72	6.22	.00*
	สมรส	3.45	0.78		
	หย่าร้าง	3.25	0.87		
4. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	โสด	3.65	0.78	3.51	.03*
	สมรส	3.45	0.74		
	หย่าร้าง	3.41	0.88		
5. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	โสด	3.66	0.79	5.32	.01*
	สมรส	3.37	0.86		
	หย่าร้าง	3.43	0.90		
โดยรวม	โสด	3.66	0.68	6.59	.00*
	สมรส	3.42	0.69		
	หย่าร้าง	3.33	0.85		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน ทั้งด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ และด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง
		3.59	3.34	3.26
โสด	3.59	-	0.25*	0.33*
สมรส	3.34		-	0.08
หย่าร้าง	3.26			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ โสด มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ สมรส และหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	**โสด**	**สมรส**	**หย่าร้าง**
		3.72	**3.47**	**3.31**
โสด	3.72	-	0.25*	0.41*
สมรส	3.47		-	0.16
หย่าร้าง	3.31			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ โสด มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ สมรส และหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง
		3.66	**3.45**	**3.25**
โสด	3.66	-	0.21*	0.41*
สมรส	3.45		-	0.20
หย่าร้าง	3.25			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ โสด มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ สมรส และหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง
		3.65	**3.45**	**3.41**
โสด	3.65	-	0.20*	0.24
สมรส	3.45		-	0.04
หย่าร้าง	3.41			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ โสด มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ สมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง
		3.66	**3.37**	**3.43**
โสด	3.66	-	0.29*	0.23
สมรส	3.37		-	(0.06)
หย่าร้าง	3.43			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ โสด มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ สมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง
		3.66	**3.42**	**3.33**
โสด	3.66	-	0.24*	0.33*
สมรส	3.42		-	0.09
หย่าร้าง	3.33			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ โสด มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ สมรส และหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	**ระดับการศึกษา**	$\bar{X}$	SD	**F**	**Sig.**
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	มัธยมศึกษา	3.93	0.72	7.73	.00*
	อนุปริญญา	3.35	0.82		
	ปริญญาตรี	3.37	0.74		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.48	0.65		
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	มัธยมศึกษา	4.03	0.73	7.07	.00*
	อนุปริญญา	3.40	0.86		
	ปริญญาตรี	3.53	0.78		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.62	0.66		
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	มัธยมศึกษา	4.01	0.75	8.00	.00*
	อนุปริญญา	3.35	0.91		
	ปริญญาตรี	3.49	0.73		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.53	0.64		
4. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	มัธยมศึกษา	3.89	0.82	4.12	.01*
	อนุปริญญา	3.41	0.85		
	ปริญญาตรี	3.51	0.78		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.56	0.64		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
5. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	มัธยมศึกษา	3.95	0.76	5.39	.00*
	อนุปริญญา	3.36	0.96		
	ปริญญาตรี	3.49	0.84		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.51	0.69		
โดยรวม	มัธยมศึกษา	3.96	0.70	7.62	.00*
	อนุปริญญา	3.37	0.82		
	ปริญญาตรี	3.48	0.70		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.54	0.57		

จากตารางที่ 4.29 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ และด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.93	**3.35**	**3.37**	**3.48**
มัธยมศึกษา	3.93	-	0.58*	0.56*	0.45*
อนุปริญญา	3.35		-	(0.02)	(0.13)
ปริญญาตรี	3.37			-	(0.11
สูงกว่าปริญญาตรี	3.48				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.03	**3.40**	**3.53**	**3.62**
มัธยมศึกษา	4.03	-	0.63*	0.50*	0.41*
อนุปริญญา	3.40		-	(0.13)	(0.22)
ปริญญาตรี	3.53			-	(0.09)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.62				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.01	3.35	3.49	3.53
มัธยมศึกษา	4.01	-	0.66*	0.52*	0.48*
อนุปริญญา	3.35		-	(0.14)	(0.18)
ปริญญาตรี	3.49			-	(0.04)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.53				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.89	**3.41**	**3.51**	**3.56**
มัธยมศึกษา	3.89	-	0.48*	0.38*	0.33
อนุปริญญา	3.41		-	(0.10)	(0.15)
ปริญญาตรี	3.51			-	(0.05)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.56				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.95	**3.36**	**3.49**	**3.51**
มัธยมศึกษา	3.95	-	0.59*	0.46*	0.44*
อนุปริญญา	3.36		-	(0.13)	(0.15)
ปริญญาตรี	3.49			-	(0.02)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.51				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.96	3.37	3.48	3.54
มัธยมศึกษา	3.96	-	0.59*	0.48*	0.42*
อนุปริญญา	3.37		-	(0.11)	(0.17)
ปริญญาตรี	3.48			-	(0.06)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.54				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสัญชาติ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	**สัญชาติ**	$\bar{X}$	SD	**F**	**Sig.**
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	เอเชีย	3.53	0.75	1.61	.19
	ยุโรป	3.40	0.77		
	อเมริกา	3.37	0.65		
	ออสเตรเลีย	3.63	0.82		
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	เอเชีย	3.57	0.79	5.90	.00*
	ยุโรป	3.54	0.78		
	อเมริกา	3.45	0.67		
	ออสเตรเลีย	4.06	0.75		
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	เอเชีย	3.61	0.79	1.46	.22
	ยุโรป	3.47	0.72		
	อเมริกา	3.51	0.70		
	ออสเตรเลีย	3.70	0.96		
4. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	เอเชีย	3.66	0.75	3.21	.02*
	ยุโรป	3.47	0.74		
	อเมริกา	3.40	0.70		
	ออสเตรเลีย	3.79	1.04		
5. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	เอเชีย	3.59	0.87	1.96	.12
	ยุโรป	3.46	0.81		
	อเมริกา	3.44	0.63		
	ออสเตรเลีย	3.77	1.05		
โดยรวม	เอเชีย	3.59	0.72	2.85	.04*
	ยุโรป	3.47	0.68		
	อเมริกา	3.43	0.62		
	ออสเตรเลีย	3.79	0.88		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	$\bar{X}$	**เอเซีย**	**ยุโรป**	**อเมริกา**	**ออสเตรเลีย**
		3.57	**3.54**	**3.45**	**4.06**
เอเซีย	3.57	-	0.03	0.12	(0.49)*
ยุโรป	3.54		-	0.09	(0.52)*
อเมริกา	3.45			-	(0.61)*
ออสเตรเลีย	4.06				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติออสเตรเลีย มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติเอเซีย ยุโรป และอเมริกา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	$\bar{X}$	เอเชีย	ยุโรป	อเมริกา	ออสเตรเลีย
		3.66	**3.47**	**3.40**	**3.79**
เอเชีย	3.66	-	0.19	0.26	(0.13)
ยุโรป	3.47		-	0.07	(0.32)*
อเมริกา	3.40			-	(0.39)*
ออสเตรเลีย	3.79				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติออสเตรเลีย มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติ ยุโรป และอเมริกา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	$\bar{X}$	เอเชีย	ยุโรป	อเมริกา	ออสเตรเลีย
		3.59	**3.47**	**3.43**	**3.79**
เอเชีย	3.59	-	0.12	0.16	(0.20)
ยุโรป	3.47		-	0.04	(0.32)*
อเมริกา	3.43			-	(0.36)*
ออสเตรเลีย	3.79				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติออสเตรเลีย มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติ ยุโรป และอเมริกา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	**เพศ**				**t**	**Sig.**
	ชาย		**หญิง**			
	$\bar{X}$	**SD**	$\bar{X}$	**SD**		
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.75	0.75	3.74	0.65	.05	.88
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	3.92	0.72	3.85	0.65	.28	.26
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.75	0.77	3.85	0.65	.08	.18
4. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	3.78	0.78	3.81	0.64	.09	.71
5. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	3.80	0.78	3.87	0.68	.30	.39
โดยรวม	3.80	0.67	3.82	0.56	.09	.75

จากตารางที่ 4.40 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	**อายุ**	$\bar{X}$	SD	**F**	**Sig.**
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	ไม่เกิน 25 ปี	3.77	0.71	.41	.75
	26 – 35 ปี	3.78	0.75		
	36 – 45 ปี	3.69	0.69		
	46 ปีขึ้นไป	3.69	0.57		
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ไม่เกิน 25 ปี	4.09	0.78	4.22	.01*
	26 – 35 ปี	3.86	0.63		
	36 – 45 ปี	3.71	0.71		
	46 ปีขึ้นไป	3.88	0.62		
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ไม่เกิน 25 ปี	3.91	0.75	1.15	.33
	26 – 35 ปี	3.81	0.74		
	36 – 45 ปี	3.70	0.72		
	46 ปีขึ้นไป	3.79	0.57		
4. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	ไม่เกิน 25 ปี	3.79	0.82	1.39	.25
	26 – 35 ปี	3.85	0.66		
	36 – 45 ปี	3.83	0.70		
	46 ปีขึ้นไป	3.65	0.69		
5. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	ไม่เกิน 25 ปี	3.88	0.77	1.86	.14
	26 – 35 ปี	3.88	0.74		
	36 – 45 ปี	3.89	0.67		
	46 ปีขึ้นไป	3.65	0.71		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ (ต่อ)

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	อายุ	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
โดยรวม	ไม่เกิน 25 ปี	3.89	0.71	1.03	.38
	26 – 35 ปี	3.83	0.61		
	36 – 45 ปี	3.76	0.61		
	46 ปีขึ้นไป	3.73	0.47		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ไม่เกิน 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
		4.09	**3.86**	**3.71**	**3.88**
ไม่เกิน 25 ปี	4.09	-	0.23	0.38*	0.21
26 – 35 ปี	3.86		-	0.15	(0.02)
36 – 45 ปี	3.71			-	(0.17)
46 ปีขึ้นไป	3.88				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	**อาชีพ**	$\bar{X}$	SD	**F**	**Sig.**
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.73	0.74	1.21	.31
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.68	0.68		
	ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	3.90	0.69		
	ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	3.77	0.62		
	อื่น ๆ	3.89	0.87		
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.94	0.75	0.53	.71
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.85	0.71		
	ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	3.95	0.58		
	ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	3.81	0.59		
	อื่น ๆ	3.93	0.73		
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.83	0.76	1.26	.28
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.73	0.71		
	ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	3.90	0.62		
	ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	3.83	0.66		
	อื่น ๆ	4.02	0.79		

ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	อาชีพ	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
4. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.83	0.66	1.11	.35
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.72	0.79		
	ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	3.84	0.56		
	ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	3.89	0.64		
	อื่น ๆ	3.94	0.79		
5. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.91	0.69	1.78	.13
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.76	0.81		
	ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	3.93	0.61		
	ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	3.78	0.62		
	อื่น ๆ	4.12	0.81		
โดยรวม	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.85	0.64	1.22	.30
	พนักงานบริษัทเอกชน	3.75	0.63		
	ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	3.90	0.52		
	ว่างงาน/งานบ้าน/เกษียณอายุ	3.82	0.51		
	อื่น ๆ	3.98	0.75		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	**สถานภาพ**	$\bar{X}$	SD	**F**	**Sig.**
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	โสด	3.79	0.71	1.39	.25
	สมรส	3.67	0.62		
	หย่าร้าง	3.82	0.91		
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	โสด	3.95	0.69	2.43	.09
	สมรส	3.79	0.65		
	หย่าร้าง	3.90	0.75		
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	โสด	3.88	0.71	2.51	.08
	สมรส	3.71	0.66		
	หย่าร้าง	3.77	0.84		
4. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	โสด	3.85	0.71	2.79	.06
	สมรส	3.69	0.70		
	หย่าร้าง	3.93	0.70		
5. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	โสด	3.86	0.72	3.61	.03*
	สมรส	3.74	0.76		
	หย่าร้าง	4.09	0.67		
โดยรวม	โสด	3.87	0.62	2.84	.06
	สมรส	3.72	0.57		
	หย่าร้าง	3.90	0.72		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง
		3.86	**3.74**	**4.09**
โสด	3.86	-	0.12	(0.23)
สมรส	3.74		-	(0.35)*
หย่าร้าง	4.09			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ สมรส มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการน้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	มัธยมศึกษา	3.94	0.75	2.58	.05*
	อนุปริญญา	3.78	0.63		
	ปริญญาตรี	3.75	0.71		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.60	0.68		
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	มัธยมศึกษา	4.17	0.78	3.66	.01*
	อนุปริญญา	3.91	0.60		
	ปริญญาตรี	3.81	0.69		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.84	0.66		

ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	**ระดับการศึกษา**	$\overline{X}$	**SD**	**F**	**Sig.**
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	มัธยมศึกษา	4.05	0.81	3.08	.03*
	อนุปริญญา	3.73	0.72		
	ปริญญาตรี	3.83	0.70		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.68	0.63		
4. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	มัธยมศึกษา	3.81	0.76	.06	.98
	อนุปริญญา	3.78	0.74		
	ปริญญาตรี	3.79	0.68		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.82	0.72		
5. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	มัธยมศึกษา	3.99	0.66	.91	.44
	อนุปริญญา	3.82	0.84		
	ปริญญาตรี	3.80	0.74		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.85	0.66		
โดยรวม	มัธยมศึกษา	3.99	0.69	1.66	.18
	อนุปริญญา	3.80	0.61		
	ปริญญาตรี	3.80	0.62		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.76	0.54		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.94	**3.78**	**3.75**	**3.60**
มัธยมศึกษา	3.94	-	0.16	0.19	0.34*
อนุปริญญา	3.78		-	0.03	0.18
ปริญญาตรี	3.75			-	0.15
สูงกว่าปริญญาตรี	3.60				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.17	**3.91**	**3.81**	**3.84**
มัธยมศึกษา	4.17	-	0.26	0.36*	0.33
อนุปริญญา	3.91		-	0.10	0.07
ปริญญาตรี	3.81			-	(0.03)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.84				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.05	**3.73**	**3.83**	**3.68**
มัธยมศึกษา	4.05	-	0.32	0.22	0.37*
อนุปริญญา	3.73		-	(0.10)	0.05
ปริญญาตรี	3.83			-	0.15
สูงกว่าปริญญาตรี	3.68				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสัญชาติ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	สัญชาติ	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	เอเชีย	3.65	0.66	4.14	.01*
	ยุโรป	3.76	0.71		
	อเมริกา	3.66	0.67		
	ออสเตรเลีย	4.08	0.72		
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	เอเชีย	3.62	0.66	16.32	.00*
	ยุโรป	3.96	0.62		
	อเมริกา	3.76	0.72		
	ออสเตรเลีย	4.41	0.66		
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	เอเชีย	3.63	0.68	6.23	.00*
	ยุโรป	3.87	0.64		
	อเมริกา	3.68	0.76		
	ออสเตรเลีย	4.12	0.90		
4. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	เอเชีย	3.71	0.62	5.21	.00*
	ยุโรป	3.78	0.68		
	อเมริกา	3.74	0.69		
	ออสเตรเลีย	4.20	0.97		
5. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	เอเชีย	3.83	0.67	2.41	.07
	ยุโรป	3.80	0.75		
	อเมริกา	3.74	0.61		
	ออสเตรเลีย	4.12	0.91		
โดยรวม	เอเชีย	3.69	0.58	7.33	.00*
	ยุโรป	3.83	0.56		
	อเมริกา	3.71	0.62		
	ออสเตรเลีย	4.19	0.77		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.50 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	$\bar{X}$	เอเชีย	ยุโรป	อเมริกา	ออสเตรเลีย
		3.65	**3.76**	**3.66**	**4.08**
เอเชีย	3.65	-	(0.11)	(0.01)	(0.43)*
ยุโรป	3.76		-	0.10	(0.32)
อเมริกา	3.66			-	(0.42)*
ออสเตรเลีย	4.08				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.51 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติออสเตรเลีย มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติเอเชีย และอเมริกา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	$\bar{X}$	เอเชีย	ยุโรป	อเมริกา	ออสเตรเลีย
		3.62	**3.96**	**3.76**	**4.41**
เอเชีย	3.62	-	(0.34)*	(0.14)	(0.79)*
ยุโรป	3.96		-	0.20	(0.45)*
อเมริกา	3.76			-	(0.65)*
ออสเตรเลีย	4.41				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.52 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติเอเชีย มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติ ยุโรป และออสเตรเลีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติ ออสเตรเลีย มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติเอเชีย ยุโรป และอเมริกา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	$\bar{X}$	เอเชีย	ยุโรป	อเมริกา	ออสเตรเลีย
		3.63	**3.87**	**3.68**	**4.12**
เอเชีย	3.63	-	(0.24)*	(0.05)	(0.49)*
ยุโรป	3.87		-	0.19	(0.25)
อเมริกา	3.68			-	(0.44)*
ออสเตรเลีย	4.12				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.53 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติเอเชีย มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการน้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติ ยุโรป และออสเตรเลีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติออสเตรเลีย มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติ เอเชีย และอเมริกา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	$\bar{X}$	**เอเชีย**	**ยุโรป**	**อเมริกา**	**ออสเตรเลีย**
		3.71	**3.78**	**3.74**	**4.20**
เอเชีย	3.71	-	(0.07)	(0.03)	(0.49)*
ยุโรป	3.78		-	0.04	(0.42)*
อเมริกา	3.74			-	(0.46)*
ออสเตรเลีย	4.20				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.54 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติออสเตรเลีย มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติเอเชีย ยุโรป และอเมริกา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.55 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	$\bar{X}$	เอเชีย	ยุโรป	อเมริกา	ออสเตรเลีย
		3.69	**3.83**	**3.71**	**4.19**
เอเชีย	3.69	-	(0.14)	(0.02)	(0.50)*
ยุโรป	3.83		-	0.12	(0.36)*
อเมริกา	3.71			-	(0.48)*
ออสเตรเลีย	4.19				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.55 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติออสเตรเลีย มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติเอเชีย ยุโรป และอเมริกา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk -Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 4.56 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับการคาดหวัง กับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต

	คุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	**ความคาดหวัง X1**	**การรับรู้ X2**	**ความต่าง X1-X2**	**ความพึงพอใจ X1>X2**
ด้านลักษณะทางกายภาพ	สภาพรถมีความสะอาดและบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ	3.45	3.75	0.30	พอใจ
	ลักษณะรถอยู่ในสภาพดี มีอุปกรณ์ต่างๆไว้ให้บริการ เช่น เครื่องเสียง แอร์ และพื้นที่	3.46	3.88	0.42	พอใจ
	มีพื้นที่การจัดวางสัมภาระเพียงพอ	3.49	3.80	0.31	พอใจ
	พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	3.47	3.80	0.33	พอใจ
	มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงความเป็นรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างอย่างชัดเจน	3.43	3.84	0.41	พอใจ
	โดยรวม	3.46	3.81	0.35	พอใจ
ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	พนักงานขับรถมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางเป็นอย่างดี	3.55	3.84	0.29	พอใจ
	พนักงานขับรถบริการรับ-ส่งตรงตามสัญญา	3.63	3.72	0.09	พอใจ
	คิดอัตราค่าบริการเป็นไปตามคำมั่นสัญญา	3.64	3.73	0.09	พอใจ
	พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	3.56	3.69	0.13	พอใจ
	มีศูนย์บริการข้อมูลและมีความน่าเชื่อถือ	3.56	3.76	0.20	พอใจ
	โดยรวม	3.59	3.75	0.16	พอใจ

ตารางที่ 4.56 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับการคาดหวัง กับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต (ต่อ)

	คุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	**ความคาดหวัง X1**	**การรับรู้ X2**	**ความต่าง X1-X2**	**ความพึงพอใจ X1>X2**
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	มีช่องทางการติดต่อได้ง่ายและสะดวก	3.47	3.92	0.45	พอใจ
	การรับบริการมีระยะเวลารอคอยที่ไม่นาน	3.53	3.90	0.37	พอใจ
	พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการอย่างเต็มที่	3.55	3.90	0.35	พอใจ
	ปฏิบัติตามคำร้องของผู้รับบริการเป็นอย่างดี	3.55	3.89	0.34	พอใจ
	มีการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว	3.58	3.82	0.24	พอใจ
	โดยรวม	3.54	3.88	0.34	พอใจ
ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	คนขับรถมีความสุภาพและมารยาทที่ดี	3.57	3.78	0.21	พอใจ
	คนขับรถให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและเพียงพอ	3.54	3.78	0.24	พอใจ
	ผู้โดยสารรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง	3.58	3.81	0.23	พอใจ
	คนขับรถสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	3.51	3.78	0.27	พอใจ
	มีศูนย์บริการบันทึกข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสารทุกครั้ง	3.54	3.86	0.32	พอใจ
	โดยรวม	3.55	3.80	0.25	พอใจ
ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	มีความเห็นอกเห็นใจและเป็นกันเองกับผู้โดยสาร	3.60	3.95	0.35	พอใจ
	คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้โดยสารเป็นสำคัญ	3.53	3.76	0.23	พอใจ
	รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้โดยสาร	3.52	3.85	0.33	พอใจ
	ให้การช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารในทุกๆด้าน	3.50	3.74	0.24	พอใจ
	คนขับรถสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.47	3.69	0.22	พอใจ
	โดยรวม	3.52	3.80	0.28	พอใจ

จากตารางที่ 4.56 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้มากกว่าความคาดหวังในทุกด้าน วิเคราะห์ได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ มี

ความพึงพอใจมากที่สุด จากผลต่างค่าเฉลี่ยมาก เท่ากับ 0.35 รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จากผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.34 ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ จากผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.28 ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ จากผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.25 และด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ จากผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.16 ตามลำดับ

ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต

จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยใช้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต มีความเห็นว่าพนักงานขับรถควรพูดภาษาอังกฤษให้ได้ดีมากกว่าเดิม เพื่อความสามารถในการสื่อสาร การให้ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และควรกำหนดราคาเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อความเป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยว และควรขยายการให้บริการรถสี่ล้อเล็กรับจ้างในบริเวณนอกเมืองด้วย เพื่อสะดวกในการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในจังหวัดภูเก็ต นอกจากนี้ควรใส่ใจถึงความสะอาดของถนน และทางเท้าด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏ RAJAPRUK UNIVERSITY

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวจำนวน 384 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย ซึ่งมีค่า IOC รายข้ออยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.89 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรรณา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่า T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน One-way ANOVA (F-test) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ่ (Schffe' Method)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 348 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.60 และชาย คิดเป็นร้อยละ 47.40 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมาคือ อายุไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.60 อายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.00 และมีอายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.50 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมาคือรับราชการและรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 21.60 ว่างงาน งานบ้านหรือเกษียณอายุ คิดเป็นร้อยละ 15.40 ค้าขายหรือทำธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 14.10 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.20 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 51.80 รองลงมาคือสมรส คิดเป็นร้อยละ 38.50 และหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 9.70 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.80 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.70 อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 19.30 และการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.20 และส่วนใหญ่มีสัญชาติยุโรป คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาคือสัญชาติเอเชีย คิดเป็นร้อยละ

28.40 สัญชาติอเมริกา คิดเป็นร้อยละ 12.20 และสัญชาติออสเตรเลีย คิดเป็นร้อยละ 10.40 ตามลำดับ

5.1.2 ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต

ผลวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ในด้านต่าง ๆ โดยสรุปได้ดังนี้

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.53 , SD 0.71) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.59 , SD 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ คิดอัตราค่าบริการเป็นไปตามคำมั่นสัญญา พนักงานขับรถบริการรับ-ส่งตรงตามคำมั่นสัญญา พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ มีศูนย์บริการข้อมูลและมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานขับรถมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.55 , SD 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้โดยสารรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง คนขับรถมีความสุภาพและมารยาทที่ดี คนขับรถให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและเพียงพอ มีศูนย์บริการบันทึกข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสารทุกครั้ง และคนขับรถสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.54 , SD 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการอย่างเต็มที่ ปฏิบัติตามคำร้องของผู้รับบริการเป็นอย่างดี การรับบริการมีระยะเวลารอคอยที่ไม่นาน และมีช่องทางการติดต่อได้ง่ายและสะดวก ตามลำดับ

ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.52 , SD 0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความเห็นอกเห็นใจและเป็นกันเองกับผู้โดยสาร คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้โดยสารเป็นสำคัญ รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้โดยสาร ให้การช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารในทุก ๆ ด้าน และ คนขับรถสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.46 , SD 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีพื้นที่การจัดวางสัมภาระเพียงพอ พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ลักษณะรถอยู่ในสภาพดี มีอุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้ให้บริการ เช่น เครื่องเสียง แอร์ และพื้นที่ สภาพรถมีความสะอาดและบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ และ มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงความเป็นรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างอย่างชัดเจน ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต

ผลวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ในด้านต่าง ๆ โดยสรุปได้ดังนี้

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.81 , SD 0.61) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.88 , SD 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานขับรถมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางเป็นอย่างดี พนักงานขับรถบริการรับ-ส่งตรงตามคำมั่นสัญญา คิดอัตราค่าบริการเป็นไปตามคำมั่นสัญญา พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ และ มีศูนย์บริการข้อมูลและมีความน่าเชื่อถือ มลำดับ

ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.84 , SD 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความเห็นอกเห็นใจและเป็นกันเองกับผู้โดยสาร คนขับรถสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้เป็นอย่างดี รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้โดยสาร คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้โดยสารเป็นสำคัญ และให้การช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารในทุก ๆ ด้าน ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.80 , SD 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการอย่างเต็มที่ ปฏิบัติตามคำร้องของผู้รับบริการเป็นอย่างดี การรับบริการมีระยะเวลารอคอยที่ไม่นาน และมีช่องทางการติดต่อได้ง่ายและสะดวก ตามลำดับ

ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.80 , SD 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ คนขับรถมีความ

สุภาพและมารยาทที่ดี ผู้โดยสารรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง คนขับรถให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและเพียงพอ คนขับรถสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว และมีศูนย์บริการบันทึกข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสารทุกครั้ง ตามลำดับ

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.75 , SD 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สภาพรถมีความสะอาดและบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงความเป็นรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างอย่างชัดเจน มีพื้นที่การจัดวางสัมภาระเพียงพอ ลักษณะรถอยู่ในสภาพดี มีอุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้ให้บริการเช่น เครื่องเสียง แอร์ และพื้นที่ และ พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ตามลำดับ

5.1.4 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีรายละเอียดดังนี้

1) การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เพศแตกต่างกันทำให้ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อายุแตกต่างกันทำให้ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศแตกต่างกันทำให้ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยภาพรวม อาชีพแตกต่างกันทำให้ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักท่องเที่ยว

ชาวต่างชาติที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคาดหวังน้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ ว่างงาน งานบ้าน และเกษียณอายุ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาชีพแตกต่างกันทำให้ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตแตกต่างกัน ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีระดับความคาดหวังน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่ ว่างงาน งานบ้าน หรือเกษียณอายุ ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคาดหวังน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่ ว่างงาน งานบ้าน หรือเกษียณอายุ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคาดหวังน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่ ว่างงาน งานบ้าน หรือเกษียณอายุ และด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพรับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคาดหวังมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคาดหวังน้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ ว่างงาน งานบ้าน หรือ เกษียณอายุ และอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ นิสิต และนักศึกษา เป็นต้น

4) การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามสถานภาพ พบว่า โดยภาพรวมสถานภาพแตกต่างกันทำให้ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพโสด มีระดับความคาดหวังมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ สมรส และหย่าร้าง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานภาพแตกต่างกันทำให้ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตแตกต่างกัน ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ โสด มีระดับความคาดหวังมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ สมรส และหย่าร้าง ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ โสด มีระดับความคาดหวังมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ สมรสและหย่าร้าง ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ โสด มีระดับความคาดหวังมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ สมรส และหย่าร้าง ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ โสด มีระดับความคาดหวังมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ สมรส และด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ โสด มีระดับความคาดหวังมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ สมรส

5) การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม ระดับการศึกษาแตกต่างกันทำให้ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับความคาดหวังมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันทำให้ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตแตกต่างกัน ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับความคาดหวังมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับความคาดหวังมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับความคาดหวังมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับความคาดหวังมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี และด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับความคาดหวัง มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

6) การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามสัญชาติ พบว่า โดยภาพรวม สัญชาติแตกต่างกันทำให้ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติ ออสเตรเลีย มีระดับความคาดหวังน้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มี

สัญชาติ ยุโรป และอเมริกา และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สัญชาติแตกต่างกันทำให้ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตแตกต่างกัน ในด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติ ออสเตรเลีย มีระดับความคาดหวังน้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติ เอเชีย ยุโรป และอเมริกา และ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติออสเตรเลีย มีระดับความคาดหวังน้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติ ยุโรป และอเมริกา

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปดังตารางต่อไปนี้ (√: ยอมรับสมมติฐาน ,X: ปฏิเสธสมมติฐาน)

5.1.5 เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ตารางที่ 5.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย: นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน	**ผลการทดสอบ (ยอมรับ/ปฏิเสธ สมมติฐาน)**					
	เพศ	**อายุ**	**อาชีพ**	**สถานภาพ**	**ระดับการศึกษา**	**สัญชาติ**
ด้านลักษณะทางกายภาพ	X	X	√	√	√	X
ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	X	X	X	√	√	√
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	X	X	√	√	√	X
ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	X	X	√	√	√	√
ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	X	X	√	√	√	X
โดยรวม	**X**	**X**	**√**	**√**	**√**	**√**

การเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีรายละเอียดดังนี้

1) การเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เพศแตกต่างกันทำให้ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) การเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุแตกต่างกันทำให้ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตแตกต่างกัน ในด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี มีระดับการรับรู้มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี

3) การเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อาชีพแตกต่างกันทำให้ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) การเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามสถานภาพ พบว่า โดยภาพรวม สถานภาพแตกต่างกันทำให้ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานภาพแตกต่างกันทำให้ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตแตกต่างกัน ในด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ สมรส มีระดับการรับรู้น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ หย่าร้าง

5) การเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม ระดับการศึกษาแตกต่างกันทำให้ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของ

รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันทำให้ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตแตกต่างกัน ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับการรับรู้มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับการรับรู้มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับการรับรู้มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

6) การเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามสัญชาติ พบว่า โดยภาพรวม สัญชาติแตกต่างกันทำให้ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีสัญชาติออสเตรเลีย มีระดับการรับรู้น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติ เอเชีย ยุโรป และอเมริกา และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สัญชาติแตกต่างกันทำให้ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในภูเก็ตแตกต่างกัน ในด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติออสเตรเลีย มีระดับการรับรู้น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติ เอเชีย และอเมริกา ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติเอเชีย มีระดับการรับรู้น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติยุโรป และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติออสเตรเลีย มีระดับการรับรู้น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติ เอเชีย ยุโรป และอเมริกา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติเอเชีย มีระดับการรับรู้น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติยุโรป และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติออสเตรเลีย มีระดับการรับรู้น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติ เอเชีย และอเมริกา และ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติออสเตรเลีย มีระดับการรับรู้น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติ เอเชีย ยุโรป และอเมริกา

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปดังตารางต่อไปนี้ (√: ยอมรับสมมติฐาน , X: ปฏิเสธสมมติฐาน)

ตารางที่ 5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย: นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน	**ผลการทดสอบ (ยอมรับ/ปฏิเสธ สมมติฐาน)**					
	เพศ	**อายุ**	**อาชีพ**	**สถานภาพ**	**ระดับการศึกษา**	**สัญชาติ**
ด้านลักษณะทางกายภาพ	X	X	X	X	√	√
ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	X	√	X	X	√	√
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	X	X	X	X	√	√
ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	X	X	X	X	X	√
ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	X	X	X	√	X	X
โดยรวม	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**√**

5.1.6 เพื่อเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต

การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต เมื่อพิจารณาโดยรวม นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังในทุกด้าน จะแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความประทับใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต และเมื่อพิจารณาตามรายด้าน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ในทุกด้าน แสดงผลให้ทราบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ

มากหรือความประทับใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยเรียงความพึงพอใจจากผลต่างค่าเฉลี่ย (X1-X2) มากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ด้านลักษณะทางกายภาพ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความประทับใจมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลักษณะรถอยู่ในสภาพดี มีอุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้ให้บริการเช่น เครื่องเสียง แอร์ และพื้นที่ มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงความเป็นรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างได้อย่างชัดเจน พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีพื้นที่การจัดวางสัมภาระเพียงพอ และสภาพรถมีความสะอาดและบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความประทับใจรองลงมา โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อได้ง่ายและสะดวก การรับบริการมีระยะเวลารอคอยที่ไม่นาน พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการอย่างเต็มที่ ปฏิบัติตามคำร้องของผู้รับบริการเป็นอย่างดี และมีการให้บริการต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว

ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความประทับใจอันดับที่ 3 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความเห็นอกเห็นใจและเป็นกันเองกับผู้โดยสาร รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้โดยสาร ให้การช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารในทุกด้าน คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้โดยสารเป็นสำคัญ และคนขับรถสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ซึ่งส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีสัญชาติยุโรป จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1: นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สอดคล้องกับกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีอาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และสัญชาติ ต่างกันจะทำให้ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตมีความแตกต่างกัน โดยภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีอาชีพ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อระดับความคาดหวังในด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีสถานภาพ ระดับ

การศึกษา และสัญชาติแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคาดหวังแตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีอาชีพ สถานภาพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคาดหวังแตกต่างกันในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีอาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และสัญชาติแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคาดหวังแตกต่างกันในด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ และถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีอาชีพ สถานภาพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคาดหวังแตกต่างกันในด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ Gardon (1999: 450) ที่กล่าวว่าทฤษฎีความคาดหวังมุ่งอธิบายพฤติกรรมของบุคคลว่าเป็นเรื่องของเป้าหมายของบุคคลและความหวังในการบรรลุเป้าหมายและความคาดหวังในการที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตไม่สูงนัก อาจจะเกิดขึ้นจากอิทธิพลของปัจจัยกำหนดความคาดหวังด้านต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ได้แก่ ประสบการณ์จากการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเองหรือบุคคลอ้างอิงอื่น ๆ เช่น เพื่อน ครอบครัว หรือคนรู้จัก ที่ไม่ประทับใจมากนัก หรือการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตที่ไม่ดีนัก จึงทำให้การคาดหวังไม่สูงนัก และสอดคล้องกับบทความของ รัชนี นันทวัฒนาศิริชัย (2550) ซึ่งได้ทำการวิจัยเพื่อประเมินโครงข่ายรถโดยสารประจำทางในแง่ของลักษณะการให้บริการและประสิทธิภาพของการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในเขตเมืองพิษณุโลก และสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง เพราะการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่ที่อยู่ในบริเวณตัวเมืองได้ในระดับที่ดี ซึ่งตรงกับการบริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ที่ส่วนมากจะเป็นการบริการภายในตัวเมืองจึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังที่ดีต่อการให้บริการเพราะสะดวกต่อการเดินทางไปยังที่ต่าง ๆ ภายในตัวเมืองจังหวัดภูเก็ต

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2: นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สอดคล้องกับกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้ ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตมีความแตกต่างกัน โดยภาพรวม ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีสัญชาติต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ถ้านักท่องเทียวชาวต่างชาติมีระดับการศึกษาต่างกัน จะทำให้ต่างกันในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แต่ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีสัญชาติต่างกัน จะทำให้ต่างกันทางด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อ

บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐสรุต นนทธิ (2544) สรุปว่าการรับรู้เป็นการแสดงออกถึงความรู้ ความเห็นซึ่งเกิดขึ้นจากการตีความ การสัมผัสระหว่างอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายกับสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นสิ่งเร้า โดยมีการใช้ประสบการณเดิมช่วยในการให้ความหมายแห่งการสัมผัสนั้นๆ ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม (Assael, 1998) คือ สิ่งเร้า เป็นสิ่งที่เข้ามากระตุ้นประสาทสัมผัสที่อยู่ภายในและภายนอกร่างกาย เช่น สี ภาพ การเคลื่อนไหว ความถี่ และลักษณะของผู้บริโภค ได้แก่ ความสามารถในการรับรู้ ความโน้มเอียงในการรับรู้ ซึ่งสิ่งเร้าเดียวกันอาจทำให้เกิดการรับรู้ที่แตกต่างกันได้ เนื่องจากระดับสติปัญญา ประสบการณ์ ความคาดหวัง อุปนิสัย และสภาวะอารมณ์ที่แตกต่างกันของบุคคล และสอดคล้องกับผลการศึกษาของณภัทร ทิพย์ศรี (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อความประทับใจ ของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในจังหวัดเชียงราย โดยพบว่า คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ ด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้า มีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป และสำหรับความเชื่อถือไว้วางใจไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป ส่วนคุณภาพการบริการด้านความ เป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้าน การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีผลกระทบเชิงบวกต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป สำหรับด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อ ความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป ขณะเดียวกันความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีผลกระทบเชิงบวกต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในจังหวัด เชียงราย ดังนั้นธุรกิจนำเที่ยวที่มุ่งให้ความสำคัญกับ คุณภาพการบริการสามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวและผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจนำเที่ยวอันนำไปสู่ความเป็นเลิศใน การบริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยวต่อไป

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการรับรู้โดยรวมมากกว่าความคาดหวัง แสดงว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจมากหรือประทับใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ (Zeithamal, Parasuraman and Berry, 1990) ที่ชี้ให้เห็นว่า หากความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีคามากกวาความคาดหวังของผูบริโภคตอการบริการ (ES < PS) ก็จะเปนการ บริการที่มีคุณภาพเหนือกวาความคาดหวังและผูบริโภคจะรูสึกพอใจเพิ่มมากขึ้น เมื่อความต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้สูงขึ้นด้วยเช่นกัน

โดยเฉพาะความพึงพอใจมีมากใน 3 อันดับแรก คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ กนกวรรณรัตน์ (2548) ซึ่งได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ ได้ทำการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคโดยใช้ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utility Theory) ได้สรุปผลการศึกษาว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการบริการในระดับค่อนข้างดีในแง่ของการตรงต่อเวลาของเรือ เวลาที่ใช้ในการเดินทาง ความสบายและความประหยัด สำหรับสาเหตุที่ทำให้ต้องการมาใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบคือ ความรวดเร็วในการเดินทาง ความสามารถในการต่อพาหนะอื่นได้สะดวก และชอบบรรยากาศขณะโดยสารเต็มลำ จึงจะกล่าวได้ว่าความพึงพอใจของยานพาหนะในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ควรมีความใส่ใจมากในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในด้านตรงต่อเวลา และบริการผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว และพนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการอย่างเต็มที่ นอกเหนือจากด้านลักษณะทางกายภาพของรถโดยสาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Parasuraman, Zeithamal, and Berry (1990) พบว่า สิ่งสำคัญที่ทำให้การบริการมีคุณภาพสูง คือการไม่ให้เกิดช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวและการรับรู้จริงหลังจากมาใช้บริการ และคุณภาพการบริการนั้นต้องมีความเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กันระหว่างความคาดหวังและรับรู้จริง จากวิจัยนี้ทำให้ทราบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้รับการบริการจริงและเป็นไปตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ จึงนำไปสู่การเกิดความพึงพอใจและเกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต มีประเด็นที่จะเสนอแนะดังนี้

5.3.1.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญในด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ มากที่สุด ต่อการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขับรถมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางเป็นอย่างดี พนักงานขับรถบริการรับ-ส่งตรงตามคำมั่นสัญญา และคิดอัตราค่าบริการเป็นไปตามคำมั่นสัญญา เป็นสามอันดับแรก ดังนั้นกรมการขนส่งควรจะเข้มงวดในการคิดอัตราค่าบริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งจังหวัดภูเก็ต และเปิดอบรมการใช้แอพมือถือ GPS ให้แก่พนักงานขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างให้ทั่วถึง เพื่อไม่ให้เกิดบกพร่องในเรื่องเส้นทาง และควรจะพัฒนาอบรมด้านภาษาต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลประโยชน์ในการสื่อสาร

ให้เข้าใจและการให้บริการที่ดีมากยิ่งขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและคนขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต

5.3.1.2 ระดับการรับรู้มากกว่าความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต หมายความว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การให้บริการรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างมีประสิทธิภาพมาก หรืออาจจะสื่อว่าข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตไม่ดีนัก รัฐบาลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องผ่านทางอินเตอร์เน็ต เพื่อสื่อสารให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้เกิดการรับรู้ และกระตุ้นความต้องการให้เกิดการใช้รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตให้มากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และคนให้บริการรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างถึงรายละเอียด เพื่อที่จะได้ทราบถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่แท้จริง เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการรถโดยสารทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการไดด้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ และด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ

5.3.2.2 ควรศึกษาอิทธิพลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน

5.3.2.3 ควรศึกษารูปแบบของการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับจังหวัดภูเก็ต เพื่อเพิ่มความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตให้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กนิฏฐา เกิดฤทธิ์. (2557). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในการท่องเที่ยวถนนคนเดิน จังหวัดภูเก็ต.** มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

กมลวัฒน์ ยะสารวรรณ. (2547). **การรับรู้กฎระเบียบของพนักงานท่าเรือแหลมฉบัง. ปัญหาพิเศษ** รัฐประศาสตนศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขานโยบายสาธารณะบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). **สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ.** ค้นเมื่อ 1 เมษายน 2559, จาก www.tourism.go.th

กรรณิการ์ กนกวรรณรัตน์. (2548). **ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการใช้เรือโดยสารในคลองแสนแสบ** ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2560, จาก http://eprints.utcc.ac.th/1841”pdf.

กันยา สุวรรณแสง. (2542). **จิตวิทยาทั่วไป.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

เจตฑถ์ ดวงสงค์ถ์. (2556). **ทฤษฎีความคาดหวัง.** เชียงใหม่: วิทยาลัยบริหารศาสตร์. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ชัยสมพร ชาวประเสริฐ. (2546). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ณภัทร ทิพย์ศรี. (2556). **คุณภาพการบริการของธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อความประทับใจ ของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในจังหวัดเชียงราย.** วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 เลขหน้า 8-19 ปีพ.ศ. 2556. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย.

ณัฐนรี สมิตร. (2554). **ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน.** คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐศรุต นนทธิ. (2544). **การรับรู้ในการดูแลอนามัยสิ่งแวดล้อมของนักศึกษาประถมศึกษา.** การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2548). **การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัทแอคทีฟ พริ้น จำกัด.

นันทพงศ์ พฤกษชาติรัตน์. (2536). **การประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ของชาวอีสานในกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อเศรษฐกิจและสังคม ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทสวนหลวงแท็กซี่จำกัด** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). **การปกครองส่วนท้องถิ่น.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

บริษัท แพลนโปร จำกัด. (2549). **การขนส่งโดยสารรถตู้โดยสารในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** กรุงเทพมหานคร.

บัณฑิต เผ่าวัฒนา. (2548). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการปัญหาน้ำเสียในคลองแม่ข่า ตำบลช้างคลาน เทศบาลนครเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปราการ กองแก้ว. (2546). **การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุขภัณฑ์รายใหญ่:กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พัชราวัล พันธศิลาโรจน์. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2551). **จิตวิทยาการบริการ ชุด 1-7.** พิมพ์ครั้งที่ 16. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รัชนี นันทวัฒนาศิริชัย. (2550). **ระบบรถโดยสารประจำทางในเขตเมืองพิษณุโลก.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ราตรีญา ขาวกลิบ. (2558). **มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต.** มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

วลัยพร ริ้วตระกูลไพบูลย์. (2558). **พฤติกรรมนักท่องเที่ยว.** พิมพ์ครั้งที่ 6. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วันชัย มีชาติ. (2548). **พฤติกรรมการบริการองค์การสาธารณะ.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วันทิกา หิรัญเทศ. (2554). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ถนนข่าวสาร กรุงเทพมหานคร**. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.

สมิต สัชฌุกร. (2556). **ศิลปะการให้บริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สารธาร.

สุเทพ สิงห์ฆาหะ. (2556). **แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในมุมมองของผู้ประกอบการท่องเที่ยวและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตำบลกมลา อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต.** มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด**.กรุงเทพมหานคร:ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์

อภินันท์ จันตะนี. (2541). **การใช้แนวคิดและทฤษฎีเพื่ออ้างอิงในการทำวิจัยทางธุรกิจ** พระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ภาษาอังกฤษ

Assael, H. (1998). **Consumer behavior and marketing action**. Ohio: South western.

Gordon, Judith R. (1999). **Organizational Behavior: A diagnostic Approach**, 6th ed. Upper saddle river, NJ: Prentice Hall International.

Schiffman, L.G, & Kanuk, L.L (1994), **Consumer behavior.** 5th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Schiffman, L.G. and Kanuk, L.L. (1994). **Consumer behavior**, 5th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Vroom, H. Victor. (1964). **Work and Motivation**. New York: Wiley and Sons Inc.

Walters, G.C. (1978). **Consumer behavior: Theory and practice.** 3rd ed. Illinois: Irwin.

Zeithamal V.A, Parasuraman A, & Berry L.L (1990). **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and exceptions.** New York.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม ภาษาไทย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต 2) ศึกษาการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต และ 3) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และใช้สำหรับการศึกษาเท่านั้น โดยแบบสอบถามชุดนี้ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2. ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง

ส่วนที่ 3. ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริงเพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัย และขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ และกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ ☐ 1) ไม่เกิน 25 ปี ☐ 2) 26-35 ปี

☐ 3) 36-45 ปี ☐ 4) 46 ปีขึ้นไป

3. **อาชีพ** ☐ 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) พนักงานบริษัทเอกชน

☐ 3) ค้าขาย / ทำธุรกิจส่วนตัว ☐ 4) ว่างงาน งานบ้าน/เกษียณอายุ

☐ 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพ ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส

☐ 3) หย่าร้าง ☐ 4) แยกกันอยู่

☐ 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ระดับการศึกษา ☐ 1) มัธยมศึกษา ☐ 2) อนุปริญญา

☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี

☐ 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. สัญชาติ ☐ 1) เอเชีย ☐ 2) ยุโรป

☐ 3) อเมริกา ☐ 4) ออสเตรเลีย

☐ 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ RAJAPRUK UNIVERSITY

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ระดับความคาดหวัง					คุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk)	ระดับการรับรู้				
มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)										
					1) สภาพรถมีความสะอาดและบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ					
					2) ลักษณะรถอยู่ในสภาพดี มีอุปกรณ์ต่างๆ ไว้ให้บริการเช่น เครื่องเสียง แอร์ และพื้นที่					
					3) มีพื้นที่การจัดวางสัมภาระเพียงพอ					
					4) พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย					
					5) มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงความเป็นรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างอย่างชัดเจน					
2.ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability)										
					1) พนักงานขับรถมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางเป็นอย่างดี					
					2) พนักงานขับรถบริการรับ-ส่งตรงตามคำมั่นสัญญา					
					3) คิดอัตราค่าบริการเป็นไปตามคำมั่นสัญญา					
					4) พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ					
					5) มีศูนย์บริการข้อมูลและมีความน่าเชื่อถือ					
3.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)										
					1) มีช่องทางการติดต่อได้ง่ายและสะดวก					
					2) การรับบริการมีระยะเวลารอคอยที่ไม่นาน					
					3) พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการอย่างเต็มที่					
					4) ปฏิบัติตามคำร้องของผู้รับบริการเป็นอย่างดี					
					5) มีการให้บริการด้านต่างๆ อย่างรวดเร็ว					

ระดับความคาดหวัง					คุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk)	ระดับการรับรู้				
มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ (Assurance)										
					1) คนขับรถมีความสุภาพและมารยาทที่ดี					
					2) คนขับรถให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและเพียงพอ					
					3) ผู้โดยสารรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง					
					4) คนขับรถสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว					
					5) มีศูนย์บริการบันทึกข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสารทุกครั้ง					
5. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)										
					1) มีความเห็นอกเห็นใจและเป็นกันเองกับผู้โดยสาร					
					2) คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้โดยสารเป็นสำคัญ					
					3) รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้โดยสาร					
					4) ให้การช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารในทุกๆด้าน					
					5) คนขับรถสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้เป็นอย่างดี					

ตอนที่ 3: ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณในความกรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม ภาษาอังกฤษ

Questionnaire

The expectations and perceptions of foreign tourists regarding the quality of Tuk Tuks in Phuket

The objective of this questionnaire is to 1) study expectations of foreign tourists regarding the quality of Tuk Tuks in Phuket, 2) study perceptions of foreign tourists regarding the quality of Tuk Tuks in Phuket, and 3) study satisfaction of foreign tourists by comparing between expectations and perceptions of foreign tourists regarding the quality of Tuk Tuks in Phuket. This information is for analyzing and studying only. The questionnaire is divided into three parts as follows;

Part 1: General information of respondent

Part 2: Expectations and perceptions of foreign tourists regarding the quality of Tuk Tuks

Part 3: Suggestion

Please response all items that represent the fact and thank you very much for your response.

Part 1: General information of respondent

Please tick ✓ in the block ☐ and fill in the message.

1. Gender ☐ 1) Male ☐ 2) Female

2. Age ☐ 1) Less than 25 years ☐ 2) 26-35 years

☐ 3) 36-45 years ☐ 4) 46 years and over

3. Occupation ☐ 1) Government official/State enterprise

☐ 2) Private company employee

☐ 3) Merchant / Self-employed

☐ 4) Unemployed / Housework / Retired

☐ 5) Other (Please clarify).....

4. Marital Status ☐ 1) Single ☐ 2) Married

☐ 3) Divorced ☐ 4) Separated

☐ 5) Other (Please clarify).....

5. Education level ☐ 1) High school ☐ 2) Diploma

☐ 3) Bachelor's degree

☐ 4) Higher than Bachelor's degree

☐ 5) Other (Please clarify).....

5. Nationality ☐ 1) Asian ☐ 2) European

☐ 3) American ☐ 4) Australian

☐ 5) Other (Please clarify).....

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ RAJAPRUK UNIVERSITY

Part 2: Expectations and perceptions of foreign tourists on the service quality of Tuk Tuk Please tick ✓ in the block that represents the fact

5 = Very High 4 = High 3 = Moderate 2 = Low 1 = Very Low

Level of expectations					The service quality of Tuk Tuk	Level of perceptions				
Very High (5)	High (4)	Moderate (3)	Low (2)	Very Low (1)		Very High (5)	High (4)	Moderate (3)	Low (2)	Very low (1)
1.Tangibles										
					1) Clean car and good atmosphere in service					
					2) Good car condition and various service devices such as audio, air and space					
					3) Adequate space for placing the luggage					
					4) Clean and neat driver's uniform					
					5) Clear sign and symbols of Tuk Tuk service					
2. Reliability										
					1) Drive with good knowledge of route					
					2) Get off to the destination as promised					
					3) Charge Tuk Tuk cost follows to the agreement					
					4) Professional driver in a service					
					5) Adequate service center and reliability					
3. Responsiveness										
					1) Easy and convenient in contact channel					
					2) Short waiting time for a service					
					3) Driver is ready and willing to provide the full service					
					4) Good follow the service request from the passenger					
					5) Provide fast service					

Level of expectations					The service quality of Tuk Tuk	Level of perceptions				
Very High (5)	High (4)	Moderate (3)	Low (2)	Very Low (1)		Very High (5)	High (4)	Moderate (3)	Low (2)	Very Low (1)
4. Assurance										
					1) Polite and good manner of a Tuk Tuk driver					
					2) Provide clear and sufficient information					
					3) Passenger feel safe traveling					
					4) Tuk Tuk drivers can solve the problem immediately					
					5) Keep the travel information of passenger at all times					
5. Empathy										
					1) Friendly to the passenger					
					2) Concern the benefit of passenger importantly					
					3) Listen to problem and suggestion from passenger					
					4) Assist to passenger on everything					
					5) Driver can memorize the passenger's detail well					

Part 3: Suggestion

.....

.....

.....

.....

.....

Thank you for participating in this survey

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ผศ.วัชรินทร์ เกิดทรัพย์

วัน เดือน ปีเกิด วันที่ 4 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2513 จังหวัดภูเก็ต

ประวัติการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเอกภาษาอังกฤษ

สาขาวิชาโทการท่องเที่ยว, ปีพ.ศ. 2535

University of North Florida

Master of Business Administration (MBA)

General Business, 1997

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน อาจารย์ประสานสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์ฯภูเก็ต

ประสบการณ์ทำงาน ผู้จัดการสำนักงาน บริษัทไลฟ์สไตล์ แอนด์ เลเช่อร์ (ไทยแลนด์) จำกัด โครงการแหลมสิงห์ วิลล่า จังหวัดภูเก็ต

ผู้จัดการฝ่ายขาย โรงแรมกะตะธานี ภูเก็ต บีช รีสอร์ท จังหวัดภูเก็ต

ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด โรงแรมเดอะบลูมารีน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดภูเก็ต

ผู้จัดการฝ่ายขายและเลขานุการกรรมการผู้จัดการ โรงแรมดวงจิตต์รีสอร์ท จังหวัดภูเก็ต

ชื่อผลงานทางวิชาการที่ตีพิมพ์เผยแพร่

บทความวิจัยเรื่อง “การพัฒนาบทเรียนการสอนภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์สำหรับนักศึกษา สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 4 ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ (ศูนย์ภูเก็ต) วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีที่ 2 ฉบับที่ 1

บทความวิจัยเรื่อง “การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวขาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในจังหวัดภูเก็ต” วารสารร่มพฤกษ์ ปีที่ 34 ฉบับที่ 2

บทความวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มโอเชียเนียช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต” วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (มิถุนายน - กันยายน 2561)