



รายงานวิจัย

เรื่อง

ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการ
ให้บริการของรถโพธองในจังหวัดภูเก็ต

The Expectations and Perceptions of Foreign Tourists Regarding
the Quality of Local Public Transportation (Pho Thong) in
Phuket Province

โดย

ราตรีญา ขาวกลีบ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินทุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ปีการศึกษา 2560

ชื่อโครงการวิจัย: ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต

ชื่อผู้วิจัย: ราตรีญา ขาวกลีบ

ปีที่ทำการวิจัยแล้วเสร็จ: 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต และเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ตจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความต่างด้วยสถิติทดสอบที (t - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ตนั้น ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ตามลำดับ ส่วนระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ตนั้น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ด้านเพศและสัญชาติต่างกันมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศ สถานภาพ และอาชีพต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ด้านอายุ สัญชาติ และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต

Research Title: The Expectations and Perceptions of Foreign Tourists Regarding the Quality of Local Public Transportation (Pho Thong) in Phuket Province

Researcher: Ratriya Khaoklib

Year: 2019

Abstract

This research was aimed to study the level of expectation and perception of foreign tourists on service quality to local bus (Pho Thong) in Phuket and compare expectation and perception on service quality to local bus (Pho Thong) in Phuket of foreign tourists classified by personal status. The sample was 400 foreign tourists who ever used the service of local bus (Pho Thong) in Phuket. The material used in the research was questionnaires. The data was analyzed in statistical distribution with frequency, percentage, mean, standard deviation and difference analysis by t-test and One-way ANOVA.

The research result found that the level of expectation of foreign tourists on service quality to local bus (Pho Thong) in Phuket for overall at a high level. Additionally, after considering each aspect, it was found that the highest mean was Responsiveness, Empathy, Tangibles, Assurance and the last value was Reliability respectively. For perception level of foreign tourists on service quality to local bus (Pho Thong) in Phuket for overall at a high level. Additionally, after considering each aspect, it was found that the highest mean was Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles and the last value was Reliability. The foreign tourists with difference in age, education level and occupation had expectation on service quality to local bus (Pho Thong) in Phuket for overall with a significant difference at the level of .05. In terms of differences of gender and nationality, there were different levels of expectation on service quality to local bus (Pho Thong) in Phuket. Overall for overall with no significant difference at the level of .05. Moreover, the foreign tourists with different gender, marital status and occupation had difference in overall of perception level on service quality to local bus (Pho Thong) in Phuket at statistically significant at the level of .05. With differences in age, nationality and education levels, there was no significant difference in overall of perception level on service quality to local bus (Pho Thong) in Phuket at the level of .05.

Keywords: foreign tourists who ever used the service of local bus (Pho Thong) in Phuket

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี โดยได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏฯ ในการให้ทุนอุดหนุนการทำวิจัย จึงขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยเป็นอย่างยิ่ง ขอขอบคุณสถานประกอบการรถโพธิ์อง จ.ภูเก็ต ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ปรึกษางานวิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี สำเภาทอง ที่ให้คำแนะนำในการวางแผนทางการวิจัย รวมทั้งคอยให้คำปรึกษาในระหว่างการดำเนินการวิจัย และอีกหลายท่านที่ผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามได้หมด

ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลหลักทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณพนักงานขับรถ ผู้ช่วยและผู้ให้บริการบนรถโพธิ์องในจังหวัดภูเก็ตทุกท่าน ที่ให้ความสะดวกในการเก็บข้อมูลการวิจัย

สุดท้ายนี้ คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อวงการวิชาการโดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการรถโพธิ์องภายในจังหวัดภูเก็ต

ราตรีญา ขาวกลีบ

เมษายน 2562

สารบัญ

| | หน้า |
|--|-----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ก |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ข |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ค |
| สารบัญ..... | ง |
| สารบัญตาราง..... | จ |
| สารบัญภาพ | ฉ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 คำถามการวิจัย | 2 |
| 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 2 |
| 1.4 สมมติฐานการวิจัย | 3 |
| 1.5 ขอบเขตของการวิจัย..... | 3 |
| 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ | 3 |
| 1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย..... | 4 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 5 |
| 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง..... | 5 |
| 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้..... | 6 |
| 2.3 คุณภาพการบริการ | 8 |
| 2.4 บริบทการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต..... | 15 |
| 2.5 รถไฟฟ้า..... | 17 |
| 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 19 |
| 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 27 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 28 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 28 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------------|
| 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย..... | 29 |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 30 |
| 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ | 31 |
| 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 31 |
| 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล | 31 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 33 |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... | 33 |
| ตอนที่ 2 ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของ รถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต..... | 36 |
| ตอนที่ 3 ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กใน จังหวัดภูเก็ต | 42 |
| ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพ การให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล | 48 |
| ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการ ของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล..... | 66 |
| ตอนที่ 6 ผลการศึกษาด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม..... | 78 |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 79 |
| 5.1 สรุป | 79 |
| 5.2 อภิปรายผล..... | 81 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ | 84 |
| 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย..... | 84 |
| 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป | 84 |
| บรรณานุกรม..... | 85 |
| ภาคผนวก | 89 |
| ประวัติผู้วิจัย | 111 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 2.1 | ตารางการเดินรถไฟฟ้าจังหวัดภูเก็ต | 18 |
| 4.1 | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล..... | 33 |
| 4.2 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต | 36 |
| 4.3 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ.. | 37 |
| 4.4 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้..... | 38 |
| 4.5 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว | 39 |
| 4.6 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจ..... | 40 |
| 4.7 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ | 41 |
| 4.8 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต | 42 |
| 4.9 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ.. | 43 |
| 4.10 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้..... | 44 |
| 4.11 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการ ... | 45 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 4.12 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจ..... | 46 |
| 4.13 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ | 47 |
| 4.14 | การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ..... | 48 |
| 4.15 | การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ..... | 49 |
| 4.16 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามอายุ | 50 |
| 4.17 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ จำแนกตามอายุ | 51 |
| 4.18 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว จำแนกตามอายุ | 52 |
| 4.19 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอายุ | 52 |
| 4.20 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ..... | 53 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 4.21 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ | 53 |
| 4.22 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสัญชาติ | 54 |
| 4.23 | การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพ | 56 |
| 4.24 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว จำแนกได้ตามสถานภาพ | 57 |
| 4.25 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามสถานภาพ | 57 |
| 4.26 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ | 58 |
| 4.27 | การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา | 58 |
| 4.28 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา | 59 |
| 4.29 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา | 60 |
| 4.30 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา | 60 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 4.31 | การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ..... | 61 |
| 4.32 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอาชีพ..... | 63 |
| 4.33 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ..... | 64 |
| 4.34 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมจำแนกตามอาชีพ | 65 |
| 4.35 | การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ | 66 |
| 4.36 | การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ..... | 67 |
| 4.37 | การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสัญชาติ | 68 |
| 4.38 | การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพ | 70 |
| 4.39 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ จำแนกตามสถานภาพ..... | 71 |
| 4.40 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านการสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว จำแนกตามสถานภาพ..... | 71 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|---|
| 4.41 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ72 |
| 4.42 | การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา.....73 |
| 4.43 | การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ76 |
| 4.44 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามอาชีพ..... 76 |
| 4.45 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ..... 77 |
| 4.46 | การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามอาชีพ 78 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | | หน้า |
|--------|--|------|
| 2.1 | รถไฟถ้อง | 17 |
| 2.2 | กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 27 |
| 3.1 | ตารางการคำนวณประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 29 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการท่องเที่ยวทำรายได้เป็นจํานวนมหาศาลให้กับประเทศ เนื่องจากประเทศไทยมีทรัพยากรท่องเที่ยวที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรม ประเพณี ตลอดจนทรัพยากรธรรมชาติที่งดงาม เช่น ภูเขา ทะเล น้ำตก เป็นต้น ซึ่งทรัพยากรท่องเที่ยวเหล่านี้จะมีอยู่ในแต่ละจังหวัดของไทย นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปเที่ยวชมได้ โดยใช้ระบบขนส่งมวลชนภายในประเทศ จึงส่งผลให้เกิดการพัฒนาการขนส่งผู้โดยสารเจริญตามไปด้วย เพื่อเป็นการสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการเดินทางสู่แหล่งท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากการท่องเที่ยวและการขนส่งผู้โดยสารต้องเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ถ้าหากไม่มีการขนส่งผู้โดยสารที่จะพานักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ แหล่งท่องเที่ยวนั้นแม้จะมีความงดงามเพียงใดก็ไร้ความหมาย (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2556: 1) อีกทั้งการขนส่งยังคงเป็นบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับมนุษย์ทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ บางครั้งมนุษย์มักมองการขนส่งว่าเป็นสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวมากและคิดว่าตนรู้จักการขนส่งเป็นอย่างดี แต่การศึกษาให้ลึกลงไปจะพบว่าการขนส่งเป็นธุรกิจอีกประเภทที่มีลักษณะเฉพาะและต้องมีการศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อจะได้สามารถจัดการขนส่งได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (สมยศ วัฒนามลชัย, 2554: 1)

การจัดการด้านการขนส่งนั้นจำเป็นอย่างยิ่งต่อจังหวัดที่มีทรัพยากรท่องเที่ยวหลากหลาย เนื่องจากนักท่องเที่ยวมักให้ความสนใจในการเดินทางไปเที่ยวชมยังแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนั้น ๆ โดยเฉพาะจังหวัดที่เปรียบเสมือน “ไข่มุกแห่งอันดามัน” อย่างจังหวัดภูเก็ต เป็นต้น ซึ่งการขนส่งนักท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตนั้นมียานพาหนะที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นรถแท็กซี่ รถสามล้อเครื่อง (ตุ๊กตุ๊ก) รถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง แต่ที่เป็นที่นิยมและมีการใช้บริการกันอย่างแพร่หลายคือ รถสองแถวหรือที่ชาวเมืองภูเก็ตเรียกว่า “รถโพถ้อง” เนื่องจากรถโพถ้องเป็นรถที่เก็บค่าโดยสารในราคาที่ถูกตั้งแต่ 10 - 40 บาท ขึ้นอยู่กับระยะทางของผู้โดยสารนั้น ๆ อีกทั้งรถโพถ้องยังมีให้บริการจากตัวเมืองไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของจังหวัดภูเก็ตหลายสายด้วยกันไม่ว่าจะเป็น สายภูเก็ต - กมลา สายภูเก็ต - ในหาน สายภูเก็ต - หาดกะตะ - หาดกะรน สายภูเก็ต - หาดบางเทา สายภูเก็ต - หาดป่าตอง สายภูเก็ต - หาดราไวย์ สายภูเก็ต - หาดสุรินทร์ สายภูเก็ต - สะพานสารสิน ภูเก็ต - อ่าวฉลอง ภูเก็ต - อ่าวมะขาม - พิพิธภณัฐสัตว์น้ำ ภูเก็ต - อำเภอกะทู้ ภูเก็ต - ท่าเรือบางโรง ภูเก็ต - ห้างบิกซี - วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต ภูเก็ต - ท่าซุเปอร์ชิป - ตลาดสี่มุมเมืองและภูเก็ต - ท่าเรืออ่าวปอ (2560: ออนไลน์) แต่ละสายมีให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 06.00 - 19.00 น. ส่วนผู้ให้บริการ

คือคนขับและพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำรถนั้น มักเป็นบุคคลในท้องถิ่นภูมิลำเนาที่มีความรู้ในเรื่องเส้นทางแต่ละสายเป็นอย่างดี ซึ่งบุคคลเหล่านี้ยังขาดคุณสมบัติด้านมารยาทการขับรถเนื่องจากผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ตยังมีความพึงพอใจด้านมารยาทการขับอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น (สุเมธี เจริญธรรม และ ประเมศวร์ เหลือเทพ , 2559: 128) ซึ่งยังต้องการพัฒนาเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ โดยศึกษาจากความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ทั้งคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

จากข้างต้น ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ของรถไฟฟ้าแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต จึงสนใจในการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต เพื่อผู้ประกอบการรถไฟฟ้า นำผลการวิจัยไปพัฒนาเพื่อการรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติให้ได้มาตรฐานที่ดีขึ้น พร้อมยกระดับคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ตต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ตเป็นอย่างไร

1.2.2 ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ตเป็นอย่างไร

1.2.3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

1.2.4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต

1.3.2 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต

1.3.3 เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

1.3.4 เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

1.4.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังต่อไปนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต โดยสรุปเป็นตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เป็นข้อมูลด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดภูเก็ตจำนวนทั้งสิ้น 9,655,039 คน (2561: ออนไลน์)

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เป็นการศึกษาระหว่างเดือนพฤษภาคม 2560 ถึง เดือนพฤษภาคม 2561 โดยวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2561

1.5.4 ขอบเขตด้านสถานที่

แจกและเก็บแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้บริการรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 รถไฟล่อง หมายถึง ยานพาหนะที่มีคำเรียกมาจากภาษาจีนฮกเกี้ยน หมายถึง รถสองแถวประกอบโครงไม้ ทาสีสันสวยงามสะดุดตา ซึ่งมีให้บริการแก่ผู้ที่สัญจรไปมาภายในจังหวัดภูเก็ต

1.6.2 นักท่องเที่ยว หมายถึง ชาวต่างชาติที่เข้ามาพักค้างคืน เดินทางมาเยือนและพักอยู่ในประเทศไทยตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป โดยใช้บริการสถานที่พักแรม ณ แหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ (local accommodation) โดยแยกตามลักษณะของนักท่องเที่ยว ดังนี้ นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (international Tourists) และนักท่องเที่ยวภายในประเทศ (domestic tourists)

1.6.3 ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น และการคาดการณ์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการรถไฟล่องในจังหวัดภูเก็ต

1.6.4 การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากสิ่งเร้ามากระตุ้นความรู้สึก และถูกตีความหมายที่แตกต่างกันไปของแต่ละบุคคลโดยใช้ความรู้ ประสบการณ์และความเข้าใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติจากการใช้บริการรถไฟล่อง

1.6.5 คุณภาพการบริการ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังหรือไม่เพียงใด และมีการนำไปพัฒนาเพื่อสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย

1.7.1 ได้ทราบถึงระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟล่องในจังหวัดภูเก็ต

1.7.2 ได้ทราบถึงระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟล่องในจังหวัดภูเก็ต

1.7.3 ได้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการรถไฟล่องกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต

1.7.3 ผู้ประกอบการรถไฟล่อง สามารถนำข้อมูลจากผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนา และส่งเสริมการยกระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟล่องในจังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ ศึกษาระดับและการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทางแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามประเด็น ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
- 2.3 คุณภาพการบริการ
- 2.4 บริบทการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต
- 2.5 รถโดยสาร
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) จากบทความของ เจตพล ดวงสงค*บทความนี้เป็นการนำเสนอทฤษฎีทางด้านการจัดการ (Management Theory) ของ Victor H. Vroom คือ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ในด้านของเนื้อหาทฤษฎีและนำเสนอตัวอย่างของการนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้เพื่อการทดสอบความเป็นเท็จ (Falsifiability) ความพอเพียง (Adequacy) และอรรถประโยชน์ (Utility) ของทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy) เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังจะได้โบนัส การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวามากขึ้น แต่สิ่งที่เกิดขึ้นกับความคาดหวังอาจจะไม่ตรงกันเสมอไป ดังนั้นการคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม

ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน การที่จะทำให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้น ต้องเข้าใจกระบวนการคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติพนักงานจะคิดว่าจะได้อะไรจากกระทำเช่นนั้น มีผลลัพธ์ที่ดีที่เขามีความพึงพอใจหรือไม่ ควรค่าแก่การทำงานหนักขึ้นหรือไม่

วันชัย มีชาติ (2548: 89) ทฤษฎีความคาดหวังเป็นทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process Theory) ที่มุ่งอธิบายแนวทางและวิธีการในการศึกษาความต้องการและแรงจูงใจ กลุ่มทฤษฎีนี้ยังประกอบด้วยทฤษฎีที่สำคัญต่าง ๆ ได้แก่ ทฤษฎีความเป็นเสมอภาค (Equity Theory) ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory) และทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีสำคัญที่ช่วยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจและความต้องการ รวมถึงผลงานได้อย่างชัดเจนมากขึ้น

Gardon (1999: 450) ทฤษฎีความคาดหวังมุ่งอธิบายพฤติกรรมของบุคคลว่าเป็นเรื่องของเป้าหมายของบุคคลและความหวังในการบรรลุเป้าหมายและความคาดหวังในการที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่งบุคคลจะต้องสามารถกำหนดและเข้าใจผลที่ต้องการจะบรรลุและโอกาสที่จะบรรลุผลดังกล่าว

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

จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การคาดหวังของการนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการ จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมที่เคยประสบมาแล้ว และความต้องการของผู้ใช้บริการจริง หลังจากการใช้บริการนั้น นักท่องเที่ยวอาจจะเกิดความพอใจหรือไม่พอใจได้ ถ้าการบริการนั้นมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการใช้บริการจริง ดังนั้นผู้ให้บริการควรมีมาตรฐานในการบริการให้ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าให้มากที่สุด จึงจะเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ (Perception) เป็นการเปิดโอกาสสู่การเรียนรู้ โดยจะนำไปสู่ทัศนคติ ความเชื่อ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ ดังนั้นแนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้จากนิยามของผู้ทรงคุณวุฒิต่าง ๆ สรุปได้ดังต่อไปนี้

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

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

กมลวัฒน์ ยะสารวรรณ (2547) การรับรู้ หมายถึง ขบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากกระทบประสาทสัมผัสของเราและแปลความหมายอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตของแต่ละบุคคล

กันยา สุวรรณแสง (2542) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นภายในตัวของแต่ละบุคคล และการรับรู้เกิดขึ้นกับสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว โดยการสัมผัส การเห็น การได้ยิน การรู้สึกรู้กลิ่น การสัมผัส ซึ่งสิ่งเร้าเหล่านี้ จะผ่านทางประสาทสัมผัส แล้วแปลออกมาโดยการอาศัยประสบการณ์เดิม

ณัฐศรุต นนทธิ (2544) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ ความเห็นซึ่งเกิดขึ้นจากการตีความ การสัมผัสระหว่างอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายกับสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นสิ่งเร้า โดยมีการใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการให้ความหมายแห่งการสัมผัสนั้น ๆ

จากการศึกษาความหมายของการรับรู้สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้หมายถึง กระบวนการที่ผ่านระบบสัมผัสอันเกิดจากสิ่งเร้าที่มากกระทบ แล้วแปลความหมายออกมาโดยการอาศัยประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม (Assael, 1998) คือ

1) สิ่งเร้า หมายถึง สิ่งที่เข้ามากระตุ้นประสาทสัมผัสที่อยู่ภายในและภายนอกร่างกาย เช่น สี ภาพ การเคลื่อนไหว ความถี่ เป็นต้น

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

พัชรวัล พันธ์ศิลาโรจน (2551) ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวผู้รับรู้ แบ่งได้ 2 ด้านคือ

1.1 ด้านกายภาพ หมายถึง อวัยวะสัมผัส ถ้าอวัยวะสัมผัสสมบูรณ์ก็จะรับรู้ได้ดี ถ้าหย่อนสมรรถภาพ เช่น หูตึง ตาสั้น ก็จะรับรู้ไม่ได้

1.2 ด้านสติปัญญา คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีหลายประการ เช่น ความจำ อารมณ์ สติปัญญา ความพร้อม การสังเกตพิจารณา เป็นต้น

2. ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ได้แก่

2.1 ความรู้เดิม หมายถึง กระบวนการรับรู้เมื่อสัมผัสแล้ว ต้องแปลเป็นสัญลักษณ์โดยอาศัยความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เราจะรับรู้ ฉะนั้น หากไม่มีความรู้เดิมมาก่อนก็จะทำให้การรับรู้ผิดไปจากความเป็นจริง

2.2 ลักษณะของสิ่งเร้า หมายถึง คุณสมบัติซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่使人สนใจที่จะรับรู้ หรือทำให้การรับรู้เกิดการคลาดเคลื่อน เช่น ความคล้ายคลึง ความต่อเนื่องของสิ่งเร้า และสภาพ พื้นฐานของการรับรู้ เป็นต้น

บัณฑิต เฝ้าวัฒนา (2548) สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้แบ่งออกได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางกายภาพของผู้รับรู้ ได้แก่ ระบบประสาทสัมผัส เช่น หู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง เป็นต้น

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

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

กลไกการรับรู้ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอนหลักๆ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538) ได้แก่

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

2) การจัดระเบียบการรับรู้ (Perception organization) หมายถึงการจัดระเบียบจัดได้สำนึก และการรับรู้จากสิ่งกระตุ้นโดยการจัดเป็นกลุ่ม สร้างภาพรวมทั้งหมด และต่อเติมสิ่งที่ไม่สมบูรณ์ให้มีความสมบูรณ์

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

จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ คือ กระบวนการแปลความหมายจากการสัมผัส การรับรู้ของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกันต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง และปัจจัยที่สำคัญคือความสนใจต่อสิ่งเร้าซึ่งมีผลต่อการเลือกรับรู้ นอกจากนี้การจะรับรู้ได้ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล เช่น ภาวะรับสัมผัส และประสบการณ์ที่ผ่านมา

2.3 คุณภาพการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญมากในการปฏิบัติงานทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็งานด้านโรงแรม ด้านท่องเที่ยว หรือแม้แต่การดำเนินธุรกิจด้านการขนส่งอย่างรถโพล้อ่ง การแข่งขันในการบริการจึงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ มิฉะนั้นก็จะต้องถูกจัดอยู่ในระดับบริการที่ด้อยคุณภาพ

ความหมายของการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2554: 11) การบริการ หมายถึง เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551: 3) การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ หรือการดำเนินการใด ๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ

คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2557: 2) การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการดำเนินการใดที่เป็นการเสนอบางสิ่งบางอย่างของฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ถึงแม้โดยกระบวนการระบุไว้ชัดเจนว่าเป็นการส่งมอบสิ่งที่ไม่ใช้วัตถุทั้งการดำเนินการที่จับต้องไม่ได้ และผลลัพธ์ที่ได้จากการเป็นเจ้าของบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตด้วย

จากการศึกษาความหมายของการบริการ สามารถสรุปได้ ดังนี้ การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงาน กิจกรรม กระบวนการ หรือการดำเนินการใด ๆ ที่เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ

คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังไว้ จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Zeithamal, Parasuraman and Berry, 1990) นอกจากนี้ยังชี้ให้เห็นด้วยว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549: 2) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริการดังนี้

1. การบริการกับผู้บริโภค การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อผู้บริโภคอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริการล้วนแต่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคจึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนอยู่เสมอ นอกจากนี้การบริการยังมีส่วนช่วยให้การดำเนินชีวิตของผู้บริโภคมีความสะดวกสบายมากขึ้นอีกด้วย

2. การบริการในระบบเศรษฐกิจโลก ในปัจจุบันภาคบริการกลายเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีความสำคัญมากที่สุดในกลุ่มประเทศอุตสาหกรรมชั้นนำของโลกในฐานะที่เป็นแหล่งที่มาของรายได้และการจ้างงานที่สำคัญที่สุดแทนที่ภาคอุตสาหกรรมที่เคยมีความสำคัญมาก่อนในอดีต

3. การขยายตัวอย่างรวดเร็วของการบริการ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่สำคัญหลายประการ เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านประชากร การเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมืองและกฎหมาย

ความสำคัญของการบริการ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2557: 9)

ความสำคัญของการบริการเป็นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้นักพอใจลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันการให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับภายในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อหรือบริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งมีรายละเอียดต่อไปนี้

ความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1) ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร การช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ

2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย

ดังนั้น หากผู้ให้บริการธโปต้องเห็นความสำคัญของการให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถเอาใจลูกค้าได้ ภายใต้การดำเนินงานที่สามารถสร้างผลกำไรได้และสร้างความสุขใจให้ทั้งผู้ให้บริการและผู้ที่มาใช้บริการของธโปต้องในจังหวัดภูเก็ต

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

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการ

ดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วง เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข คือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันมีความหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง 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 สิ่งเหล่านี้ นอกจากจะสวยงามและสะอาดแล้ว การใช้งานยังเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง เช่น ลิฟต์กับลิ้อบปีจะต้องไม่ไกลกัน

จนเกินไป บันไดที่สวยงามแต่ต้องไม่ทำขั้นสูงจนเกินไป ส่วนที่จอดรถหาประตูทางเข้าและประตูทางออกจากอาคารได้ง่าย เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือควรที่จะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

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

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

5. การเข้าถึงเข้าใจใจของนักท่องเที่ยว (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่อย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) ได้สร้างเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพการบริการทางธุรกิจ โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มารับบริการเป็นหลัก ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ การวิจัยเชิงสำรวจระบุ 10 เกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการนักท่องเที่ยวด้านการรับรู้และการคาดหวัง มีรายละเอียด ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวเข้าถึงบริการ (Access) การบริการที่มอบแก่นักท่องเที่ยวต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ ไม่ให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลต้องมีความเหมาะสมที่สะดวกสบายในการเดินทาง

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถที่อธิบายนักท่องเที่ยวต้องมีความรู้ โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) พนักงานที่ให้บริการนักท่องเที่ยวต้องมีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในงานที่ให้บริการ

4. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการนักท่องเที่ยวต้องมีอัธยาศัยไมตรี และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อถือ และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่พนักงานท่องเที่ยว

6. ความไว้วางใจ (Reliability) การบริการที่ให้แก่พนักงานท่องเที่ยวต้องมีความเหมาะสมและสม่ำเสมอ

7. การตอบสนองพนักงานท่องเที่ยว (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของพนักงานท่องเที่ยวอย่างรวดเร็วตามความต้องการของพนักงานท่องเที่ยว

8. ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่พนักงานท่องเที่ยวไม่มีอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) พนักงานท่องเที่ยวได้รับการบริการที่สามารถประเมินถึงคุณภาพการบริการ

10. การเข้าใจและการรู้จักพนักงานท่องเที่ยว (Understanding / Knowing Customer) พนักงานต้องเข้าใจความต้องการของพนักงานท่องเที่ยว และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน สามารถวัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้จริงหลังการใช้บริการ ซึ่งความคาดหวังอาจมาจากปากต่อปาก จากความต้องการของพนักงานท่องเที่ยวแต่ละคน จากประสบการณ์ในอดีต หรือจากการสื่อสารจากภายนอก ทำให้ทราบว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับใด และควรมีการปรับปรุงพัฒนาการบริการด้านไหน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับ หรือคุณภาพการบริการเหนือความคาดหวังที่มีการบริการของรถโพลีอองควรแบ่งระดับการบริการออกเป็น (Levels and Service) 2 ประการ ดังนี้

1. การไม่มีตัวตนของงานบริการ (Intangibility of service) งานบริการไม่มีตัวตน แต่สามารถให้ความพึงพอใจแก่พนักงานท่องเที่ยวได้ ในคุณภาพการบริการของรถโพลีอองมิได้ขายผลผลิตที่มีตัวตน (Tangible Products) เช่น รถสะอาด รถใหญ่โต อุปกรณ์หรูหรา ราคาแพง เป็นต้น การบริการที่ประทับใจ เช่น ความสุภาพอ่อนน้อม รอยยิ้ม ความปลอดภัย ความเอาใจใส่พนักงานท่องเที่ยว เป็นต้น ล้วนเป็นงานบริการที่ต้องกระทำควบคู่กับการขายผลผลิตที่มีตัวตน ดังนั้นการไม่มีตัวตนของงานบริการก็สามารถสร้างความประทับใจให้แก่พนักงานท่องเที่ยวได้

2. การประกันคุณภาพของงานบริการ (Quality Assurance) การบริการที่ถูกต้องสอดคล้องกับหลักมาตรฐานของงานบริการ เช่น มีความปลอดภัย ถูกต้องแม่นยำ สุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสะอาด เป็นต้น เป็นมาตรฐานที่ดีของงานบริการ แต่ถ้าพนักงานมีความคงเส้นคงวาในการบริการ (The Consistent of Delivery of Services) ก็ทำให้การบริการนั้นมีคุณภาพเชื่อถือได้และสามารถมองเห็นตัวชี้วัดในเรื่องคุณภาพ เช่น ความปลอดภัย ความถูกต้อง แม่นยำ พฤติกรรม

ของพนักงานที่ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวด้วยจิตใจที่โอบอ้อมอารี และเต็มใจกระทำสิ่งดังกล่าวแล้วแสดงถึงการประกันคุณภาพของการบริการ

จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของรถพ่วง เป็นการไม่มีตัวตนของงานบริการ ต้องสร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ฉะนั้นการประกันคุณภาพของงานบริการ ต้องมีมาตรฐานที่ดีและคงเส้นคงวาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถพ่วงได้ต่อไป

พฤติกรรมของผู้ให้บริการ (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2551: 87-89)

ผู้ให้บริการต้องมีการเตรียมความพร้อมของตัวเอง ซึ่งหัวใจสำคัญอยู่ที่ตัวพนักงานที่จะต้องมีความสมบัติและบุคลิกภาพที่เหมาะสม คุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานบริการมีดังต่อไปนี้

1. สิ่งที่คุณสมบัติควรมี อันดับแรกคือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้า มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีอีกด้วย
2. บุคลิกภาพและลักษณะการแต่งกาย ต้องดูสะอาดเรียบร้อย รวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ และการแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ
3. มีเทคนิคในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนา เพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ
4. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ รวมทั้งสามารถตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
5. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนที่มีความช่างสังเกต เพราะหากรู้ว่าบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น
6. ต้องมีความกระตือรือร้น พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือ และแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ
7. ต้องมีกิริยา วาจาสุภาพ กิริยา วาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ ผู้ให้บริการจึงต้องใช่วาจาที่สุภาพ

8. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ ดังนั้นจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการให้ดียิ่งขึ้น

9. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น อีกทั้งต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น ซึ่งมีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทของลูกค้ำจะแตกต่างกัน เมื่อลูกค้ำไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าวหรือแสดงกิริยามารยาทที่ไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

10. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้ำมีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหอย่างมีสติ อาจจะไม่เลือกทางเลือกที่ดีที่สุด จากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้ำ

11. มีทัศนคติต่องานบริการดี งานบริการเป็นงานช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดและความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการถ้าผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

12. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้ำหรือผู้รับบริการ ในด้านงานทางการตลาด การขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้ำหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้ำคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้ำเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้ำอย่างดีที่สุด

จากข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าผู้ให้บริการจะต้องแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อการบริการเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและเหมาะสม อันจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ำที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการให้บริการของรถไฟฟ้า เนื่องจากเป็นรถโดยสารสาธารณะภายในจังหวัดภูเก็ตที่มีผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ การศึกษาด้านคุณภาพการบริการจึงจำเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ประกอบการรถไฟฟ้า

2.4 บริบทการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ไข่มุกเม็ดงามแห่งอันดามันอย่าง “ภูเก็ต” คือดินแดนที่เต็มไปด้วยมนต์เสน่ห์ดึงดูดใจทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติให้เดินทางมาเพื่อสัมผัสกับความงดงามของธรรมชาติ วิถีชีวิตวัฒนธรรมประเพณีอันดีงาม สถาปัตยกรรมสุดคลาสสิกสไตล์ชิโน-โปรตุกีสที่ปลูกเสนาห์ของย่านเมือง

เก่าให้คนรุ่นใหม่รู้สึกหลงใหลทำให้ “ภูเก็ต” เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก เพราะมีความน่าสนใจตั้งแต่ผืนดินจรดใต้ท้องทะเล

ภูเก็ต เป็นจังหวัดฝั่งอันดามันที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันทางจังหวัดได้ทุ่มงบประมาณในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของจังหวัด เพื่อรองรับภาคธุรกิจการท่องเที่ยว เพราะการท่องเที่ยวเป็นหัวใจหลักทางเศรษฐกิจและการพัฒนาด้านต่างๆของจังหวัดภูเก็ต ซึ่งจังหวัดภูเก็ตได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้คือ “ภูเก็ตท่องเที่ยวนานาชาติ บนพื้นฐานการพัฒนาที่ยั่งยืน” ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะช่วยผลักดันจังหวัดภูเก็ตให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่ได้ตั้งไว้ (2561: ออนไลน์) และเมื่อพิจารณาตามโครงสร้างเศรษฐกิจของจังหวัดแล้วนั้น 5 อันดับแรก ได้แก่ สาขาโรงแรมและภัตตาคาร คิดเป็นร้อยละ 36.14 สาขาการขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 25.97 สาขาขายส่ง ขายปลีก คิดเป็น ร้อยละ 6.16 สาขาตัวกลางทางการเงิน คิดเป็นร้อยละ 5.94 และบริการด้านอาหาริมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 4.75 และอื่น ๆ ตามลำดับ (แผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต ปี 2561-2564 ,12 มกราคม 2561) จะเห็นได้ว่าธุรกิจด้านการขนส่งนั้นเติบโตเป็นอันดับสองรองจากธุรกิจโรงแรมและภัตตาคาร เนื่องจากจำนวนของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจำนวนมากขึ้น ความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดก็เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ส่งผลให้การขนส่งจะต้องเร่งพัฒนาให้มีมาตรฐานด้านสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น

จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า “รถโฟล์ก” เป็นอีกหนึ่งทางเลือกของนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทาง เพราะนอกจากรถโฟล์กจะเป็นรถที่สวยงามและมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นแล้วนั้น รถโฟล์กยังเป็นยานพาหนะที่เหมาะสมแก่การเดินทางภายในจังหวัดเป็นอย่างมาก ทั้งเรื่องของราคาค่าโดยสารและจุดหมายปลายทางที่มีอยู่ทั่วทุกมุมเมือง

2.5 รถโฟลิ่ง



ภาพที่ 2.1 รถโฟลิ่ง ที่มา: 2560: ออนไลน์

"รถโฟลิ่ง" หรือชื่อเรียกทางราชการว่า "รถสองแถว" เมื่อจังหวัดภูเก็ตเริ่มมีถนนหนทางที่สะดวกในการสัญจรด้วยรถยนต์ ทั้งรถส่วนตัว เป็นรถแกงและรถบรรทุกขนาดเล็ก กับขนาดกลาง เรียกว่ารถลอร์รี่ ซึ่งต่อมารถ "ลอร์รี่" ได้ถูกพัฒนาเพื่อนำมาวิ่งโดยสารเพื่อรับส่งผู้คน โดยรถดังกล่าวได้ขนส่งทางเรือผ่านต่อมาจากปีนัง ซึ่งมีเพียงตัวถังที่เป็นเหล็กและมีล้อให้ขับเคลื่อนได้เอง ส่วนประกอบเหนือตัวถังเหล็กเป็นไม้ปูพื้น มีเสาไม้เป็นโครงขึ้นไปถึงหลังคา ทางขึ้นลงเป็นบันไดอยู่ด้านหลัง ใช้ไม้กระดานแผ่นใหญ่และหนาเป็นที่นั่ง 2 แผ่นขนานไปกับตัวรถ ซึ่งอยู่เหนือล้อหลังไปจรดแนวคนขับ และได้เสริมม้านั่งยาวสูงเท่าที่นั่งถาวรวางไว้กลางรถ ทำให้มีที่นั่งเพิ่มมากขึ้น ใช้พลาสติกผืนใหญ่ม้วนติดข้างรถไว้คลี่ออกกันฝน ช่วงที่มีความสามารถได้ประดิษฐ์ไม้เสริมตกแต่งรถโฟลิ่งเพิ่มความสวยงามในภาพรวมให้เป็นอัตลักษณ์เฉพาะถิ่น เป็นยานพาหนะที่สืบต่อถ่ายทอดวัฒนธรรมจากรุ่นสู่รุ่น นอกจากนี้รถโฟลิ่งยังมีสีที่เป็นเอกลักษณ์ คือสีฟ้า มีหลายขนาดทั้งรถกระบะ 4 ล้อ จุผู้โดยสารได้ประมาณ 11 คน หรือรถบรรทุก 6 ล้อ ที่บริการผู้โดยสารได้ตั้งแต่ 20 – 28 คน โดยรถจะวิ่งไปตามเส้นทางรอบเกาะ เริ่มตั้งแต่เวลา 6 โมงเช้า ถึง 1 ทุ่ม ซึ่งรถจะออกทุก ๆ 15 นาทีจากท่ารถอยู่ ณ บริเวณตลาดสดในตัวเมืองภูเก็ต โดยมีราคาค่าโดยสาร 40 บาทตลอดสาย ส่วนรถคันไหนวิ่งเส้นทางไหน สามารถดูได้จากป้ายบริเวณหลังคารถหรือบริเวณด้านข้างรถของคันนั้น ๆ (2560: ออนไลน์)

การเดินทางในจังหวัดภูเก็ตนั้น สามารถเลือกเดินทางกับรถโฟล์กswagen ได้ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ตารางการเดินทางรถโฟล์กswagen จังหวัดภูเก็ต

| Destination | Phuket Town Beaches | Beaches – Phuket Town |
|----------------------------------|------------------------|--------------------------|
| Bangtao หาดบางเทา | 7.00 a.m. – 5.00 p.m. | 6.00 a.m. – 4.00 p.m. |
| Surin Beach หาดสุรินทร์ | 7.00 a.m. – 5.00 p.m. | 6.00 a.m. – 4.00 p.m. |
| Kamala Beach หาดกมลา | 7.00 a.m. – 5.00 p.m. | 6.00 a.m. – 4.00 p.m. |
| Kata Beach หาดกะตะ | 7.30 a.m. – 6.00 p.m. | 5.30 a.m. – 4.30 p.m. |
| Karon Beach หาดกะรน | 7.30 a.m. – 6.00 p.m. | 5.30 a.m. – 4.30 p.m. |
| Kathu Distric อำเภอกะทู้ | 7.30 a.m. – 5.00 p.m. | 6.20 a.m. – 3.30 p.m. |
| Patong Beach หาดป่าตอง | 8.00 a.m. – 6.00 p.m. | 7.30 a.m. – 5.30 p.m. |
| อ่าวมะขาม พิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำ | 8.00 a.m. – 5.00 p.m. | 7.00 a.m. – 3.30 p.m. |
| Chalong Bay อ่าวฉลอง | 8.00 a.m. – 5.30 p.m. | 6.00 a.m. – 5.30 p.m. |
| Rawai Beach หาดราไวย์ | 6.50 a.m. – 5.30 p.m. | 6.00 a.m. – 4.30 p.m. |
| Naiharn Beach หาดในหาน | 7.00 a.m. – 6.05 p.m. | 6.45 a.m. – 6.05 p.m. |
| Sarasin Bridge สะพานสารสิน | 6.00 a.m. – 6.00 p.m. | 6.00 a.m. – 3.00 p.m. |
| Bang Rong ท่าเรือบางโรง | 8.30 a.m. – 4.00 p.m. | 7.00 a.m. – 4.00 p.m. |
| Por Bay ท่าเรืออ่าวปอ | 8.30 a.m. – 4.00 p.m. | 7.00 a.m. – 4.00 p.m. |
| บีกซี – วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต | 6.00 a.m. – 7.00 p.m. | 7.00 a.m. – 8.00 p.m. |
| ห้างซูเปอร์ซีฟ – ตลาดสี่มุมเมือง | 6.00 a.m. – 7.00 p.m. | 7.00 a.m. – 8.00 p.m. |

ที่มา: 2561 (ออนไลน์)

จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า รถโฟล์กswagen เป็นยานพาหนะที่สามารถรับส่งผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวภายในจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากรถโฟล์กswagen มีจุดหมายปลายทาง

ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของจังหวัด อีกทั้งยังมีราคาค่าโดยสารในอัตราที่ไม่แพงหากเทียบกับรถรับจ้างประเภทอื่น ส่งผลให้มีผู้โดยสารนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้บริการของรถโพล่งเป็นจำนวนมาก

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรณีการ แสงสุริศรี (2546) ศึกษา เรื่อง ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ. ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด อายุอยู่ระหว่าง 20-29 ปี การศึกษาสูงสุดตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพเป็นลักษณะการให้บริการของบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เท่ากับ 6,500-10,999 บาท เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถตู้โดยสารมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการเดินทาง ส่วนใหญ่มีจุดหมายในการเดินทางครั้งนี้เพื่อไปทำงาน ระยะเวลาในการใช้บริการรถตู้โดยสารมากที่สุด คือ 6.00 น. -8.59 น. ระยะเวลาที่รอคอยรถตู้โดยสารโดยประมาณโดยเฉลี่ยเท่ากับ 13 นาที ความถี่ที่ใช้บริการรถตู้โดยสารต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4 วัน มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการรถตู้โดยสารต่อวัน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 34 บาท ส่วนใหญ่มีความสามารถในการเดินทางด้วยรถประจำทาง ขสมก. ในเส้นทางเดียวกับรถตู้โดยสาร และมีความต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารต่อไป กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการ ขสมก. แตกต่างกัน

กรณีการ กนกวรรณรัตน์ (2548) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของผู้ใช้การให้บริการเรือโดยสาร และศึกษาสาเหตุของความต้องการใช้บริการเรือโดยสาร การศึกษานี้วิธีการสุ่มเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการเรือจากผู้ให้บริการเรือจำนวน 250 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคโดยใช้ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utility Theory) ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการบริการในระดับปานกลาง ค่อนข้างดีในแง่ของการตรงต่อเวลาของเรือ เวลาที่ใช้ในการเดินทาง ความสบายและความประหยัด สำหรับสาเหตุที่ทำให้ต้องการมาใช้บริการเรือโดยสารในคลองแสนแสบคือ ความรวดเร็วในการเดินทาง ความสามารถในการต่อพาหนะอื่นได้สะดวก และชอบบรรยากาศขณะโดยสารเต็มลำ

บริษัท แพลนโพร จำกัด (2549) ทำการศึกษาการขนส่งโดยสารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้กับสำนักงานจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานครเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการดำเนินการจัดการการให้บริการรถตู้โดยสาร ทำการศึกษาถึงลักษณะและสภาพการให้บริการ ความต้องการในการเดินทางของประชาชน เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดโครงข่ายเส้นทางในการให้บริการรถตู้โดยสารที่เหมาะสมยิ่งขึ้น รวมทั้งกำหนดแนวทางการปรับปรุงระบบการ

ขนส่งโดยรถตู้โดยสารให้มีประสิทธิภาพและถูกกฎหมาย จากการศึกษาพบว่า การให้บริการรถตู้ส่วนบุคคลขนาดใหญ่ มีจุดเริ่มต้นจุดปลายทางเป็นหมู่บ้านชานเมือง ตลาด ศูนย์การค้า สถานศึกษา และจุดเชื่อมต่อสาธารณะอื่น ๆ มีความถี่ในการให้บริการ 5-15 นาที หรือเมื่อมีผู้โดยสารเต็มคัน สำหรับปริมาณผู้ที่จะมาใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศในอนาคตคาดว่าจะมีอัตราการใช้เพิ่มขึ้นของผู้โดยสารโดยเฉลี่ยต่อปีประมาณ 5% ในช่วงปี พ.ศ. 2549-2555

รัชนิ นันทวัฒน์ศิริชัย (2550) ได้ทำการวิจัยเพื่อประเมินโครงข่ายรถโดยสารประจำทางในแง่ของลักษณะการให้บริการและประสิทธิภาพของการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในเขตเมืองพิษณุโลก การศึกษานี้ได้ทำการวิเคราะห์ถึงทัศนคติของผู้เดินทางต่อการให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการให้บริการระบบรถโดยสารประจำทางในปัจจุบัน และสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง เพราะการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่ที่อยู่ในบริเวณตัวเมืองได้ในระดับที่ดี ในขณะที่ผู้ให้บริการรถโดยสาร ซึ่งมีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถทำกำไรได้จากการให้บริการรถโดยสารดังกล่าวด้วย

สุณี เพ็ชรงาม (2553) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวออสเตรเลียในการมาท่องเที่ยวในประเทศไทย มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวออสเตรเลียในการมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ผลการวิจัยสรุปว่า คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง จำนวน 161 คน และเพศชาย จำนวน 239 คน ส่วนใหญ่ อายุ 41-50 ปี จำนวน 124 คน เป็นพนักงานบริษัท จำนวน 138 คน มีสถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 1,001-1,500 ยูโร ด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวชาวออสเตรเลียที่มาเที่ยวต่ำกว่า 5 ครั้งมากที่สุด นักท่องเที่ยวเหล่านี้รู้จักเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเมืองไทย เพราะเพื่อน/ญาติแนะนำ ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวมากับเพื่อน และใช้เวลาท่องเที่ยวประมาณ 7-14 วัน รูปแบบการท่องเที่ยวของชาวออสเตรเลียที่ สนใจชมโบราณสถานและศิลปวัฒนธรรม จำนวน 254 คน มากที่สุด ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวออสเตรเลียที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย ด้านความคาดหวัง พบว่าด้านการคมนาคมขนส่ง ด้านที่พัก ด้านร้านอาหารและภัตตาคาร ด้านบริการนำเที่ยว ด้านสถานที่และสิ่งดึงดูดในการท่องเที่ยวด้านสินค้าและของที่ระลึก และด้านความปลอดภัยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้ ควรศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยตัวแปรอื่นที่สำคัญในด้านการบริหารจัดการ ด้านทรัพยากรบุคคล การบริหารแบบมีส่วนร่วม การจัดการความรู้ พฤติกรรมผู้บริโภคข้อมูลเหล่านี้สามารถบูรณาการในเชิงวิชาการ เพื่อสังเคราะห์ความรู้ให้มีคุณค่าด้านการวิจัยได้ดีขึ้น การทบทวนวรรณกรรมควรมีวรรณกรรมต่างประเทศในสัดส่วนที่มากขึ้น เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นการผสมผสานเกิดเป็นแนวความคิดใหม่อย่างแท้จริงควรศึกษาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว กลุ่มอื่น ๆ ในทวีปยุโรปที่มีความสำคัญกับประเทศไทย เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นข้อ

แตกต่างกัน นอกจากนี้ควรมีการทำวิจัยในเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ร่วมกันเพื่อให้ได้คำตอบในบางประเด็นที่ชัดเจนขึ้นในด้านการหากลุ่มตัวอย่างที่ทำการเก็บข้อมูลนั้นควรขยายไปในส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ประกอบการ มัคคุเทศก์ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

ฐานุตรา จันทระเกตุ (2554) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือได้ การสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ และความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากร และการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านการเข้าถึงจิตใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก

อดุลย์ หะยีสะ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการรถสาธารณะ: กรณีศึกษาการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนครราชสีมา ใน 4 ด้าน คือ ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้รถโดยสารประจำทางโดยภาพรวมและรายได้ เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะและคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนครราชสีมา โดยศึกษาจากผู้โดยสารที่ใช้หรือเคยใช้บริการโดยสารประจำทางในจังหวัดนครราชสีมา ผลจากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) ด้านราคา 2) ด้านสภาพรถยนต์โดยสาร 3) ด้านบุคลากร 4) ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีขนส่ง ตามลำดับ เพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทาง โดยภาพรวมและในทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ผู้โดยสารรถประจำทางที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผู้โดยสารรถประจำทางที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีรายได้ 3,001-6,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ มากกว่า 12,000 บาทขึ้นไป ผู้โดยสารรถประจำทางที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

บุษบง พาณิชผล (2555) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถแอร์พอทเรียวลิงค์ กรณี ศึกษา: การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยในการให้บริการผู้ใช้บริการ มีระดับ ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด ภายนอก และการ ให้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้จำแนกตาม ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลพฤติกรรมส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการ ใช้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในส่วนลักษณะข้อมูลการวัดระดับความ พึงพอใจในการใช้บริการด้านกายภาพ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยมีค่า P-Value เท่ากับ 0.048 น้อยกว่าระดับค่าความเชื่อมั่นอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทัศนญา นามบุรี (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความเหมาะสมในการพัฒนาระบบ ขนส่งสาธารณะในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการขนส่งในการ เดินทางมาท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ซึ่งจากการสำรวจนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะนิยม เดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัวถึงร้อยละ 82 ซึ่งทำให้เกิดปัญหาการจราจรและปัญหาสิ่งแวดล้อม ตามมา จึงพยายามผลักดันให้นักท่องเที่ยวหันมาใช้ระบบขนส่งสาธารณะใหม่ในเขตอุทยานฯ ที่ได้ทำ การออกแบบขึ้นมาใหม่ ในการวิจัยครั้งนี้จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบจำลองโลจิสติกเพื่อพยากรณ์การ เลือกใช้บริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการขนส่งมากที่สุด คือ ความถี่ในการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะ ใหม่ (Headway) ราคาค่าธรรมเนียมของรถยนต์ (Fee) การครอบครองรถยนต์ของนักท่องเที่ยว (Owner of car) จำนวนผู้ร่วมเดินทาง (Companion) และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาของ นักท่องเที่ยว (Cost) และจากผลสำรวจแบบจำลองสามารถคาดการณ์ได้ว่า หากมีการเก็บ ค่าธรรมเนียมยานพาหนะรถยนต์ส่วนตัว 500 1,000 และ 1,500 บาท นักท่องเที่ยวจะหันมาใช้ บริการระบบขนส่งสาธารณะใหม่ในอนาคตคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 58.5 68 และ 76.25 ตามลำดับ ที่ทุก ๆ ความถี่ในการให้บริการ 15 นาที หากมีนโยบายเก็บค่าธรรมเนียมยานพาหนะรถยนต์ส่วนตัว 500 1,000 และ 1,500 บาท นักท่องเที่ยวจะหันมาใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะใหม่ในอนาคตคิดเป็น ร้อยละเฉลี่ย 52.25 62.25 และ 71 ตามลำดับที่ทุก ๆ ความถี่ในการให้บริการ 30 นาที หากมี นโยบายเก็บค่าธรรมเนียมยานพาหนะรถยนต์ส่วนตัว 500 1,000 และ 1,500 บาท นักท่องเที่ยวจะ หันมาใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะใหม่ในอนาคตคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 39.75 49.5 และ 59.25 ตามลำดับที่ทุก ๆ ความถี่ในการให้บริการ 1 ชม. และหากมีนโยบายเก็บค่าธรรมเนียมยานพาหนะ รถยนต์ส่วนตัว 500 1,000 และ 1,500 บาท นักท่องเที่ยวจะหันมาใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ ใหม่ในอนาคตคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 20.25 27.25 และ 35.5 ตามลำดับที่ทุก ๆ ความถี่ในการให้บริการ 2 ชม. โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อแบบจำลองมากที่สุด ความถี่ในการให้บริการของระบบขนส่ง

สาธารณะใหม่ รองลงมา คือ ราคาในการเก็บค่าธรรมเนียมนรยนต์ และเมื่อมีการคิดวิเคราะห์ต้นทุน และผลกำไร – ขาดทุน ในการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะในเขตอุทยานฯ พบว่าต้นทุนในการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะโดยรถตู้จะใช้ต้นทุนที่มากกว่าต้นทุนในการบริการโดยสารสองแถว และการให้บริการที่ทุก ๆ ความถี่ 15 นาที จะใช้ต้นทุนในการให้บริการนักท่องเที่ยวที่มากที่สุด รองลงมาคือ ความถี่ในการให้บริการทุก ๆ 30 60 และ 120 นาที ตามลำดับ ส่วนผลกำไร – ขาดทุน หากมีการเก็บค่าธรรมเนียมนรยนต์ในอัตราราคา 500 บาท จะทำให้ได้ผลกำไรที่มากที่สุดหรือมีการขาดทุนน้อยที่สุด โดยการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะที่ทุก ๆ ความถี่ 120 นาที จะให้ผลกำไรที่มากที่สุดหรือมีการขาดทุนน้อยที่สุด รองลงมา คือการให้บริการที่ ทุก ๆ ความถี่ 60 30 และ 15 นาที ตามลำดับ

กาญจนากรอง สุอังคะและคณะ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องระบบขนส่งสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเดินทาง และปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางของผู้สูงอายุที่ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะภายในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุหรือประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่เดินทางมาทำกิจกรรมต่าง ๆ ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา เทศบาลนครขอนแก่นและเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ซึ่งในพื้นที่ศึกษามีระบบขนส่งสาธารณะให้บริการครอบคลุม เช่น รถโดยสารประจำทาง และรถไฟ โดยผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า วัตถุประสงค์การเดินทาง คุณภาพของระบบขนส่งสาธารณะ และสุขภาพของผู้สูงอายุ มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสาธารณะ ผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีรายได้น้อย และมีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าควรมีการจัดรถโดยสารบริการเฉพาะผู้สูงอายุ รวมถึงให้มีการปรับปรุงทางเท้า ทางลาด เพื่อความสะดวกในการเดินทางของผู้สูงอายุ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังสามารถเดินทางได้คนเดียว โดยจะมีความรู้สึกภาคภูมิใจหากสามารถเดินทางได้ด้วยตัวเอง และเห็นว่าในการเดินทางแต่ละครั้งควรมีผู้ร่วมเดินทางไปด้วย

ประเสริฐศักดิ์ บัวเลิศ (2557) ศึกษา เรื่อง แนวทางพัฒนาการจัดบริการรถโดยสารสาธารณะโพถ้องขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า 1. ระดับการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะโพถ้องขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้าน อยู่ในระดับมากมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระดับปานกลาง มี 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ปัญหา อุปสรรค การจัด บริการรถโดยสารสาธารณะโพถ้องขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่พบ คือ จะเป็นในเรื่องของปัจจัยขั้นพื้นฐานทั่วไปที่เกิดขึ้นกับการให้บริการรถโดยสาร ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรฐานการให้ บริการ 1) พนักงานบางท่านยัง ขาดความรู้ความเข้าใจ ในด้านการให้บริการ 2) รูปแบบการแต่งกายของพนักงานเก็บตั๋วรถโดยสาร ไม่มีความแตกต่างกับ

ผู้ให้บริการ จึงทำให้ผู้ใช้บริการแยกแยะไม่ออก 3) รถโดยสารจอดรับผู้โดยสารไม่ค่อยตรงตามจุดจอด ตามที่กำหนด และรถโดยสารมาช้ากว่าเวลาที่กำหนด 4) ขณะที่รถโดยสารมีผู้โดยสารนั่งอยู่เต็ม ผู้โดยสารจ่ายเงินค่าบริการได้ไม่สะดวก 5) เส้นทางที่ให้บริการรถโดยสาร ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ 6) เก้าอี้นั่งรถตามป้ายจอดข้างทางยังมีน้อยเกินไป 7) ในเวลาตอนเที่ยงในตัวรถจะมีอากาศร้อน 8) สถานีจอดรถโดยสารไฟฟ้าไม่มีห้องน้ำ และไม่มีที่นั่ง 3. แนวทางพัฒนาการจัด บริการรถโดยสาร สาธารณะไฟฟ้า ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต แนวทางพัฒนาการจัดบริการในภาพรวม โดย การพัฒนาระบบเทคโนโลยี ระบบกลไก และบุคลากร รวมทั้งวางแผนนโยบาย ขับเคลื่อนการพัฒนา กำกับดูแลและบูรณาการการขนส่งสาธารณะ ให้มีบริการที่เพียงพอกับความต้องการ มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย ทัวถึง คุ่มค่า และเป็นธรรม การจัดบริการรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้า ต้องมีความน่าเชื่อถือ เข้าถึงสะดวก และมีค่าโดยสารที่เหมาะสม การปรับปรุงระบบการจัดบริการรถโดยสารสาธารณะ และ การส่งเสริมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ประชาชนหันมาใช้ระบบขนส่งรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้า เพื่อให้ การเดินทางมีความสะดวกและใช้บริการง่ายขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

สุริยะ บุตรไธสงค์ (2558) ศึกษา เรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพ การให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ ภาคตะวันออกของประเทศไทย ผล การศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-24 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และจำนวนการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะต่อสัปดาห์ 3-4 ครั้ง รายงานที่เกิตช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด คือ ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัยที่ผู้รับบริการมีความกังวลอยู่มาก เมื่อพิจารณา รายข้อที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจน้อย ได้แก่ ความปลอดภัยของจุดรับส่งลูกค้า ความเต็มใจในการ ช่วยเหลือลูกค้า ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลการให้บริการ ความสุภาพของพนักงานบริการ ความจริงใจในการให้ความช่วยเหลือของพนักงานขับรถและพนักงานในจุดบริการ และการตรวจ สมรรถนะของรถยนต์ปีละ 2 ครั้ง ผลการเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมพบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้และ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามรายกลุ่มอาชีพ กลุ่มรายได้ และจำนวน ครั้งที่ใช้บริการต่อสัปดาห์ พบว่าส่วนใหญ่มีการรับรู้และความคาดหวัง ที่แตกต่างกัน ยกเว้น กลุ่ม รายได้ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ปัจจัยการรับรู้และความ คาดหวังของผู้รับบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่า มี ผลกระทบต่อความพึงพอใจ ยกเว้น ปัจจัยการรับรู้ด้านกฎระเบียบและมาตรการควบคุมความ ปลอดภัย และปัจจัยความคาดหวังด้านความเชื่อมั่น จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ของการรับรู้และความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลกระทบต่อ ความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ปัจจัยการรับรู้ 5 ด้าน (ลักษณะทางกายภาพของรถโดยสารสาธารณะ

การตอบสนอง ความเชื่อใจ ความเชื่อมั่น ความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า) และปัจจัยความคาดหวัง 5 ด้าน (การตอบสนอง กฎระเบียบและมาตรการควบคุมความปลอดภัย ความเชื่อใจ ความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า และลักษณะทางกายภาพของรถตู้โดยสารสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก) มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญตามสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 โดยความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามได้ร้อยละ 62.2 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัย พบว่า ทั้งเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกผู้ให้บริการ และผู้รับบริการให้ความเห็นในเรื่องแนวทาง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ ไม่สอดคล้องกัน แต่ละข้อล้วนทำให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องเสียผลประโยชน์และอีกฝ่ายหนึ่งได้ผลประโยชน์ ขาดแนวทางที่ชัดเจน เช่น เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบกเสนอว่าผู้ให้บริการควรยินดีให้ความร่วมมือเมื่อมีเจ้าหน้าที่กำลังตรวจจับผิดรถตู้เถื่อนบนท้องถนน ส่วนผู้ให้บริการไม่พอใจเรื่องดังกล่าวเพราะทำให้วิ่งรอบได้น้อยลง ทำให้ขาดรายได้โดยไม่จำเป็น ผู้ใช้บริการมองว่าเป็นการเสียเวลา เพราะส่วนมากที่เห็นคือรถตู้เถื่อนจะรู้ทางหลีกเลี่ยง ส่วนมากจะเป็นรถตู้ที่ถูกต้องตามกฎหมายที่ยินดีให้เจ้าหน้าที่ตรวจ เป็นต้น

กนิษฐา เกิดฤทธิ์ (2560) ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ผลการศึกษา พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี อาชีพเป็นพนักงาน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 150,001 – 250,000 เยน (47,001-80,000 บาท) โดยมีการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ มีนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นใช้บริการ BTS/MRT/ARL มากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการใช้ คือ การไปเที่ยวมากที่สุด ช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวใช้บริการมากที่สุด คือ เวลา 09.31 -15.30 น. โดยมีความถี่ในการใช้บริการรถสาธารณะ มากกว่า 4 ครั้งต่ออาทิตย์ โดยมีผู้ร่วมเดินทาง เป็นครอบครัวมากที่สุด สำหรับระดับความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการรถสาธารณะ ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ ด้านราคาในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ และด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามค่าเฉลี่ย ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะ เป็นด้านที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการมากที่สุด

บริษัท เอ็กเซลเลนซ์ บิซิเนส แมเนจเม้นท์ จำกัด (2560) ศึกษา เรื่อง ผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ในพื้นที่จังหวัดเชียงราย พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 25-34 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ของครอบครัวต่อเดือน 1,000 - 5,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ มากที่สุด นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการด้านการ ท่องเที่ยวในระดับพอใจมาก บริการที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก มี 10 ประเภท ได้แก่ ด้าน

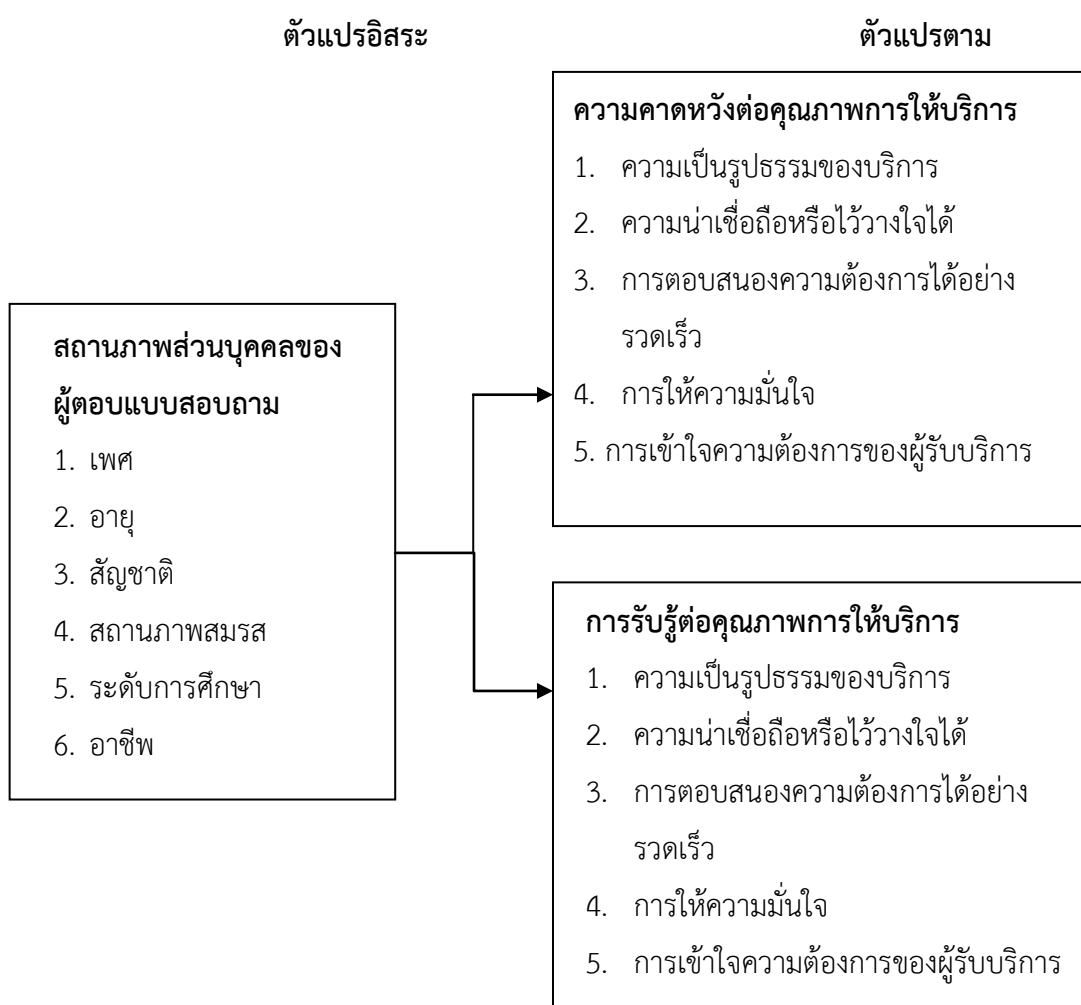
ประชาชน ด้านบริการเพื่อสุขภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านกิจกรรม/สถานที่ ท่องเที่ยว ด้านศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารนักท่องเที่ยว ด้านมัคคุเทศก์ ด้านภัตตาคาร/ร้านอาหาร ด้านสถานที่พัก ด้านการจับจ่ายซื้อสินค้า และด้านการใช้โทรศัพท์เพื่อโทรไปต่างประเทศ สำหรับบริการด้านการท่องเที่ยวที่ระดับความพึงพอใจต่ำสุด 3 ประเภท ได้แก่ ด้านระบบอินเทอร์เน็ต/ Wi-Fi จากการที่มีไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ด้านห้องน้ำสาธารณะจากการที่ไม่สะดวกในการใช้และขาดการดูแลทำความสะอาด โดยโดยสารสาธารณะ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 81.9) และสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 77.9) เนื่องจากยังไม่มีกำหนดราคา ที่เป็นมาตรฐานสำหรับรถสาธารณะบางประเภท เช่น รถตุ๊กตุ๊ก จักรยานยนต์รับจ้าง รถสองแถว เป็นต้น ซึ่งรถโดยสารสาธารณะเหล่านี้มักจะเรียกค่าโดยสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงกว่าปกติ และรถแท็กซี่บางคนไม่ใช้มิเตอร์ ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถูกเอารัดเอาเปรียบมาโดยตลอด ขาดการแก้ไขปรับปรุง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรต้องเร่งหาทางแก้ไข ทั้งนี้กรมการขนส่งทางบก ได้เปิดสายด่วน 1584 เพื่อรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ รวมทั้งการติดตั้งระบบ GPS ในรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอาจไม่ทราบบริการดังกล่าว ทั้งนี้ในช่วงที่ผ่านมาตำรวจท่องเที่ยวได้ร่วมกับ ผู้แทนการทำอากาศยาน กรมการขนส่งทางบก กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กองทัพอากาศที่ 1 และตัวแทนผู้ประกอบการรถแท็กซี่ กำหนดมาตรการแก้ไขปัญหารถแท็กซี่ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย โดยดำเนินการกวัดข้นจับกุมอย่างต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบถึงวิธีการ และขั้นตอนในการโดยสารรถแท็กซี่ จัดทำระบบเชื่อมโยงการจับกุมจากทุกหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ทราบการกระทำความผิดซ้ำซากต่อเนื่องในการเพิ่มบทลงโทษเพิกถอนใบอนุญาตต่อไป

ศินวิชญ์ เรืองขำ (2560) ศึกษา เรื่อง ทักษะคดีและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท สำหรับพฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสาร พบว่า เหตุผลที่เลือกใช้บริการรถตู้โดยสารส่วนใหญ่คือความสะดวกในการเดินทาง ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการเดินทาง คือ กลับบ้าน ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถตู้โดยสารมากที่สุด คือ 16.00-18.59 น. ระยะเวลาที่รอคอยรถตู้โดยสารประมาณ 16-30 นาที ความถี่ที่ใช้บริการ คือ 2 ครั้ง/เดือน มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการรถตู้โดยสารต่อเดือน คือ 1-250 บาท และต้องการใช้บริการรถตู้โดยสารต่อไป กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการที่ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติอยู่ในระดับไม่ดี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาอาชีพและรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทาง

กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยรถตู้โดยสารและด้านช่วงเวลาในการเดินทาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต เพื่อศึกษาระดับและการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัด

ซึ่งการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนด วิธีดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดภูเก็ตจำนวนทั้งสิ้น 9,655,039 คน (2561: ออนไลน์) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน (อัศวิน แสงพิบูล, 2556:155) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่น่าสนใจในประชากร เท่ากับ .05 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 384 คน ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการรถโดยสารตามตารางการเดินรถจำนวน 16 เส้นทางของเมืองภูเก็ต (อ้างในตารางที่ 2.1 ตารางการเดินรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต) จำนวนเส้นทางละ 24 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384 คน

| ขนาด ประชากร | ขนาด ตัวอย่าง | ขนาด ประชากร | ขนาด ตัวอย่าง | ขนาด ประชากร | ขนาด ตัวอย่าง | ขนาด ประชากร | ขนาด ตัวอย่าง | ขนาด ประชากร | ขนาด ตัวอย่าง |
|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|
| 10 | 10 | 100 | 80 | 280 | 162 | 800 | 260 | 2,800 | 338 |
| 15 | 14 | 110 | 86 | 290 | 165 | 850 | 265 | 3,000 | 341 |
| 20 | 19 | 120 | 92 | 300 | 169 | 900 | 269 | 3,500 | 346 |
| 25 | 24 | 130 | 97 | 320 | 175 | 950 | 274 | 4,000 | 351 |
| 30 | 28 | 140 | 103 | 340 | 181 | 1,000 | 278 | 4,500 | 354 |
| 35 | 32 | 150 | 108 | 360 | 186 | 1,100 | 285 | 5,000 | 357 |
| 40 | 36 | 160 | 113 | 380 | 191 | 1,200 | 291 | 6,000 | 361 |
| 45 | 40 | 170 | 118 | 400 | 196 | 1,300 | 297 | 7,000 | 364 |
| 50 | 44 | 180 | 123 | 420 | 201 | 1,400 | 302 | 8,000 | 367 |
| 55 | 48 | 190 | 127 | 440 | 205 | 1,500 | 306 | 9,000 | 368 |
| 60 | 52 | 200 | 132 | 460 | 210 | 1,600 | 310 | 10,000 | 370 |
| 65 | 56 | 210 | 136 | 480 | 214 | 1,700 | 313 | 15,000 | 375 |
| 70 | 59 | 220 | 140 | 500 | 217 | 1,800 | 317 | 20,000 | 377 |
| 75 | 63 | 230 | 144 | 550 | 226 | 1,900 | 320 | 30,000 | 379 |
| 80 | 66 | 240 | 148 | 600 | 234 | 2,000 | 322 | 40,000 | 380 |
| 85 | 70 | 250 | 152 | 650 | 242 | 2,200 | 327 | 50,000 | 381 |
| 90 | 73 | 260 | 155 | 700 | 248 | 2,400 | 331 | 75,000 | 382 |
| 95 | 76 | 270 | 159 | 750 | 254 | 2,600 | 335 | 100,000 | 384 |

ภาพที่ 3.1 ตารางการคำนวณประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจเพื่อป้องกันแบบสอบถามที่เกิดความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของงานวิจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 4% เท่ากับ 16 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 400 คน

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ตัวแปร ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

1.2 อายุ ได้แก่ อายุต่ำกว่า 20 ปี 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี และมากกว่า

50 ปีขึ้นไป

- 1.3 สัญชาติ ได้แก่ เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุสัญชาติของตนเอง
- 1.4 สถานภาพสมรส ได้แก่ สถานภาพโสด สถานภาพสมรส และอื่น ๆ
- 1.5 ระดับการศึกษา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา ระดับปริญญาตรี ระดับสูงกว่าปริญญาตรี
- 1.6 อาชีพ ได้แก่ อาชีพรับราชการ ลูกจ้าง ธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ โปรดระบุ
2. ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่
- 2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- 2.2 ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้
- 2.3 การตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว
- 2.4 การให้ความมั่นใจ
- 2.5 การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถโฟล์กของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และระยะเวลาในการรอรถโฟล์ก

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังต่อไปนี้

| | | | |
|-------|---|---------|------------|
| ระดับ | 5 | หมายถึง | มากที่สุด |
| ระดับ | 4 | หมายถึง | มาก |
| ระดับ | 3 | หมายถึง | ปานกลาง |
| ระดับ | 2 | หมายถึง | น้อย |
| ระดับ | 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามและการหาคุณภาพเครื่องมือ มีขั้นตอน ดังนี้

1) การหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ การวิจัยกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น (Index of item objective congruence IOC:) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและด้านการวิจัย ได้ค่า IOC แต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ และนำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาษามาแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

2) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นจึงได้คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตร สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) (สินธะวา คามดิษฐ์, 2550 อ่างใน อัคริน แสงพิบูล, 2556) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.94

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปแจกให้แก่พนักงานท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการ รถไฟถ้องในจังหวัดภูเก็ต ภายในปี 2561 ตอบแบบสอบถาม ซึ่งการเก็บนั้น ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามบริเวณคิวรถไฟถ้องทั้ง 16 เส้นทาง เพื่อจะได้ข้อมูลนำมาใช้ในงานวิจัยต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด 384 ชุด และตรวจสอบความสมบูรณ์ของ คำตอบในแบบสอบถาม จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการวิจัย โดยการนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคาดหวังและการรับรู้ การใช้บริการรถไฟถ้องของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 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 | ความคาดหวังและการรับรู้ที่น้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้สถิติ t-test กรณีตัวแปร 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA หรือ f-test ที่ระดับ .05 หากพบความแตกต่าง จะทำการทดสอบรายข้อด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's method)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการของรถโถ่ง จำนวน 400 คน ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต

ตอนที่ 3 ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

(n=400)

| สถานภาพส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|---------------|
| เพศ | | |
| ชาย | 166 | 41.50 |
| หญิง | 234 | 58.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล (ต่อ)

(n=400)

| สถานภาพส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|---------------|
| อายุ | | |
| 20 – 30 ปี | 77 | 19.25 |
| 31 – 40 ปี | 141 | 35.25 |
| 41 – 50 ปี | 97 | 24.25 |
| 50 ปีขึ้นไป | 85 | 21.25 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| สัญชาติ | | |
| จีน | 90 | 22.50 |
| รัสเซีย | 67 | 16.75 |
| อเมริกัน | 109 | 27.25 |
| อังกฤษ | 121 | 30.25 |
| สัญชาติอื่น ๆ | 13 | 3.25 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| สถานภาพ | | |
| โสด | 227 | 56.75 |
| สมรส | 138 | 34.50 |
| หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 35 | 8.75 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 82 | 20.50 |
| ปริญญาตรี | 276 | 69.00 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 42 | 10.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล (ต่อ)

(n=400)

| สถานภาพส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------|------------|---------------|
| อาชีพ | | |
| ลูกจ้าง | 72 | 18.00 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 153 | 38.25 |
| ข้าราชการ | 94 | 23.50 |
| ข้าราชการบำนาญ | 63 | 15.75 |
| อาชีพอื่น ๆ | 18 | 4.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 ส่วนเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50

ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25

สัญชาติ พบว่า ส่วนใหญ่มีสัญชาติอังกฤษ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ มีสัญชาติอเมริกัน จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 สัญชาติจีน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 สัญชาติรัสเซีย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 และสัญชาติอื่น ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25

สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50

อาชีพ พบว่าส่วนใหญ่อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ลูกจ้าง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ข้าราชการบำนาญ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

ตอนที่ 2 ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต

| ความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต | \bar{X} | SD | ระดับ ความคาดหวัง |
|--|-------------|-------------|----------------------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | 4.45 | 0.60 | มาก |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | 4.40 | 0.66 | มาก |
| 3. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว | 4.49 | 0.56 | มาก |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจ | 4.42 | 0.62 | มาก |
| 5. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ | 4.46 | 0.64 | มาก |
| รวม | 4.44 | 0.62 | มาก |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.62$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ 1. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.56$) 2. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.64$) 3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.60$) 4. ด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.62$) 5. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.66$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

| ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต | \bar{X} | SD | ระดับ ความคาดหวัง |
|--|-------------|-------------|----------------------|
| ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | | | |
| 1. การขึ้น - ลงรถมีความสะดวก | 4.46 | 0.56 | มาก |
| 2. มีที่นั่งเพียงพอ ไม่ต้องเบียดกัน | 4.56 | 0.57 | มากที่สุด |
| 3. ที่นั่งที่จัดไว้ นั่งสบาย เข่าไม่ชนเก้าอี้ตัวกลางของรถ | 4.49 | 0.57 | มาก |
| 4. มีการให้ความบันเทิง (มีวิทยุให้ฟัง) ขณะการเดินทาง | 4.41 | 0.65 | มาก |
| 5. บรรยากาศภายในรถสะอาด ปลอดภัย | 4.33 | 0.63 | มาก |
| 6. หากฝนตกมีม่านสำหรับปิดกันฝน | 4.45 | 0.60 | มาก |
| รวม | 4.45 | 0.60 | มาก |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับที่สูงสุด 1 ข้อ ได้แก่ มีที่นั่งเพียงพอ ไม่ต้องเบียดกัน ($\bar{X} = 4.56$, $SD = 0.57$) และอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ ได้แก่ 1. ที่นั่งที่จัดไว้ นั่งสบาย เข่าไม่ชนเก้าอี้ตัวกลางของรถ ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.57$) 2. การขึ้น - ลงรถมีความสะดวก ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.56$) 3. หากฝนตกมีม่านสำหรับปิดกันฝน ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.60$) 4. มีการให้ความบันเทิง (มีวิทยุให้ฟัง) ขณะการเดินทาง ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.65$) 5. บรรยากาศภายในรถสะอาด ปลอดภัย ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

| ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต | \bar{X} | SD | ระดับ ความคาดหวัง |
|--|-------------|-------------|----------------------|
| ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | | | |
| 1. ปลอดภัยจากการถูกผู้ร่วมโดยสาร ปล้น - ฉ้อ หรือกรีด - ล้วงกระเป๋า | 4.50 | 0.57 | มากที่สุด |
| 2. ไม่คิดราคาค่าโดยสารเกินจากที่ขนส่งกำหนด | 4.56 | 0.54 | มากที่สุด |
| 3. พนักงานขับรถมีใบอนุญาตขับขี่รถสาธารณะ โดยติดใบอนุญาตขับขี่ไว้บริเวณห้องโดยสาร | 4.18 | 0.82 | มาก |
| 4. พนักงานขับรถใส่เครื่องแบบพนักงานขับรถตามที่ขนส่งกำหนด | 4.40 | 0.69 | มาก |
| 5. พนักงานขับรถมีมารยาทในการขับขี่และปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด | 4.36 | 0.69 | มาก |
| รวม | 4.40 | 0.66 | มาก |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.66$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ 1. ไม่คิดราคาค่าโดยสารเกินจากที่ขนส่งกำหนด ($\bar{X} = 4.56$, $SD = 0.54$) 2. ปลอดภัยจากการถูกผู้ร่วมโดยสาร ปล้น - ฉ้อ หรือกรีด - ล้วงกระเป๋า ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.57$) และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ 1. พนักงานขับรถใส่เครื่องแบบพนักงานขับรถตามที่ขนส่งกำหนด ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.69$) 2. พนักงานขับรถมีมารยาทในการขับขี่และปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.69$) 3. พนักงานขับรถมีใบอนุญาตขับขี่รถสาธารณะ โดยติดใบอนุญาตขับขี่ไว้บริเวณห้องโดยสาร ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

| ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต | \bar{X} | SD | ระดับ ความคาดหวัง |
|--|-------------|-------------|----------------------|
| ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว | | | |
| 1. ผู้โดยสารสามารถมั่นใจได้ว่ารวดเร็ว ตรงเวลา | 4.51 | 0.59 | มากที่สุด |
| 2. ผู้โดยสารเชื่อมั่นได้ว่าไม่ต้องรอรถนาน | 4.52 | 0.57 | มากที่สุด |
| 3. ผู้ขับขีไม่จอดรับ – ส่งผู้โดยสารนอกป้าย จนเป็นเหตุให้ การเดินทางล่าช้า | 4.44 | 0.53 | มาก |
| รวม | 4.49 | 0.56 | มาก |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ 1. ผู้โดยสารเชื่อมั่นได้ว่าไม่ต้องรอรถนาน ($\bar{X} = 4.52$, $SD = 0.57$) 2. ผู้โดยสารสามารถมั่นใจได้ว่ารวดเร็ว ตรงเวลา ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.59$) และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ผู้ขับขีไม่จอดรับ – ส่งผู้โดยสารนอกป้าย จนเป็นเหตุให้การเดินทางล่าช้า ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.53$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจ

| ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต | \bar{X} | SD | ระดับ ความคาดหวัง |
|---|-------------|-------------|----------------------|
| ด้านการให้ความมั่นใจ | | | |
| 1. พนักงานขับรถไม่ขับรถเร็วให้เป็นที่น่าหวาดกลัว หรือขับ รถประมาท | 4.50 | 0.56 | มากที่สุด |
| 2. การหยุด – ออกตัว มีความนุ่มนวล | 4.50 | 0.58 | มากที่สุด |
| 3. พนักงานขับรถจะส่งผู้โดยสารจนถึงปลายทาง (แม้จะ เหลือผู้โดยสารเพียง 1 – 2 คน) | 4.35 | 0.64 | มาก |
| 4. สภาพภายนอกรถโดยสารมีความชัดเจนของหมายเลขข้าง รถ ชื่อบอกเส้นทางมีความชัดเจน | 4.32 | 0.70 | มาก |
| รวม | 4.42 | 0.62 | มาก |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.62$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ 1. พนักงานขับรถไม่ขับรถเร็วให้เป็นที่น่าหวาดกลัว หรือขับรถประมาท ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.56$) 2. การหยุด – ออกตัว มีความนุ่มนวล ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.58$) และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ 1. พนักงานขับรถจะส่งผู้โดยสารจนถึงปลายทาง (แม้จะเหลือผู้โดยสารเพียง 1 – 2 คน) ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.64$) 2. สภาพภายนอกรถโดยสารมีความชัดเจนของหมายเลขข้างรถ ชื่อบอกเส้นทางมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.32$, $SD = 0.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

| ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต | \bar{X} | SD | ระดับ ความคาดหวัง |
|--|-------------|-------------|----------------------|
| ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ | | | |
| 1. พนักงานขับรถสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษเบื้องต้นได้ | 4.49 | 0.64 | มาก |
| 2. พนักงานขับรถมีความเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ | 4.34 | 0.70 | มาก |
| 3. สภาพรถเสียงไม่ดังจนเกินไปที่อาจก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง | 4.44 | 0.66 | มาก |
| 4. สภาพภายในของรถ เช่น เบาะที่นั่งสบาย พื้นรถมีความสะอาด | 4.43 | 0.62 | มาก |
| 5. อุปกรณ์ภายในรถอยู่ในสภาพดี เช่น เบาะไม่ขาด และไม่ยุบตัว | 4.62 | 0.57 | มากที่สุด |
| รวม | 4.46 | 0.64 | มาก |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.64$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ อุปกรณ์ภายในรถอยู่ในสภาพดี เช่น เบาะไม่ขาด และไม่ยุบตัว ($\bar{X} = 4.62$, $SD = 0.57$) และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ 1. พนักงานขับรถสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษเบื้องต้นได้ ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.64$) 2. สภาพรถเสียงไม่ดังจนเกินไปที่อาจก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.66$) 3. สภาพภายในของรถ เช่น เบาะที่นั่งสบาย พื้นรถมีความสะอาด ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.62$) 4. พนักงานขับรถมีความเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.70$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต

| การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต | \bar{X} | SD | ระดับ ความคาดหวัง |
|---|-------------|-------------|----------------------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | 4.36 | 0.61 | มาก |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | 4.25 | 0.67 | มาก |
| 3. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว | 4.44 | 0.60 | มาก |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจ | 4.43 | 0.63 | มาก |
| 5. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ | 4.42 | 0.74 | มาก |
| รวม | 4.38 | 0.65 | มาก |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.65$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ 1. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.60$) 2. ด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.63$) 3. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.74$) 4. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.61$) 5. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.67$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

| การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต | \bar{X} | SD | ระดับ ความคาดหวัง |
|--|-------------|-------------|----------------------|
| ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | | | |
| 1. การขึ้น - ลงรถมีความสะดวก | 4.34 | 0.56 | มาก |
| 2. มีที่นั่งเพียงพอ ไม่ต้องเบียดกัน | 4.35 | 0.61 | มาก |
| 3. ที่นั่งที่จัดไว้นั่งสบาย เข่าไม่ชนเก้าอี้ตัวกลางของรถ | 4.54 | 0.56 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้ความบันเทิง (มีวิทยุให้ฟัง) ขณะการเดินทาง | 4.37 | 0.63 | มาก |
| 5. บรรยากาศภายในรถสะอาด ปลอดภัย | 4.22 | 0.67 | มาก |
| 6. หากฝนตกมีม่านสำหรับปิดกันฝน | 4.34 | 0.63 | มาก |
| รวม | 4.36 | 0.61 | มาก |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.61$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ที่นั่งที่จัดไว้นั่งสบาย เข่าไม่ชนเก้าอี้ตัวกลางของรถ ($\bar{X} = 4.54$, $SD = 0.56$) และอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ ได้แก่ 1. มีการให้ความบันเทิง (มีวิทยุให้ฟัง) ขณะการเดินทาง ($\bar{X} = 4.37$, $SD = 0.63$) 2. มีที่นั่งเพียงพอ ไม่ต้องเบียดกัน ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.61$) 3. การขึ้น - ลงรถมีความสะดวก ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.56$) 4. หากฝนตกมีม่านสำหรับปิดกันฝน ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.63$) 5. บรรยากาศภายในรถสะอาด ปลอดภัย ($\bar{X} = 4.22$, $SD = 0.67$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

| การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต | \bar{X} | SD | ระดับ ความคาดหวัง |
|---|-------------|-------------|----------------------|
| 1. ปลอดภัยจากการถูกผู้ร่วมโดยสาร ปล้น - จี้ หรือกรีด - ล้วงกระเป๋า | 4.41 | 0.61 | มาก |
| 2. ไม่คิดราคาค่าโดยสารเกินจากที่ขนส่งกำหนด | 4.45 | 0.61 | มาก |
| 3. พนักงานขับรถมีใบอนุญาตขับรถสาธารณะ โดยติดใบอนุญาตขับขี่ไว้บริเวณห้องโดยสาร | 4.18 | 0.73 | มาก |
| 4. พนักงานขับรถใส่รูปแบบพนักงานขับรถตามที่ขนส่งกำหนด | 4.11 | 0.71 | มาก |
| 5. พนักงานขับรถมีมารยาทในการขับขี่และปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด | 4.09 | 0.69 | มาก |
| รวม | 4.25 | 0.67 | มาก |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.67$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ 1. ไม่คิดราคาค่าโดยสารเกินจากที่ขนส่งกำหนด ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.61$) 2. ปลอดภัยจากการถูกผู้ร่วมโดยสาร ปล้น - จี้ หรือกรีด - ล้วงกระเป๋า ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.61$) 3. พนักงานขับรถมีใบอนุญาตขับรถสาธารณะ โดยติดใบอนุญาตขับขี่ไว้บริเวณห้องโดยสาร ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.73$) 4. พนักงานขับรถใส่รูปแบบพนักงานขับรถตามที่ขนส่งกำหนด ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.71$) 5. พนักงานขับรถมีมารยาทในการขับขี่และปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.09$, $SD = 0.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

| การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต | \bar{X} | SD | ระดับ ความคาดหวัง |
|---|-------------|-------------|----------------------|
| ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว | | | |
| 1. ผู้โดยสารสามารถมั่นใจได้ว่ารวดเร็ว ตรงเวลา | 4.18 | 0.71 | มาก |
| 2. ผู้โดยสารเชื่อมั่นได้ว่าไม่ต้องรอรถนาน | 4.60 | 0.55 | มากที่สุด |
| 3. ผู้ขับขี่ไม่จอดรับ – ส่งผู้โดยสารนอกป้าย จนเป็นเหตุให้ การเดินทางล่าช้า | 4.55 | 0.55 | มากที่สุด |
| รวม | 4.44 | 0.60 | มาก |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ 1. ผู้โดยสารเชื่อมั่นได้ว่าไม่ต้องรอรถนาน ($\bar{X} = 4.60$, $SD = 0.55$) 2. ผู้ขับขี่ไม่จอดรับ – ส่งผู้โดยสารนอกป้าย จนเป็นเหตุให้การเดินทางล่าช้า ($\bar{X} = 4.55$, $SD = 0.55$) และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ผู้โดยสารสามารถมั่นใจได้ว่ารวดเร็ว ตรงเวลา ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.71$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจ

| การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต | \bar{X} | SD | ระดับ ความคาดหวัง |
|---|-------------|-------------|----------------------|
| ด้านการให้ความมั่นใจ | | | |
| 1. พนักงานขับรถไม่ขับรถเร็วให้เป็นที่น่าหวาดกลัว หรือขับ รถประมาท | 4.49 | 0.58 | มาก |
| 2. การหยุด – ออกตัว มีความนุ่มนวล | 4.62 | 0.53 | มากที่สุด |
| 3. พนักงานขับรถจะส่งผู้โดยสารจนถึงปลายทาง (แม้จะ เหลือผู้โดยสารเพียง 1 – 2 คน) | 4.33 | 0.69 | มาก |
| 4. สภาพภายนอกรถโดยสารมีความชัดเจนของหมายเลขข้าง รถ ชื่อบอกเส้นทางมีความชัดเจน | 4.26 | 0.71 | มาก |
| รวม | 4.43 | 0.63 | มาก |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ การหยุด – ออกตัว มีความนุ่มนวล ($\bar{X} = 4.62$, $SD = 0.53$) และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ 1. พนักงานขับรถไม่ขับรถเร็วให้เป็นที่น่าหวาดกลัว หรือขับรถประมาท ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.58$) 2. พนักงานขับรถจะส่งผู้โดยสารจนถึงปลายทาง (แม้จะเหลือผู้โดยสารเพียง 1 – 2 คน) ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.69$) 3. สภาพภายนอกรถโดยสารมีความชัดเจนของหมายเลขข้างรถ ชื่อบอกเส้นทางมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

| การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต | \bar{X} | SD | ระดับ ความคาดหวัง |
|--|-------------|-------------|----------------------|
| ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ | | | |
| 1. พนักงานขับรถสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษเบื้องต้นได้ | 4.54 | 0.58 | มากที่สุด |
| 2. พนักงานขับรถมีความเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ | 4.47 | 0.65 | มาก |
| 3. สภาพรถเสียงไม่ดังจนเกินไปที่อาจก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง | 4.27 | 0.71 | มาก |
| 4. สภาพภายในของรถ เช่น เบาะที่นั่งสบาย พื้นรถมีความสะอาด | 4.40 | 0.94 | มาก |
| 5. อุปกรณ์ภายในรถอยู่ในสภาพดี เช่น เบาะไม่ขาด และไม่ยุบตัว | 4.42 | 0.82 | มาก |
| รวม | 4.42 | 0.74 | มาก |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.74$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานขับรถสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษเบื้องต้นได้ ($\bar{X} = 4.54$, $SD = 0.58$) และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ 1. พนักงานขับรถมีความเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ ($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.65$) 2. อุปกรณ์ภายในรถอยู่ในสภาพดี เช่น เบาะไม่ขาด และไม่ยุบตัว ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.82$) 3. สภาพภายในของรถ เช่น เบาะที่นั่งสบาย พื้นรถมีความสะอาด ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.94$) 4. สภาพรถเสียงไม่ดังจนเกินไปที่อาจก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.71$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟถ้องในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟถ้องในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ

| ความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟถ้องในจังหวัดภูเก็ต | เพศ | | | | t | p-value |
|--|-----------|------|-----------|------|-----|---------|
| | ชาย | | หญิง | | | |
| | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | | |
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | 4.46 | 0.43 | 4.44 | 0.39 | .41 | .67 |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | 4.38 | 0.51 | 4.41 | 0.46 | .73 | .46 |
| 3. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว | 4.50 | 0.45 | 4.47 | 0.45 | .63 | .52 |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจ | 4.41 | 0.48 | 4.41 | 0.48 | .01 | .99 |
| 5. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ | 4.45 | 0.47 | 4.47 | 0.44 | .53 | .59 |
| รวม | 4.44 | 0.41 | 4.44 | 0.40 | .12 | .90 |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟถ้องในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ

| ความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต | อายุ | \bar{X} | SD | F | P-value |
|---|-------------|-----------|------|------|---------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | 20 – 30 ปี | 4.57 | 0.36 | 4.93 | .01* |
| | 31 – 40 ปี | 4.48 | 0.36 | | |
| | 41 – 50 ปี | 4.36 | 0.42 | | |
| | 50 ปีขึ้นไป | 4.38 | 0.47 | | |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | 20 – 30 ปี | 4.56 | 0.42 | 7.98 | .00* |
| | 31 – 40 ปี | 4.47 | 0.41 | | |
| | 41 – 50 ปี | 4.26 | 0.52 | | |
| | 50 ปีขึ้นไป | 4.29 | 0.54 | | |
| 3. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว | 20 – 30 ปี | 4.61 | 0.38 | 4.19 | .01* |
| | 31 – 40 ปี | 4.52 | 0.45 | | |
| | 41 – 50 ปี | 4.39 | 0.49 | | |
| | 50 ปีขึ้นไป | 4.42 | 0.42 | | |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจ | 20 – 30 ปี | 4.54 | 0.41 | 3.28 | .02* |
| | 31 – 40 ปี | 4.43 | 0.48 | | |
| | 41 – 50 ปี | 4.31 | 0.49 | | |
| | 50 ปีขึ้นไป | 4.39 | 0.49 | | |
| 5. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ | 20 – 30 ปี | 4.61 | 0.39 | 4.59 | .01* |
| | 31 – 40 ปี | 4.48 | 0.44 | | |
| | 41 – 50 ปี | 4.37 | 0.48 | | |
| | 50 ปีขึ้นไป | 4.40 | 0.47 | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ (ต่อ)

| ความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต | อายุ | \bar{X} | SD | F | P-value |
|--|-------------|-----------|------|------|---------|
| โดยรวม | 20 – 30 ปี | 4.57 | 0.36 | 6.18 | .00* |
| | 31 – 40 ปี | 4.47 | 0.37 | | |
| | 41 – 50 ปี | 4.34 | 0.43 | | |
| | 50 ปีขึ้นไป | 4.37 | 0.42 | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามอายุ

| อายุ | \bar{X} | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 41 – 50 ปี | 50 ปีขึ้นไป |
|-------------|-----------|------------|------------|------------|-------------|
| | | 4.57 | 4.48 | 4.36 | 4.38 |
| 20 – 30 ปี | 4.57 | | .09 | .21* | .19* |
| 31 – 40 ปี | 4.48 | | | .12 | .09 |
| 41 – 50 ปี | 4.36 | | | | -.01 |
| 50 ปีขึ้นไป | 4.38 | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโพล่งในจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโพล่งในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ จำแนกตามอายุ

| อายุ | \bar{X} | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 41 – 50 ปี | 50 ปีขึ้นไป |
|-------------|-----------|------------|------------|------------|-------------|
| | | 4.56 | 4.47 | 4.26 | 4.29 |
| 20 – 30 ปี | 4.56 | | .08 | .29* | .26* |
| 31 – 40 ปี | 4.47 | | | .20* | .17 |
| 41 – 50 ปี | 4.26 | | | | -.03 |
| 50 ปีขึ้นไป | 4.29 | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโพล่งในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโพล่งในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว จำแนกตามอายุ

| อายุ | \bar{X} | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 41 – 50 ปี | 50 ปีขึ้นไป |
|-------------|-----------|------------|------------|------------|-------------|
| | | 4.61 | 4.52 | 4.39 | 4.42 |
| 20 – 30 ปี | 4.61 | | .08 | .21* | .18 |
| 31 – 40 ปี | 4.52 | | | .13 | .10 |
| 41 – 50 ปี | 4.39 | | | | -.02 |
| 50 ปีขึ้นไป | 4.42 | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอายุ

| อายุ | \bar{X} | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 41 – 50 ปี | 50 ปีขึ้นไป |
|-------------|-----------|------------|------------|------------|-------------|
| | | 4.54 | 4.43 | 4.31 | 4.39 |
| 20 – 30 ปี | 4.54 | | .11 | .22* | .14 |
| 31 – 40 ปี | 4.43 | | | .11 | .03 |
| 41 – 50 ปี | 4.31 | | | | -.08 |
| 50 ปีขึ้นไป | 4.39 | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

| อายุ | \bar{X} | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 41 – 50 ปี | 50 ปีขึ้นไป |
|-------------|-----------|------------|------------|------------|-------------|
| | | 4.61 | 4.48 | 4.37 | 4.37 |
| 20 – 30 ปี | 4.61 | | .12 | .23* | .21* |
| 31 – 40 ปี | 4.48 | | | .10 | .08 |
| 41 – 50 ปี | 4.37 | | | | -.02 |
| 50 ปีขึ้นไป | 4.40 | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามอายุ

| อายุ | \bar{X} | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 41 – 50 ปี | 50 ปีขึ้นไป |
|-------------|-----------|------------|------------|------------|-------------|
| | | 4.57 | 4.47 | 4.34 | 4.37 |
| 20 – 30 ปี | 4.57 | | .10 | .23* | .20* |
| 31 – 40 ปี | 4.47 | | | .13 | .10 |
| 41 – 50 ปี | 4.34 | | | | -.03 |
| 50 ปีขึ้นไป | 4.37 | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม มากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสัญชาติ

| ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต | สัญชาติ | \bar{X} | SD | F | P-value |
|---|----------|-----------|------|------|---------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | จีน | 4.47 | 0.39 | .81 | .51 |
| | รัสเซีย | 4.45 | 0.42 | | |
| | อเมริกัน | 4.40 | 0.45 | | |
| | อังกฤษ | 4.48 | 0.34 | | |
| | อื่น ๆ | 4.37 | 0.50 | | |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | จีน | 4.45 | 0.42 | 1.44 | .22 |
| | รัสเซีย | 4.33 | 0.54 | | |
| | อเมริกัน | 4.33 | 0.54 | | |
| | อังกฤษ | 4.45 | 0.43 | | |
| | อื่น ๆ | 4.43 | 0.46 | | |
| 3. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่าง รวดเร็ว | จีน | 4.55 | 0.42 | 1.05 | .37 |
| | รัสเซีย | 4.48 | 0.47 | | |
| | อเมริกัน | 4.43 | 0.49 | | |
| | อังกฤษ | 4.51 | 0.42 | | |
| | อื่น ๆ | 4.41 | 0.41 | | |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจ | จีน | 4.47 | 0.44 | 1.88 | .11 |
| | รัสเซีย | 4.48 | 0.47 | | |
| | อเมริกัน | 4.31 | 0.51 | | |
| | อังกฤษ | 4.42 | 0.47 | | |
| | อื่น ๆ | 4.42 | 0.40 | | |

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสัญชาติ (ต่อ)

| ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต | สัญชาติ | \bar{X} | SD | F | P-value |
|---|----------|-----------|------|-----|---------|
| 5. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ | จีน | 4.53 | 0.43 | .56 | .68 |
| | รัสเซีย | 4.44 | 0.50 | | |
| | อเมริกัน | 4.44 | 0.45 | | |
| | อังกฤษ | 4.45 | 0.46 | | |
| | อื่น ๆ | 4.43 | 0.31 | | |
| รวม | จีน | 4.49 | 0.36 | .96 | .42 |
| | รัสเซีย | 4.43 | 0.44 | | |
| | อเมริกัน | 4.38 | 0.44 | | |
| | อังกฤษ | 4.46 | 0.38 | | |
| | อื่น ๆ | 4.41 | 0.40 | | |

จากตารางที่ 4.22 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพ

| ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต | สถานภาพ | \bar{X} | SD | F | P-value |
|---|---------------------|-----------|------|------|---------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | โสด | 4.46 | 0.40 | 1.40 | .24 |
| | สมรส | 4.41 | 0.42 | | |
| | หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.53 | 0.35 | | |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | โสด | 4.41 | 0.48 | 1.49 | .22 |
| | สมรส | 4.35 | 0.50 | | |
| | หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.51 | 0.44 | | |
| 3. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว | โสด | 4.50 | 0.43 | 3.29 | .03* |
| | สมรส | 4.42 | 0.48 | | |
| | หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.62 | 0.38 | | |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจ | โสด | 4.43 | 0.47 | 1.49 | .22 |
| | สมรส | 4.36 | 0.51 | | |
| | หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.51 | 0.36 | | |
| 5. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ | โสด | 4.47 | 0.46 | 3.37 | .03* |
| | สมรส | 4.41 | 0.45 | | |
| | หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.64 | 0.36 | | |
| รวม | โสด | 4.45 | 0.40 | 2.99 | .04* |
| | สมรส | 4.36 | 0.42 | | |
| | หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.56 | 0.34 | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | \bar{X} | โสด | สมรส | หย่าร้าง/แยกกันอยู่ |
|---------------------|-----------|------|------|---------------------|
| | | 4.50 | 4.42 | 4.62 |
| โสด | 4.50 | | .08 | -.11 |
| สมรส | 4.42 | | | -.20* |
| หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.62 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว น้อยกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | \bar{X} | โสด | สมรส | หย่าร้าง/แยกกันอยู่ |
|---------------------|-----------|------|------|---------------------|
| | | 4.47 | 4.41 | 4.64 |
| โสด | 4.47 | | .05 | -.16 |
| สมรส | 4.41 | | | -.22* |
| หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.64 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ น้อยกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | \bar{X} | โสด | สมรส | หย่าร้าง/แยกกันอยู่ |
|---------------------|-----------|------|------|---------------------|
| | | 4.45 | 4.36 | 4.56 |
| โสด | 4.45 | | .05 | -.10 |
| สมรส | 4.36 | | | -.26* |
| หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.56 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม น้อยกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต | ระดับการศึกษา | \bar{X} | SD | F | P-value |
|---|------------------|-----------|------|------|---------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.53 | 0.35 | 2.06 | .12 |
| | ปริญญาตรี | 4.42 | 0.41 | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 4.46 | 0.45 | | |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.49 | 0.47 | 2.32 | .09 |
| | ปริญญาตรี | 4.38 | 0.48 | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 4.44 | 0.52 | | |
| 3. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.59 | 0.39 | 2.89 | .05 |
| | ปริญญาตรี | 4.45 | 0.46 | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 4.50 | 0.48 | | |

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

| ความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต | ระดับการศึกษา | \bar{X} | SD | F | P-value |
|---|------------------|-----------|------|------|---------|
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจ | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.54 | 0.36 | 4.50 | .01* |
| | ปริญญาตรี | 4.37 | 0.50 | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 4.45 | 0.49 | | |
| 5. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.48 | 0.45 | 3.85 | .02* |
| | ปริญญาตรี | 4.42 | 0.45 | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 4.48 | 0.43 | | |
| โดยรวม | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.54 | 0.36 | 3.73 | .02* |
| | ปริญญาตรี | 4.40 | 0.41 | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 4.46 | 0.42 | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | \bar{X} | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|
| | | 4.54 | 4.37 | 4.45 |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.54 | | .17* | .09 |
| ปริญญาตรี | 4.37 | | | -.08 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4.45 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจมากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | \bar{X} | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|
| | | 4.48 | 4.42 | 4.42 |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.48 | | .15* | .10 |
| ปริญญาตรี | 4.42 | | | -.05 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4.48 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | \bar{X} | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|
| | | 4.54 | 4.40 | 4.46 |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.54 | | .13* | .07 |
| ปริญญาตรี | 4.40 | | | -.05 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4.46 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ

| ความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต | | | | | |
|---|--------------------|------|------|---------|-----|
| อาชีพ | \bar{X} | SD | F | P-value | |
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | ลูกจ้าง | 4.55 | 0.31 | 1.29 | .27 |
| | พนักงานบริษัทเอกชน | 4.43 | 0.42 | | |
| | ข้าราชการ | 4.44 | 0.42 | | |
| | ข้าราชการบำนาญ | 4.42 | 0.44 | | |
| | อาชีพอื่น ๆ | 4.40 | 0.39 | | |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | ลูกจ้าง | 4.54 | 0.40 | 2.10 | .07 |
| | พนักงานบริษัทเอกชน | 4.37 | 0.48 | | |
| | ข้าราชการ | 4.34 | 0.51 | | |
| | ข้าราชการบำนาญ | 4.41 | 0.52 | | |
| | อาชีพอื่น ๆ | 4.32 | 0.44 | | |
| 3. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว | ลูกจ้าง | 4.62 | 0.37 | 1.97 | .09 |
| | พนักงานบริษัทเอกชน | 4.44 | 0.47 | | |
| | ข้าราชการ | 4.47 | 0.48 | | |
| | ข้าราชการบำนาญ | 4.46 | 0.43 | | |
| | อาชีพอื่น ๆ | 4.53 | 0.38 | | |

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

| ความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|--------------------|------|------|---------|------|------|------|
| ให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต | อาชีพ | \bar{X} | SD | F | P-value | | | |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจ | ลูกจ้าง | 4.57 | 0.38 | 2.46 | .04* | | | |
| | พนักงานบริษัทเอกชน | 4.37 | 0.48 | | | | | |
| | ข้าราชการ | 4.37 | 0.53 | | | | | |
| | ข้าราชการบำนาญ | 4.40 | 0.49 | | | | | |
| | อาชีพอื่น ๆ | 4.44 | 0.33 | | | | | |
| | 5. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ | ลูกจ้าง | 4.61 | | | 0.36 | 2.71 | .03* |
| | | พนักงานบริษัทเอกชน | 4.41 | | | 0.47 | | |
| ข้าราชการ | | 4.45 | 0.49 | | | | | |
| ข้าราชการบำนาญ | | 4.43 | 0.44 | | | | | |
| อาชีพอื่น ๆ | | 4.52 | 0.36 | | | | | |
| โดยรวม | | ลูกจ้าง | 4.57 | 0.32 | 2.38 | .05* | | |
| | | พนักงานบริษัทเอกชน | 4.40 | 0.41 | | | | |
| | ข้าราชการ | 4.41 | 0.44 | | | | | |
| | ข้าราชการบำนาญ | 4.42 | 0.41 | | | | | |
| | อาชีพอื่น ๆ | 4.43 | 0.33 | | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | \bar{X} | ลูกจ้าง | พนักงานบริษัทเอกชน | ข้าราชการ | ข้าราชการบำนาญ | อาชีพอื่น ๆ |
|--------------------|-----------|---------|--------------------|-----------|----------------|-------------|
| | | | 4.57 | 4.37 | 4.37 | 4.40 |
| ลูกจ้าง | 4.57 | | .20* | .19 | .168 | .12 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 4.37 | | | -.01 | -.03 | -.07 |
| ข้าราชการ | 4.37 | | | | -.02 | -.06 |
| ข้าราชการบำนาญ | 4.40 | | | | | -.03 |
| อาชีพอื่น ๆ | 4.44 | | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพลูกจ้าง มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | \bar{X} | ลูกจ้าง | พนักงานบริษัทเอกชน | ข้าราชการ | ข้าราชการบำนาญ | อาชีพอื่น ๆ |
|--------------------|-----------|---------|--------------------|-----------|----------------|-------------|
| | | | 4.61 | 4.41 | 4.45 | 4.43 |
| ลูกจ้าง | 4.61 | | .20* | .15 | .18 | .09 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 4.41 | | | -.04 | -.02 | -.11 |
| ข้าราชการ | 4.45 | | | | .02 | -.06 |
| ข้าราชการบำนาญ | 4.43 | | | | | -.08 |
| อาชีพอื่น ๆ | 4.52 | | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพลูกจ้าง มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถงในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโพลีอองในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนก
ตามอาชีพ

| อาชีพ | \bar{X} | ลูกจ้าง | พนักงาน บริษัทเอกชน | ข้าราชการ | ข้าราชการ บำนาญ | อาชีพอื่น ๆ |
|--------------------|-----------|---------|------------------------|-----------|--------------------|----------------|
| | | 4.57 | 4.40 | 4.41 | 4.42 | 4.43 |
| ลูกจ้าง | 4.57 | | .16* | .15 | .15 | .13 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 4.40 | | | -.01 | -.01 | -.03 |
| ข้าราชการ | 4.41 | | | | -.01 | -.01 |
| ข้าราชการบำนาญ | 4.42 | | | | | -.01 |
| อาชีพอื่น ๆ | 4.43 | | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพลูกจ้าง มีระดับความความ
คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโพลีอองในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม มากกว่านักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาติที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถ
ไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการ
ของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ

| การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต | เพศ | | | | t | p - value |
|--|-----------|------|-----------|------|------|--------------|
| | ชาย | | หญิง | | | |
| | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | | |
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | 4.37 | 0.44 | 4.36 | 0.42 | .41 | .67 |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | 4.23 | 0.51 | 4.26 | 0.47 | .72 | .46 |
| 3. ด้านการตอบสนองความต้องการได้ อย่างรวดเร็ว | 4.47 | 0.44 | 4.42 | 0.45 | 1.01 | .31 |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจ | 4.47 | 0.47 | 4.39 | 0.46 | .82 | .10 |
| 5. ด้านการเข้าใจความต้องการของ ผู้รับบริการ | 4.50 | 0.43 | 4.36 | 0.45 | 3.01 | .01* |
| โดยรวม | 4.40 | 0.36 | 4.35 | 0.35 | 2.25 | .02* |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพ
การให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการ
ของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ

| การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต | อายุ | \bar{X} | SD | F | P-value |
|---|-------------|-----------|------|------|---------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | 20 – 30 ปี | 4.43 | 0.43 | 1.76 | .15 |
| | 31 – 40 ปี | 4.31 | 0.44 | | |
| | 41 – 50 ปี | 4.40 | 0.40 | | |
| | 50 ปีขึ้นไป | 4.32 | 0.43 | | |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | 20 – 30 ปี | 4.37 | 0.44 | 2.55 | .05 |
| | 31 – 40 ปี | 4.26 | 0.51 | | |
| | 41 – 50 ปี | 4.20 | 0.47 | | |
| | 50 ปีขึ้นไป | 4.17 | 0.48 | | |
| 3. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่าง รวดเร็ว | 20 – 30 ปี | 4.54 | 0.41 | 1.52 | .20 |
| | 31 – 40 ปี | 4.41 | 0.49 | | |
| | 41 – 50 ปี | 4.41 | 0.44 | | |
| | 50 ปีขึ้นไป | 4.43 | 0.39 | | |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจ | 20 – 30 ปี | 4.50 | 0.47 | 1.97 | .11 |
| | 31 – 40 ปี | 4.35 | 0.47 | | |
| | 41 – 50 ปี | 4.46 | 0.42 | | |
| | 50 ปีขึ้นไป | 4.44 | 0.50 | | |
| 5. ด้านการเข้าใจความต้องการของ ผู้รับบริการ | 20 – 30 ปี | 4.51 | 0.38 | 2.29 | .07 |
| | 31 – 40 ปี | 4.35 | 0.50 | | |
| | 41 – 50 ปี | 4.43 | 0.43 | | |
| | 50 ปีขึ้นไป | 4.44 | 0.42 | | |

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโพลีอองในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ (ต่อ)

| การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของรถโพลีอองในจังหวัดภูเก็ต | อายุ | \bar{X} | SD | F | P-value |
|--|-------------|-----------|------|------|---------|
| โดยรวม | 20 – 30 ปี | 4.46 | 0.34 | 2.34 | .07 |
| | 31 – 40 ปี | 4.33 | 0.39 | | |
| | 41 – 50 ปี | 4.38 | 0.32 | | |
| | 50 ปีขึ้นไป | 4.35 | 0.35 | | |

จากตารางที่ 4.38 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโพลีอองในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโพลีอองในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสัญชาติ

| การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของรถโพลีอองในจังหวัดภูเก็ต | สัญชาติ | \bar{X} | SD | F | P-value |
|--|---------------|-----------|------|-----|---------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | จีน | 4.37 | 0.40 | .72 | .57 |
| | รัสเซีย | 4.35 | 0.47 | | |
| | อเมริกัน | 4.39 | 0.42 | | |
| | อังกฤษ | 4.34 | 0.44 | | |
| | สัญชาติอื่น ๆ | 4.20 | 0.44 | | |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | จีน | 4.30 | 0.42 | .36 | .83 |
| | รัสเซีย | 4.22 | 0.53 | | |
| | อเมริกัน | 4.23 | 0.49 | | |
| | อังกฤษ | 4.25 | 0.51 | | |
| | สัญชาติอื่น ๆ | 4.18 | 0.45 | | |

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการ
ของรถไฟถ้องในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสัญชาติ (ต่อ)

| การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของรถไฟถ้องในจังหวัดภูเก็ต | สัญชาติ | \bar{X} | SD | F | P-value |
|---|---------------|-----------|------|-----|---------|
| 3. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่าง รวดเร็ว | จีน | 4.46 | 0.46 | .26 | .90 |
| | รัสเซีย | 4.44 | 0.41 | | |
| | อเมริกัน | 4.42 | 0.45 | | |
| | อังกฤษ | 4.43 | 0.45 | | |
| | สัญชาติอื่น ๆ | 4.53 | 0.44 | | |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจ | จีน | 4.45 | 0.42 | .21 | .92 |
| | รัสเซีย | 4.45 | 0.44 | | |
| | อเมริกัน | 4.42 | 0.47 | | |
| | อังกฤษ | 4.40 | 0.51 | | |
| | สัญชาติอื่น ๆ | 4.42 | 0.50 | | |
| 5. ด้านการเข้าใจความต้องการของ ผู้รับบริการ | จีน | 4.43 | 0.45 | .19 | .94 |
| | รัสเซีย | 4.45 | 0.39 | | |
| | อเมริกัน | 4.42 | 0.41 | | |
| | อังกฤษ | 4.39 | 0.51 | | |
| | สัญชาติอื่น ๆ | 4.43 | 0.34 | | |
| รวม | จีน | 4.39 | 0.32 | .21 | .93 |
| | รัสเซีย | 4.37 | 0.36 | | |
| | อเมริกัน | 4.37 | 0.35 | | |
| | อังกฤษ | 4.35 | 0.39 | | |
| | สัญชาติอื่น ๆ | 4.33 | 0.36 | | |

จากตารางที่ 4.39 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพ

| การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต | สถานภาพ | \bar{X} | SD | F | P-value |
|--|---------------------|-----------|------|------|---------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | โสด | 4.38 | 0.43 | 1.33 | .26 |
| | สมรส | 4.31 | 0.42 | | |
| | หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.42 | 0.43 | | |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | โสด | 4.30 | 0.50 | 3.59 | .02* |
| | สมรส | 4.16 | 0.47 | | |
| | หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.29 | 0.45 | | |
| 3. ด้านการตอบสนองความต้องการได้ อย่างรวดเร็ว | โสด | 4.47 | 0.43 | 3.45 | .03* |
| | สมรส | 4.37 | 0.48 | | |
| | หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.56 | 0.31 | | |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจ | โสด | 4.42 | 0.45 | .35 | .70 |
| | สมรส | 4.42 | 0.49 | | |
| | หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.49 | 0.49 | | |
| 5. ด้านการเข้าใจความต้องการของ ผู้รับบริการ | โสด | 4.43 | 0.45 | 2.64 | .07 |
| | สมรส | 4.37 | 0.44 | | |
| | หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.56 | 0.37 | | |
| รวม | โสด | 4.39 | 0.37 | 2.92 | .04* |
| | สมรส | 4.32 | 0.34 | | |
| | หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.45 | 0.32 | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | \bar{X} | โสด | สมรส | หย่าร้าง/แยกกันอยู่ |
|---------------------|-----------|------|------|---------------------|
| | | 4.30 | 4.16 | 4.29 |
| โสด | 4.30 | | .13* | .01 |
| สมรส | 4.16 | | | -.12 |
| หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.29 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพโสด มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | \bar{X} | โสด | สมรส | หย่าร้าง/แยกกันอยู่ |
|---------------------|-----------|------|------|---------------------|
| | | 4.47 | 4.37 | 4.56 |
| โสด | 4.47 | | .09 | -.09 |
| สมรส | 4.37 | | | -.18* |
| หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.56 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพสมรส มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | \bar{X} | โสด | สมรส | หย่าร้าง/แยกกันอยู่ |
|---------------------|-----------|------|------|---------------------|
| | | 4.39 | 4.32 | 4.45 |
| โสด | 4.39 | | .07 | -.06 |
| สมรส | 4.32 | | | -.13* |
| หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 4.45 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพสมรส มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโพลีอองในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

| การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของรถโพลีอองในจังหวัดภูเก็ต | ระดับการศึกษา | \bar{X} | SD | F | P-value |
|--|------------------|-----------|------|------|---------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.35 | 0.48 | .42 | .65 |
| | ปริญญาตรี | 4.37 | 0.41 | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 4.30 | 0.47 | | |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.18 | 0.49 | 2.93 | .05 |
| | ปริญญาตรี | 4.29 | 0.48 | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 4.13 | 0.49 | | |
| 3. ด้านการตอบสนองความต้องการได้ อย่างรวดเร็ว | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.42 | 0.45 | .94 | .38 |
| | ปริญญาตรี | 4.46 | 0.43 | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 4.36 | 0.49 | | |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจ | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.39 | 0.51 | .68 | .50 |
| | ปริญญาตรี | 4.44 | 0.45 | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 4.36 | 0.46 | | |
| 5. ด้านการเข้าใจความต้องการของ ผู้รับบริการ | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.43 | 0.37 | .04 | .95 |
| | ปริญญาตรี | 4.42 | 0.45 | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 4.40 | 0.54 | | |
| โดยรวม | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.35 | 0.37 | 1.10 | .33 |
| | ปริญญาตรี | 4.39 | 0.35 | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 4.31 | 0.38 | | |

จากตารางที่ 4.44 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโพลีอองในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการ
ของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ

| การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต | อาชีพ | \bar{X} | SD | F | P-value |
|---|--------------------|-----------|------|------|---------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | ลูกจ้าง | 4.36 | 0.44 | 2.75 | .02* |
| | พนักงานบริษัทเอกชน | 4.37 | 0.42 | | |
| | ข้าราชการ | 4.43 | 0.39 | | |
| | ข้าราชการบำนาญ | 4.21 | 0.44 | | |
| | อาชีพอื่น ๆ | 4.43 | 0.50 | | |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | ลูกจ้าง | 4.31 | 0.40 | 1.32 | .26 |
| | พนักงานบริษัทเอกชน | 4.24 | 0.51 | | |
| | ข้าราชการ | 4.24 | 0.52 | | |
| | ข้าราชการบำนาญ | 4.15 | 0.49 | | |
| | อาชีพอื่น ๆ | 4.40 | 0.44 | | |
| 3. ด้านการตอบสนองความต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว | ลูกจ้าง | 4.48 | 0.42 | 2.15 | .07 |
| | พนักงานบริษัทเอกชน | 4.46 | 0.45 | | |
| | ข้าราชการ | 4.47 | 0.45 | | |
| | ข้าราชการบำนาญ | 4.29 | 0.44 | | |
| | อาชีพอื่น ๆ | 4.51 | 0.36 | | |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจ | ลูกจ้าง | 4.49 | 0.51 | .85 | .49 |
| | พนักงานบริษัทเอกชน | 4.41 | 0.43 | | |
| | ข้าราชการ | 4.44 | 0.50 | | |
| | ข้าราชการบำนาญ | 4.35 | 0.47 | | |
| | อาชีพอื่น ๆ | 4.48 | 0.40 | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการ
ของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

| การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต | อาชีพ | \bar{X} | SD | F | P-value |
|--|--------------------|-----------|------|-------|---------|
| 5. ด้านการเข้าใจความต้องการของ ผู้รับบริการ | ลูกจ้าง | 4.48 | 0.39 | 4.09 | .01* |
| | พนักงานบริษัทเอกชน | 4.45 | 0.39 | | |
| | ข้าราชการ | 4.45 | 0.39 | | |
| | ข้าราชการบำนาญ | 4.21 | 0.59 | | |
| | อาชีพอื่น ๆ | 4.48 | 0.40 | | |
| รวม | ลูกจ้าง | 4.42 | 0.33 | 3.027 | .01* |
| | พนักงานบริษัทเอกชน | 4.38 | 0.35 | | |
| | ข้าราชการ | 4.40 | 0.38 | | |
| | ข้าราชการบำนาญ | 4.23 | 0.35 | | |
| | อาชีพอื่น ๆ | 4.45 | 0.37 | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อ
คุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการเข้าใจ
ใจความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | \bar{X} | ลูกจ้าง | พนักงานบริษัทเอกชน | ข้าราชการ | ข้าราชการบำนาญ | อาชีพอื่น ๆ |
|--------------------|-----------|---------|--------------------|-----------|----------------|-------------|
| | | 4.36 | 4.37 | 4.43 | 4.21 | 4.43 |
| ลูกจ้าง | 4.36 | | -0.04 | -0.06 | .15 | -0.06 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 4.37 | | | -0.06 | .16 | -0.06 |
| ข้าราชการ | 4.43 | | | | .22* | -0.01 |
| ข้าราชการบำนาญ | 4.21 | | | | | -0.22 |
| อาชีพอื่น ๆ | 4.43 | | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพข้าราชการ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพข้าราชการบำนาญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | \bar{X} | ลูกจ้าง | พนักงานบริษัทเอกชน | ข้าราชการ | ข้าราชการบำนาญ | อาชีพอื่น ๆ |
|--------------------|-----------|---------|--------------------|-----------|----------------|-------------|
| | | 4.48 | 4.45 | 4.45 | 4.21 | 4.48 |
| ลูกจ้าง | 4.48 | | .037 | .03 | .26* | .11 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 4.45 | | | -.01 | .23* | -.03 |
| ข้าราชการ | 4.45 | | | | .23* | -.03 |
| ข้าราชการบำนาญ | 4.21 | | | | | -.26 |
| อาชีพอื่น ๆ | 4.48 | | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพลูกจ้าง อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพข้าราชการ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพข้าราชการบำนาญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อ
คุณภาพการให้บริการของรถไฟถ้องในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | \bar{X} | ลูกจ้าง | พนักงาน | ข้าราชการ | ข้าราชการ | อาชีพอื่น |
|--------------------|-----------|---------|-------------|-----------|-----------|-----------|
| | | | บริษัทเอกชน | | บำนาญ | ๆ |
| | | 4.42 | 4.38 | 4.40 | 4.23 | 4.45 |
| ลูกจ้าง | 4.42 | | .038 | .01 | .18* | -.03 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 4.38 | | | -.02 | .14 | -.07 |
| ข้าราชการ | 4.40 | | | | .16 | -.05 |
| ข้าราชการบำนาญ | 4.23 | | | | | -.22 |
| อาชีพอื่น ๆ | 4.45 | | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพลูกจ้าง มีระดับการรับรู้ต่อ
คุณภาพการให้บริการของรถไฟถ้องในจังหวัดภูเก็ต โดยรวม มากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพ
ข้าราชการบำนาญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้บริการรถไฟถ้อง
จังหวัดภูเก็ตไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต 2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปในประเด็นสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.50 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.25 ซึ่งส่วนใหญ่มีสัญชาติอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 30.25 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 56.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.00 และส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.25

5.1.2 ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่งในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.62$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโถ่ง

ถ้อยในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ 1. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.56$) 2. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.64$) 3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.60$) 4. ด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.62$) 5. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.66$) ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กิ้งในจังหวัดภูเก็ต

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กิ้งในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.65$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กิ้งในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ 1. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.60$) 2. ด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.63$) 3. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.74$) 4. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.61$) 5. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.67$) ตามลำดับ

5.1.4 การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กิ้งในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กิ้งในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศ และสัญชาติต่างกัน มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กิ้งในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.5 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กิ้งในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศ สถานภาพ และอาชีพต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กิ้งในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ สัญชาติ และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กิ้งในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโพลีอองในจังหวัดภูเก็ต สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.2.1 ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโพลีอองในจังหวัดภูเก็ต

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโพลีออง ในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความมั่นใจและด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กนิษฐา เกิดฤทธิ์ (2560) ที่ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ผลการศึกษา พบว่า ระดับความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโพลีอองในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่

1. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการนักท่องเที่ยวด้านการรับรู้และการคาดหวังของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) ในประเด็นการตอบสนองนักท่องเที่ยว ที่ระบุว่า พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของนักท่องเที่ยวอย่างรวดเร็วตามความต้องการ

2. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุริยะ บุตรโธสงค์ (2558) ศึกษา เรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ ภาคตะวันออกของประเทศไทย พบว่า ความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของประเสริฐศักดิ์ บัวเลิศ (2557) ศึกษา เรื่อง แนวทางพัฒนาการจัดบริการรถโดยสารสาธารณะโพลีอองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า ระดับการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะโพลีอองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

4. ด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กนิษฐา เกิดฤทธิ์ (2560: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ผลการศึกษา พบว่า ระดับความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของ

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

5. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2550: 106) ที่ว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่ได้สัญญาหรือควรที่จะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

5.2.2 ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประเสริฐศักดิ์ บัวเลิศ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาการจัดบริการรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ระดับการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่

1. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประเสริฐศักดิ์ บัวเลิศ (2557) ศึกษา เรื่อง แนวทางพัฒนาการจัดบริการรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่าด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

2. ด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประเสริฐศักดิ์ บัวเลิศ (2557) ศึกษา เรื่อง แนวทางพัฒนาการจัดบริการรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า ระดับการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

3. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของสุริยะ บุตรโธสงศ์ (2558) ศึกษา เรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ ภาคตะวันออกของประเทศไทย พบว่าการรับรู้ด้านคุณภาพการอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

4. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ประเสริฐศักดิ์ บัวเลิศ (2557) ศึกษา เรื่อง แนวทางพัฒนาการจัดบริการรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้า ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า ระดับการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะไฟ ถ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

5. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกนิษฐา เกิดฤทธิ์ (2560) ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของ นักท่องเที่ยว ชาวญี่ปุ่น ผลการศึกษา ระดับความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยว ชาวญี่ปุ่น โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถ สาธารณะ มีความต้องการอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

5.2.3 การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อ คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับความ ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศ และสัญชาติต่างกัน มีระดับความความ ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของบุษบง พาณิชผล (2555) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจ ในการใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ กรณีศึกษา: การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า ความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลพฤติกรรมส่วนบุคคล ที่ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติ

5.2.4 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้ บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า ในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของ กรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546) ศึกษา เรื่อง ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วม บริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ. ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีทักษะคติในการใช้บริการรถตู้โดยสาร ร่วมบริการ ขสมก. แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการ รับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของศิณวิชญ์ เรืองขำ (2560) ศึกษา เรื่อง ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ผลการวิจัย พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ และระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้บริการ รถตู้โดยสาร เส้นทาง กรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ประกอบการรถโถงควรจัดให้มีการปรับบรรยากาศภายในรถให้สะอาด และปลอดภัย
- 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้ประกอบการรถโถงควรจัดให้พนักงานขับรถมีใบอนุญาตขับขี่รถสาธารณะ โดยติดใบอนุญาตขับขี่ไว้บริเวณห้องโดยสาร และพนักงานขับรถควรมีมารยาทในการขับขี่และปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด
- 3) ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ผู้ประกอบการรถโถงควรจัดให้ผู้ขับขี่ไม่จอดรับ – ส่งผู้โดยสารนอกป้าย จนเป็นเหตุให้การเดินทางล่าช้า ซึ่งผู้ขับขี่จะต้องปรับปรุงการให้บริการ โดยการจอดรถให้ตรงป้ายที่กำหนด และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา
- 4) ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ประกอบการรถโถงควรจัดให้สภาพภายนอกรถโดยสารมีความชัดเจนของหมายเลขข้างรถ ชื่อบอกเส้นทางมีความชัดเจน มากกว่าเดิม
- 5) ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ประกอบการรถโถงควรจัดให้พนักงานขับรถมีความเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ และให้มีการปรับปรุงสภาพรถ ไม่ให้มีเสียงไม่ดังจนเกินไปที่อาจก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาการให้บริการรถบริการสาธารณะประเภทอื่น ๆ ที่มีการให้บริการอยู่ในจังหวัดภูเก็ต เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว และสร้างรายได้ให้กับชุมชนและท้องถิ่น

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ แสงสุริศรี. (2546). **ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ**. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กนิษฐา เกิดฤทธิ. (2560). **พฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยว ชาวญี่ปุ่น**. รายงานการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิร.
- กาญจน์กรอง สุอังคะและคณะ. (2557). **ระบบขนส่งสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กมลวัฒน์ ยะสารวรรณ. (2547). **การรับรู้ภาวะเครียดของพนักงานท่าเรือแหลมฉบัง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขานโยบายสาธารณะบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- กรรณิการ์ กนกวรรณรัตน์. (2548). **ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการใช้เรือโดยสารในคลองแสนแสบ** ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2560, จาก <http://eprints.utcc.ac.th/1841> pdf.
- กันยา สุวรรณแสง. (2542). **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). **การบริการลูกค้า**. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิง.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เจตพล ดวงสงค์. (2556). **ทฤษฎีความคาดหวัง**. เชียงใหม่: วิทยาลัยบริหารศาสตร์. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชัยสมพร ชาวประเสริฐ. (2546). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ตารางโพธิ์องภูเก็ต. ค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.google.co.th/search?q>.
- ฐานุตรา จันทระเกตุ. (2554). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัฐศรุต นนทธี. (2544). **การรับรู้ในการดูแลอนามัยสิ่งแวดล้อมของนักศึกษาประถมศึกษา**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาสาขารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พัญญา นามบุรี. (2556). **การศึกษาความเหมาะสมในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่** วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมขนส่ง. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อยุธา. (2548). **การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัทแอกทีฟ พริน จำกัด.
- บัณฑิต เผ่าวัฒนา. (2548). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการปัญหาน้ำเสียในคลองแม่ข่า ตำบลข้างคลาน เทศบาลนครเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2556). **การขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- บุษบง พาณิซผล. (2555). **ความพึงพอใจในการใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ กรณี ศึกษา: การรถไฟแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บริษัท แพลนโปร จำกัด. (2549). **การขนส่งโดยสารรถตู้โดยสารในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. กรุงเทพมหานคร.
- บริษัท เอ็กเซลเลนท์ บิสเนส แมเนจเม้นท์ จำกัด. (2560). **ศึกษาผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ในพื้นที่จังหวัดเชียงราย**. รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- ประเสริฐศักดิ์ บัวเลิศ. (2557). **แนวทางพัฒนาการจัดการรถโดยสารสาธารณะโพถ้องขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต**. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- แผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ตปี 2561-2564. ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2561, จาก www.phuket.go.th.
- พัชรวัล พันธ์ศิลาโรจน์. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2551). **จิตวิทยาการบริการ ชุด 1-7**. พิมพ์ครั้งที่ 16. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรินติ้ง เฮ้าส์.
- รัชณี นันทวัฒนาศิริชัย. (2550). **ระบบรถโดยสารประจำทางในเขตเมืองพิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันชัย มีชาติ. (2548). **พฤติกรรมบริการองค์การสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศิณวิชญ์ เรืองขำ. (2560). **ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- สมิต สัจฉกร. (2554). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สมยศ วัฒนาภมลชัย. (2554). **การขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุณี เพ็ชรงาม. (2553). **ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวออสเตรเลียในการมาท่องเที่ยวในประเทศไทย**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและ การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุเมธี เจริญธรรม และ ประเมศวร์ เหลือเทพ. (2559). **การศึกษาการให้บริการรถโดยสารประจำทางสาธารณะ กรณีศึกษาเมืองภูเก็ต**. ค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2561, จาก www.atransociety.com
- สุริยะ บุตรโธสงค์. (2558). **การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ ภาคตะวันออกของประเทศไทย**. วารสารธุรกิจปริทัศน์. 7(1), 7-30.
- สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต. ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2560, จาก www.phuket.nso.go.th
- อดุลย์ หะยีสะ. (2554). **คุณภาพการให้บริการรถสาธารณะ: กรณีศึกษาการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อรรธิกา พังงา. (2553). **การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อัศวิน แสงพิกุล. (2556). **ระเบียบวิธีวิจัยด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- <http://www.google.co.th/search?q=รถไฟฟ้า&tbm>. ค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2560.
- <http://live.phuketindex.com/th/phuket-song-taew-2635.html>. ค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2560.
- <http://yutpuket.com/2009/08/31/songtaew-phuket>. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2561.
- <http://www.phuketnews.info>. ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2561.
- 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.

- Parasuraman A, Zeithaml V.A & Berry L.L (1990). **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and exceptions.** New York: The free press.
- 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.

ภาคผนวก



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถ
ไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต

จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามระดับความพึงพอใจของท่าน โดย
แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของ
นักท่องเที่ยว

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้ด้วยความ
ตั้งใจและครบถ้วนทุกข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของท่านหรือเติมข้อความให้สมบูรณ์

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) 20 – 30 ปี 2) 31 – 40 ปี
 3) 41 – 50 ปี 4) 50 ปีขึ้นไป
 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. สัญชาติ

- 1) จีน 2) รัสเซีย
 3) อเมริกัน 4) อังกฤษ
 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพสมรส

- 1) โสด 2) สมรส
 3) หย่าร้าง 4) แยกกันอยู่
 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ระดับการศึกษา

- 1) มัธยมศึกษา 2) อนุปริญญา
 3)ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. อาชีพ

- 1) ลูกจ้าง 2) พนักงานบริษัทเอกชน
 3) ข้าราชการ 4) ข้าราชการบำนาญ
 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถพ้อ
ถ้องในจังหวัดภูเก็ต

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

2.1 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถพ้อถ้องในจังหวัดภูเก็ต

| ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว | ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว | | | | |
|---|----------------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 1.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | | | | | |
| 1.1 การขึ้น - ลงรถมีความสะดวก | | | | | |
| 1.2 มีที่นั่งเพียงพอ ไม่ต้องเบียดกัน | | | | | |
| 1.3 ที่นั่งที่จัดไว้สบาย เข้มไม่ชนเก้าอี้ ตัวกลางของรถ | | | | | |
| 1.4 มีการให้ความบันเทิง (มีวิทยุให้ฟัง) ขณะ การเดินทาง | | | | | |
| 1.5 บรรยากาศภายในรถสะอาด ปลอดภัย | | | | | |
| 1.6 หากฝนตกมีม่านสำหรับปิดกันฝน | | | | | |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | | | | | |
| 2.1 ปลอดภัยจากการถูกผู้ร่วมโดยสาร ปล้น - จี้ หรือกรีด - ล้วงกระเป๋า | | | | | |
| 2.2 ไม่คิดราคาค่าโดยสารเกินจากที่ขนส่ง กำหนด | | | | | |
| 2.3 พนักงานขับรถมีใบอนุญาตขับขี่รถ สาธารณะ โดยติดใบอนุญาตขับขี่ไว้บริเวณห้อง โดยสาร | | | | | |
| 2.4 พนักงานขับรถใส่เครื่องแบบพนักงานขับ รถตามที่ขนส่งกำหนด | | | | | |
| 2.5 พนักงานขับรถมีมารยาทในการขับขี่และ ปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด | | | | | |

| ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว | ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว | | | | |
|--|----------------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 3. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 3.1 ผู้โดยสารสามารถมั่นใจได้ว่ารวดเร็ว ตรงเวลา | | | | | |
| 3.2 ผู้โดยสารเชื่อมั่นได้ว่าไม่ต้องรอรถนาน | | | | | |
| 3.3 ผู้ขับขีไม่จอดรับ – ส่งผู้โดยสารนอกป้าย จนเป็นเหตุให้การเดินทางล่าช้า | | | | | |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจ | | | | | |
| 4.1 พนักงานขับรถไม่ขับรถเร็วให้เป็นที่น่าหวาดกลัว หรือขับรถประมาท | | | | | |
| 4.2 การหยุด – ออกตัว มีความนุ่มนวล | | | | | |
| 4.3 พนักงานขับรถจะส่งผู้โดยสารจนถึงปลายทาง (แม้จะเหลือผู้โดยสารเพียง 1 - 2 คน) | | | | | |
| 4.4 สภาพภายนอกรถโดยสารมีความชัดเจนของหมายเลขข้างรถ ชื่อบอกเส้นทางมีความชัดเจน | | | | | |
| 5. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| 5.1 พนักงานขับรถสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษเบื้องต้นได้ | | | | | |
| 5.2 พนักงานขับรถมีความเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ | | | | | |
| 5.3 สภาพรถเสียงไม่ดังจนเกินไปที่อาจก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง | | | | | |

| ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว | ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว | | | | |
|---|----------------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 5.4 สภาพภายในของรถ เช่น เบาะที่นั่งสบาย พื้นรถมีความสะอาด | | | | | |
| 5.5 อุปกรณ์ภายในรถอยู่ในสภาพดี เช่น เบาะไม่ขาด และไม่ยุบตัว | | | | | |

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถพ้อ
ถ้องในจังหวัดภูเก็ต

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

2.2 การรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถพ้อถ้องในจังหวัดภูเก็ต

| การรับรู้ของนักท่องเที่ยว | ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยว | | | | |
|---|--------------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 1.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | | | | | |
| 1.1 การขึ้น - ลงรถมีความสะดวก | | | | | |
| 1.2 มีที่นั่งเพียงพอ ไม่ต้องเบียดกัน | | | | | |
| 1.3 ที่นั่งที่จัดไว้สบาย เข้มไม่ชนเก้าอี้ ตัวกลางของรถ | | | | | |
| 1.4 มีการให้ความบันเทิง (มีวิทยุให้ฟัง) ขณะ การเดินทาง | | | | | |
| 1.5 บรรยากาศภายในรถสะอาด ปลอดภัย | | | | | |
| 1.6 หากฝนตกมีม่านสำหรับปิดกันฝน | | | | | |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ | | | | | |
| 2.1 ปลอดภัยจากการถูกผู้ร่วมโดยสาร ปล้น - จี้ หรือกรีด - ล้วงกระเป๋า | | | | | |
| 2.2 ไม่คิดราคาค่าโดยสารเกินจากที่ขนส่ง กำหนด | | | | | |
| 2.3 พนักงานขับรถมีใบอนุญาตขับขี่รถ สาธารณะ โดยติดใบอนุญาตขับขี่ไว้บริเวณห้อง โดยสาร | | | | | |
| 2.4 พนักงานขับรถใส่เครื่องแบบพนักงานขับ รถตามที่ขนส่งกำหนด | | | | | |
| 2.5 พนักงานขับรถมีมารยาทในการขับขี่และ ปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด | | | | | |

| การรับรู้ของนักท่องเที่ยว | ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยว | | | | |
|--|--------------------------------|----------------|--------------------|-----------------|-----------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 3. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 3.1 ผู้โดยสารสามารถมั่นใจได้ว่ารวดเร็ว ตรงเวลา | | | | | |
| 3.2 ผู้โดยสารเชื่อมั่นได้ว่าไม่ต้องรอรถนาน | | | | | |
| 3.3 ผู้ขับขีไม่จอดรับ – ส่งผู้โดยสารนอกป้าย จนเป็นเหตุให้การเดินทางล่าช้า | | | | | |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจ | | | | | |
| 4.1 พนักงานขับรถไม่ขับรถเร็วให้เป็นที่น่าหวาดกลัว หรือขับรถประมาท | | | | | |
| 4.2 การหยุด – ออกตัว มีความนุ่มนวล | | | | | |
| 4.3 พนักงานขับรถจะส่งผู้โดยสารจนถึงปลายทาง (แม้จะเหลือผู้โดยสารเพียง 1 - 2 คน) | | | | | |
| 4.4 สภาพภายนอกรถโดยสารมีความชัดเจนของหมายเลขข้างรถ ซึ่งบอกเส้นทางมีความชัดเจน | | | | | |
| 5. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| 5.1 พนักงานขับรถสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษเบื้องต้นได้ | | | | | |
| 5.2 พนักงานขับรถมีความเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ | | | | | |
| 5.3 สภาพรถเสียงไม่ดังจนเกินไปที่อาจก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง | | | | | |

| การรับรู้ของนักท่องเที่ยว | ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยว | | | | |
|---|--------------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 5.4 สภาพภายในของรถ เช่น เบาะที่นั่งสบาย พื้นรถมีความสะอาด | | | | | |
| 5.5 อุปกรณ์ภายในรถอยู่ในสภาพดี เช่น เบาะไม่ขาด และไม่ยุบตัว | | | | | |

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยว

3.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวัง

3.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

3.1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

.....

.....

.....

.....

.....

3.1.3 ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

.....

.....

.....
.....
.....

3.1.4 ด้านการให้ความมั่นใจ

.....
.....
.....
.....
.....

3.1.5 ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

.....
.....
.....
.....
.....

3.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับรู้

3.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

.....
.....
.....
.....
.....

3.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

.....
.....

.....
.....
.....

3.2.3 ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

.....
.....
.....
.....
.....

3.2.4 ด้านการให้ความมั่นใจ

.....
.....
.....
.....
.....

3.2.5 ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้



Research Questionnaire

Research Title: Expectations and perceptions of foreign tourists on the service quality of local bus in Phuket province

Explanation

This questionnaire was designed to study expectations and perceptions of foreign tourists on the service quality of local bus in Phuket province.

Researcher would like to cooperate with you to answer the questionnaire to meet your level of satisfaction. This questionnaire is divided into 3 parts as following;

Part 1: General information of respondent

Part 2: Quality of service

Part 3: Problems and suggestions for expectations and perceptions of foreign tourist

The researcher would like to thank all respondents for your cooperation in this research with every intention and response.

Part 1: General information of respondent

Instruction: Please tick ✓ in the box in front of the statement that represent the fact and complete all items.

1. Gender

- 1) Male 2) Female

2. Age

- 1) 20 – 30 years 2) 31 – 40 years
 3) 41 – 50 years 4) 50 years and over
 5) Others (Please specify).....

3. Nationality

- 1) Chinese 2) Russian
 3) American 4) British
 5) Others (Please specify).....

4. Marital Status

- 1) Single 2) Married
 3) Divorced 4) Separated
 5) Others (Please specify).....

5. Education Level

- 1) High school 2) Diploma
 3) Bachelor's degree 4) Higher than Bachelor's degree
 5) Others (Please specify).....

6. Occupation

- 1) Employee 2) Private company employee
 3) Government official 4) Retired Government official
 5) Others (Please specify).....

Part 2: Expectations and perceptions of foreign tourists on the service quality of local bus in Phuket province

5 = Strongly agree 4 = Agree 3 = Uncertain 2 = Disagree 1 = Strongly disagree

2.1 Expectations of foreign tourists on the service quality of local bus in Phuket province

| Statement | Level of expectations of foreign tourists | | | | |
|--|---|--------------|------------------|-----------------|--------------------------|
| | Strongly agree (5) | Agree (4) | Uncertain (3) | Disagree (2) | Strongly disagree (1) |
| 1. Tangible | | | | | |
| 1.1 Convenient getting on board | | | | | |
| 1.2 Enough seat, not crowded | | | | | |
| 1.3 Comfortable seat. Wide space for knee not to hit the middle bench. | | | | | |
| 1.4 Provide music during traveling | | | | | |
| 1.5 Clean car and clear atmosphere | | | | | |
| 1.6 Available rain curtain if it rains | | | | | |
| 2. Reliability | | | | | |
| 2.1 Safe from robbery, thief and pickpocket from other co-passenger | | | | | |
| 2.2 Not collect exceed advertised fare | | | | | |
| 2.3 Available driver's license and show it on the cabin | | | | | |

Part 2: Expectations and perceptions of foreign tourists on the service quality of local bus in Phuket province

5 = Strongly agree 4 = Agree 3 = Uncertain 2 = Disagree 1 = Strongly disagree

| Statement | Level of expectations of foreign tourists | | | | |
|---|---|--------------|------------------|-----------------|--------------------------|
| | Strongly agree (5) | Agree (4) | Uncertain (3) | Disagree (2) | Strongly disagree (1) |
| 2.4 Right driver uniform by the transport | | | | | |
| 2.5 Courteous driver and strictly follow the traffic rules | | | | | |
| 3. Responsiveness | | | | | |
| 3.1 Assured of fast and punctual | | | | | |
| 3.2 Not wait the car so long | | | | | |
| 3.3 Not park – send passengers outside the bus stop to delayed trip | | | | | |
| 4. Assurance | | | | | |
| 4.1 Not drive fast and not driving negligence | | | | | |
| 4.2 Stop - Start the car softly | | | | | |
| 4.3 Send the passenger to the destination although only 1 or 2 passengers left | | | | | |
| 4.4 Inform vehicle number clearly at the exterior of local bus and clear route name information | | | | | |

| Statement | Level of expectations of foreign tourists | | | | |
|--|---|--------------|------------------|-----------------|--------------------------|
| | Strongly agree (5) | Agree (4) | Uncertain (3) | Disagree (2) | Strongly disagree (1) |
| 5. Empathy | | | | | |
| 5.1 The driver can communicate basic English. | | | | | |
| 5.2 The driver is always friendly and always smiling. | | | | | |
| 5.3 The car does not sound too loud to cause noise pollution. | | | | | |
| 5.4 Good interior of the bus, such as comfortable seat, clean car floor | | | | | |
| 5.5 Equipment in the local bus is in good condition, such as not tear and not collapse seat. | | | | | |

Part 2: Expectations and perceptions of foreign tourists on the service quality of local bus in Phuket province

5 = Strongly agree 4 = Agree 3 = Uncertain 2 = Disagree 1 = Strongly disagree

2.2 perceptions of foreign tourists on the service quality of local bus in Phuket province

| Statement | Level of perceptions of foreign tourists | | | | |
|--|--|--------------|------------------|-----------------|--------------------------|
| | Strongly agree (5) | Agree (4) | Uncertain (3) | Disagree (2) | Strongly disagree (1) |
| 1. Tangible | | | | | |
| 1.1 Convenient getting on board | | | | | |
| 1.2 Enough seat, not crowded | | | | | |
| 1.3 Comfortable seat. Wide space for knee not to hit the middle bench. | | | | | |
| 1.4 Provide music during traveling | | | | | |
| 1.5 Clean car and clear atmosphere | | | | | |
| 1.6 Available rain curtain if it rains | | | | | |
| 2. Reliability | | | | | |
| 2.1 Safe from robbery, thief and pickpocket from other co-passenger | | | | | |
| 2.2 Not collect exceed advertised fare | | | | | |
| 2.3 Available driver's license and show it on the cabin | | | | | |

Part 2: Expectations and perceptions of foreign tourists on the service quality of local bus in Phuket province

5 = Strongly agree 4 = Agree 3 = Uncertain 2 = Disagree 1 = Strongly disagree

| Statement | Level of perceptions of foreign tourists | | | | |
|---|--|--------------|------------------|-----------------|--------------------------|
| | Strongly agree (5) | Agree (4) | Uncertain (3) | Disagree (2) | Strongly disagree (1) |
| 2.4 Right driver uniform by the transport | | | | | |
| 2.5 Courteous driver and strictly follow the traffic rules | | | | | |
| 3. Responsiveness | | | | | |
| 3.1 Assured of fast and punctual | | | | | |
| 3.2 Not wait the car so long | | | | | |
| 3.3 Not park – send passengers outside the bus stop to delayed trip | | | | | |
| 4. Assurance | | | | | |
| 4.1 Not drive fast and not driving negligence | | | | | |
| 4.2 Stop - Start the car softly | | | | | |
| 4.3 Send the passenger to the destination although only 1 or 2 passengers left | | | | | |
| 4.4 Inform vehicle number clearly at the exterior of local bus and clear route name information | | | | | |

| Statement | Level of perceptions of foreign tourists | | | | |
|--|--|--------------|------------------|-----------------|--------------------------|
| | Strongly agree (5) | Agree (4) | Uncertain (3) | Disagree (2) | Strongly disagree (1) |
| 5. Empathy | | | | | |
| 5.1 The driver can communicate basic English. | | | | | |
| 5.2 The driver is always friendly and always smiling. | | | | | |
| 5.3 The car does not sound too loud to cause noise pollution. | | | | | |
| 5.4 Good interior of the bus, such as comfortable seat, clean car floor | | | | | |
| 5.5 Equipment in the local bus is in good condition, such as not tear and not collapse seat. | | | | | |

Part 3: Problems and suggestions for expectations and perceptions of foreign tourist

3.1 Problems and suggestions for expectations of foreign tourist

3.1.1 Tangible

.....

.....

.....

.....

.....

3.1.2 Reliability

3.2 Problems and suggestions for perceptions of foreign tourist

3.2.1 Tangible

.....

.....

.....

.....

.....

3.2.2 Reliability

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.2.3 Responsiveness

.....

.....

.....

.....

.....

3.2.4 Assurance

.....

.....

.....

.....

.....

3.2.5 Empathy

.....

.....

.....

.....

.....

Thank you for participating in this survey.

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|------------------------|--|
| ชื่อสกุล | นางสาวราตรีญา ขาวกลีบ |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | 64/42 หมู่ที่ 1 ถ.เจ้าฟ้าตะวันออก ต.ฉลอง อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83130 |
| สถานที่ทำงาน | มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ต |
| ประวัติการศึกษา | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศิลปศาสตรบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ สาขาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย รามคำแหง |
| ประวัติการทำงาน | |
| 2559 – ปัจจุบัน | อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ต |
| 2552 – 2558 | อาจารย์สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต |
| 2548 – 2551 | ผู้ช่วยเลขานุการ โรงแรมนอตคอลล อินน์ จ.ชลบุรี |
| 2544 – 2547 | พนักงานบัญชี บริษัท ยูนิเวิร์สการบัญชีและทนายความ จำกัด |