

ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของ
รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต

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

วัชรินทร์ เกิดทรัพย์

อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งจังหวัดภูเก็ต
โทร.089-587-7803, E-mail: wakead@rpu.ac.th

Watcharin Keadsap

Department of Tourism Industry, Faculty of Business Administration,
Rajapruk University, Phuket Center

รับเข้า: 22 มิถุนายน 2562 ตอบรับ: 26 กรกฎาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง 2) ศึกษาระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง และ 3) เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 384 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$, $SD = 0.71$) ในด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ 2) ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, $SD = 0.61$) ในด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ 3) ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อ

คุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านความเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านดังกล่าวของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง

คำสำคัญ: ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพการให้บริการ รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง

Abstract

The purposes of this research were as follows: 1) to explore expectations of foreign tourists regarding the quality of Tuk Tuk 2) to investigate perceptions of foreign tourists regarding the quality of Tuk Tuk and 3) to compare the expectations and perceptions of foreign tourists regarding the quality of Tuk Tuk in Phuket. The samples were 384 foreign tourists by using simple random sampling method. The material was questionnaire. Data was analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, difference test by t-test.

The results found that; 1) The level of expectations of foreign tourists regarding the quality of Tuk Tuk for overall at a high level ($\bar{x} = 3.53$, $SD = 0.71$) in terms of reliability, assurance, responsiveness respectively. 2) The level of perceptions of foreign tourists regarding the quality of Tuk Tuk for overall at a high level ($\bar{x} = 3.81$, $SD = 0.61$) in terms of reliability, empathy, responsiveness respectively. 3) The comparison between foreign tourists' expectations and perceptions to the quality of Tuk Tuk were different with statistical significance at the level of .05. This showed that in overall the tourists satisfied to the quality of Tuk Tuk. When considering in each factor, it found that tangibles, responsiveness and empathy were different with statistical significance at the level of .05. It indicated that the foreign tourists had perceptions more than expectations which showed that the foreign tourists satisfied on the quality of Tuk Tuk in mentioned factors.

Keywords: expectations, perceptions, the quality services, Tuk Tuk

บทนำ

การขนส่งผู้โดยสารเปรียบเสมือนกุญแจดอกสำคัญที่จะเปิดทางให้ประเทศชาติบรรลุถึงการพัฒนาและความมั่งคั่ง ตลอดจนการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนในชาติด้วยกัน นอกจากนี้

การขนส่งผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยว เพราะการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีการเดินทางของนักท่องเที่ยวจากถิ่นที่อยู่ประจำไปยังแหล่งท่องเที่ยวเป็นการชั่วคราว ด้วยเหตุนี้การขนส่งผู้โดยสารจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญของการท่องเที่ยว เพราะการขนส่งผู้โดยสารเป็นบริการที่จำเป็นต่อการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวให้ไปถึงจุดหมายปลายทางตามต้องการ ถ้าไม่มีการขนส่งผู้โดยสาร การท่องเที่ยวก็จะเกิดขึ้นไม่ได้ (รัชนิ หะยิว, 2554: ออนไลน์) ปริมาณการใช้บริการขนส่งหรือรถรับจ้างมีจำนวนเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของเศรษฐกิจและการขยายตัวของเมืองในเกือบทุกจังหวัดในประเทศไทย โดยเฉพาะจังหวัดที่นิยมของชาวต่างชาติในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น จังหวัดภูเก็ต การให้บริการรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง หรือรถตุ๊กตุ๊ก ในจังหวัดภูเก็ตก็ถือว่าการให้บริการขนส่งที่สะดวกสบายแก่ผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพราะถือว่าการเดินทางมีความสำคัญและจำเป็นมากสำหรับการท่องเที่ยว ดังนั้นการให้บริการรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง หรือรถตุ๊กตุ๊ก ซึ่งถือเป็นการให้บริการขนส่งสาธารณะของเอกชนหรือองค์กรบริการจากรัฐหรือองค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่แทนรัฐเป็นที่นิยมมากอย่างหนึ่งด้วยเช่นกัน (Jean de Soto, 1994 อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547: 3-5)

รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง หรือรถตุ๊กตุ๊ก เป็นหนึ่งในการบริการของรัฐที่เรียกว่า “การบริการสาธารณะ” มีความหมายว่าเป็นหนึ่งในบริการของรัฐที่มุ่งให้ความสะดวกสบายแก่ประชาชนทั่วไปที่เข้ามา ดังนั้นจึงควรจัดอบรมผู้ประกอบการรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง หรือรถตุ๊กตุ๊ก ให้มีมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่ตามมาในภายหลัง ดังตัวอย่างเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามที่มีคลิปในสังคมออนไลน์ เรื่อง ชาวต่างชาติ ชื่อ Jack Brown ใช้บริการรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง หรือรถตุ๊กตุ๊ก ที่หาดกะตะในภูเก็ต กล่าวว่า ถูกเรียกเก็บค่าโดยสารแพงมาก ซึ่งนั่งรถได้ไม่ถึง 2 นาที ระยะทางไม่ถึง 1 กิโลเมตร เสียค่าโดยสาร 200 บาท นั้น สำนักงานขนส่งจังหวัดภูเก็ต ตรวจสอบแล้วทราบว่า รถรับจ้างที่ให้บริการบริเวณหาดกะตะเป็นรถตุ๊กตุ๊ก 4 ล้อเล็ก จดทะเบียนป้ายเหลืองตามพรบ.รถยนต์ และตาม พรบ.ขนส่ง อัตราค่าโดยสารไม่มีการกำหนดไว้ แต่ให้เป็นไปตามความตกลงระหว่างคนขับกับผู้โดยสารก่อนใช้บริการ แต่จากคลิปผู้โดยสารไม่ได้ทำความตกลงราคาค่าโดยสารก่อนใช้บริการ เป็นเหตุให้มีการเรียกเก็บค่าโดยสารในอัตรา 200 บาท ซึ่งเห็นว่าเป็นการอ้างเหตุเอาเปรียบผู้โดยสารเกินกว่าเหตุ ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดภูเก็ต ได้เชิญผู้ประกอบการรถตุ๊กตุ๊กรับจ้างมาทำความตกลง กำหนดอัตราค่าโดยสารที่เหมาะสม และติดประกาศไว้ในรถทุกคันต่อไป (news.phuketindex.com, 2561: ออนไลน์)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้เคยทำวิจัยเรื่องการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในจังหวัดภูเก็ต ในหัวข้อความคิดเห็นอื่น ๆ ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แสดงความคิดเห็นว่ารถตุ๊กตุ๊กและรถแท็กซี่ราคาแพง ควรมีรถสาธารณะบริการเพิ่มมากขึ้น (วัชรินทร์ เกิดทรัพย์, 2560: 2)

จากสถานการณ์และข้อคิดเห็นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง หรือรถตุ๊กตุ๊กแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต และเห็น

ควรจะทำวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต ให้ได้มาตรฐานที่ดีขึ้น พร้อมยกระดับคุณภาพการบริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต

สมมติฐานการวิจัย

ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้

Zeithamal, Parasuraman and Berry (1990: 27) พบว่า สิ่งสำคัญที่ทำให้การบริการมีคุณภาพสูง คือ การไม่ให้เกิดช่องว่าง (gap) ระหว่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยว และการรับรู้จริงหลังจากมาใช้บริการ และคุณภาพการบริการนั้นต้องมีความเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กันระหว่างความคาดหวังและรับรู้จริง เพราะหากมีช่องว่างเกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนการบริการ จะทำให้การบริการที่ได้รับจริงไม่เป็นไปตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ จะนำไปสู่การเกิดความไม่พึงพอใจและอาจไม่เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น หากการรับรู้บริการที่ได้รับจริง (Perceived Service) มีค่ามากกว่าความคาดหวัง (Expected Service) ของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความคาดหวังและผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและการรับรู้ของ เชเมณัฐ อำนวยวรชัย และคณะ (2559: 151) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าท่าอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต ผลวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่สูงกว่าความคาดหวัง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2550: 106) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและความจงรักภักดี

นิติพล ภูตะโชติ (2551) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ว่า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ก็หมายความว่ามีความมีประสิทธิภาพของบริการ

Ziethaml et al. (2013) ได้กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้าเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และนอกจากนี้ การเข้าใจและรู้จักลูกค้าพนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552: 63 - 68) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้าเป็นบริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

การวัดความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) เป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือ SERVQUAL ที่ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้านหลัก คือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจ (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) (Parasuraman, et al., 1991)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการรถสาธารณะ

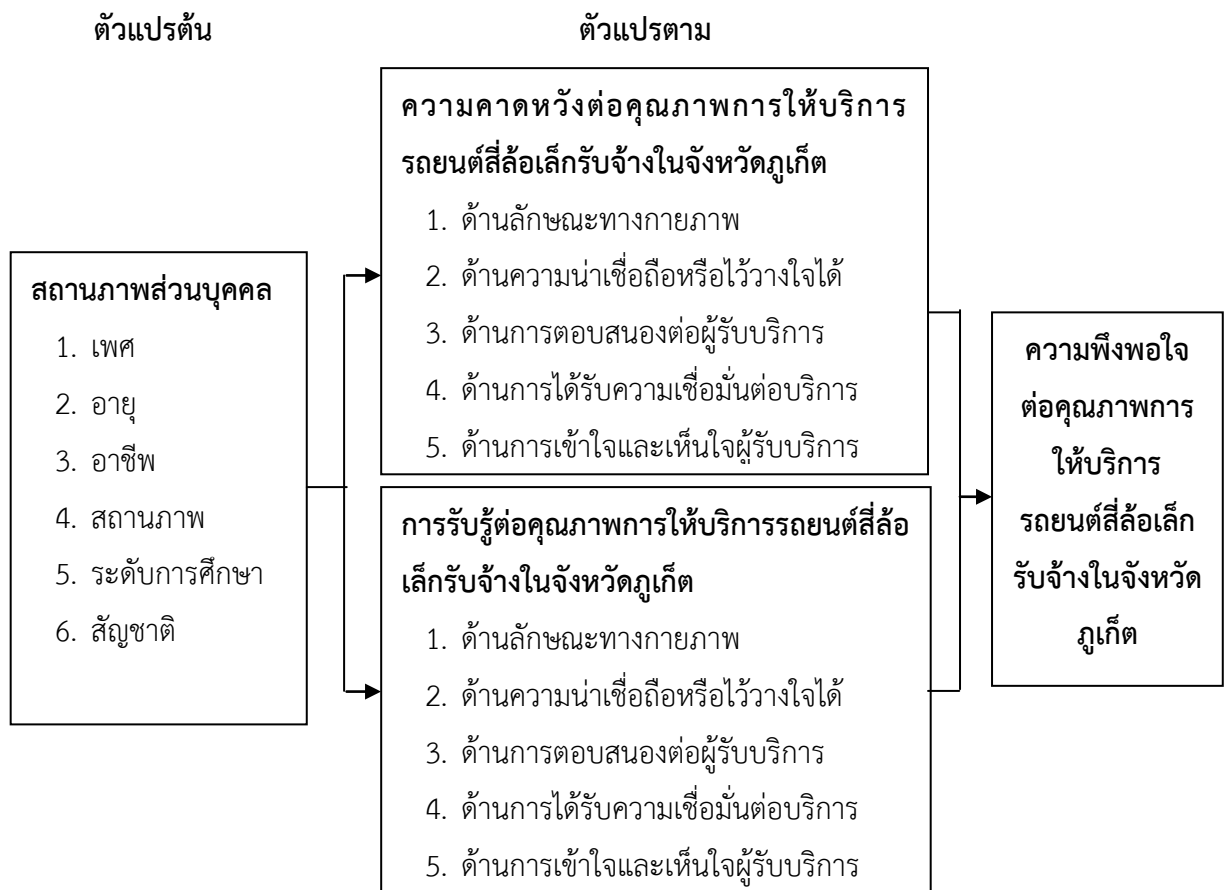
บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2556) ได้กล่าวไว้ว่าประสิทธิภาพของการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวขึ้นประกอบด้วย 5 ลักษณะสำคัญ คือ มีความสะดวกสบาย มีความรวดเร็ว มีความประหยัด มีความปลอดภัยและความแน่นอนและตรงเวลา

Bordagaray et al. (2013) ที่กล่าวว่า การวัดคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารระหว่างเมืองด้วย 9 ตัวชี้วัด ซึ่งประกอบด้วย ความแน่นของรถ ความสะดวกสบาย เวลารอ เวลาการเดินทาง ความน่าเชื่อถือ มารยาทของพนักงานขับรถ ราคาตั๋ว และคุณภาพของยานพาหนะ

Nwaogbe et al. (2012) ได้ศึกษาความรู้สึกของผู้ใช้บริการรถจักรยานสาธารณะในประเทศไนจีเรียเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการ 4 ประเด็น คือ ความสบาย ราคาเหมาะสม การมีให้บริการสม่ำเสมอ และความปลอดภัย

นอกจากแนวคิดเกี่ยวกับบริการรถสาธารณะแล้ว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2559: ออนไลน์) ได้จัดโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวด้วยยานพาหนะท้องถิ่น (A Touch of Thai Vehicles) ซึ่งเป็นโครงการที่มุ่งเน้นการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวด้วยยานพาหนะท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพบริการและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของยานพาหนะท้องถิ่นซึ่งถือเป็นเสน่ห์สำคัญ อันเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการท่องเที่ยววิถีไทยและการสร้างประสบการณ์ท่องเที่ยวท้องถิ่นหรือ “Local Experience” ให้กับนักท่องเที่ยวทั่วโลก เพื่อตอบโจทย์นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง (Foreign Independent Traveler: FIT) ซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพให้สามารถสัมผัสการท่องเที่ยวในแบบวิถีไทย ผ่านการโดยสารยานพาหนะท้องถิ่นที่มีอัตลักษณ์เฉพาะตัว

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1. กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดภูเก็ตจำนวนทั้งสิ้น 9,495,697 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดภูเก็ต) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ที่ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มร้อยละ .05 ได้จำนวน 384 คน และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติผู้ที่มีประสบการณ์เคยนั่งรถตุ๊กตุ๊กจากสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในจังหวัดภูเก็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้หาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำของที่ปรึกษาการวิจัยแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง และความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์การวิจัยกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น (Index of item-Objective Congruence: IOC) โดยมีค่า IOC ทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 การหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ที่มีลักษณะเหมือนแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วคำนวณหาความเชื่อมั่นตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1974: 161 อ้างถึงใน สายสมร สังข์เมฆ, 2559: 30) โดยสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่ (t-test)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็ก รับจ้างในจังหวัดภูเก็ต	$\bar{x}$	SD	ความคาดหวัง	$\bar{x}$	SD	การรับรู้
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.46	0.76	ปานกลาง	3.75	0.70	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	3.59	0.78	มาก	3.88	0.69	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.54	0.77	มาก	3.80	0.71	มาก
4. ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	3.55	0.78	มาก	3.80	0.71	มาก
5. ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	3.52	0.84	มาก	3.84	0.73	มาก
โดยรวม	3.53	0.71	มาก	3.81	0.61	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สล็อตเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$, $SD = 0.71$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับคะแนนสามอันดับแรก ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ($\bar{x} = 3.59$, $SD = 0.78$) ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ ($\bar{x} = 3.55$, $SD = 0.78$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 3.54$, $SD = 0.77$) ตามลำดับ

ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สล็อตเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, $SD = 0.61$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับคะแนนสามอันดับแรก ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ($\bar{x} = 3.88$, $SD = 0.69$) ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ ($\bar{x} = 3.84$, $SD = 0.73$) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เท่ากับด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ ($\bar{x} = 3.80$, $SD = 0.71$) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สล็อตเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สล็อตเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต [คุณภาพการให้บริการ (SQ) = การรับรู้ (PS) - ความคาดหวัง (ES)]

คุณภาพการให้บริการ	มาตรวัด	ความคาดหวัง		การรับรู้		Gap Score (PS-ES)	t	Sig.
		ES	SD	PS	SD			
ด้านลักษณะทางกายภาพ	สภาพรถมีความสะอาดและบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ	3.45	0.82	3.75	0.80	0.30	2.67	0.008*
	ลักษณะรถอยู่ในสภาพดี มีอุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้ให้บริการ เช่น เครื่องเสียงแอร์ และพื้นที่	3.46	0.82	3.88	0.84	0.42	1.87	0.062
	มีพื้นที่การจัดวางสัมภาระเพียงพอ	3.49	0.89	3.80	0.88	0.31	2.11	0.035*
	พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย	3.47	0.89	3.80	0.89	0.33	0.06	0.955
	มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงความเป็นรถยนต์สล็อตเล็กรับจ้างอย่างชัดเจน	3.43	0.96	3.84	0.93	0.41	1.22	0.222
	โดยรวม	3.46	0.76	3.81	0.70	0.35	0.45	0.654

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สไลด์ลึกรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต [คุณภาพการให้บริการ (SQ) = การรับรู้ (PS) - ความคาดหวัง (ES)] (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	มาตรวัด	ความคาดหวัง		การรับรู้		Gap Score	t	Sig.
		ES	SD	PS	SD	(PS-ES)		
ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	พนักงานขับรถมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางเป็นอย่างดี	3.55	0.92	3.84	0.80	0.29	0.36	0.715
	พนักงานขับรถบริการรับ-ส่งตรงตามสัญญา	3.63	0.85	3.72	0.85	0.09	0.17	0.867
	คิดอัตราค่าบริการเป็นไปตามค่านับสัญญา	3.64	0.91	3.73	0.87	0.09	0.82	0.415
	พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	3.56	0.87	3.69	0.83	0.13	0.53	0.612
	มีศูนย์บริการข้อมูลและมีความน่าเชื่อถือ	3.56	0.94	3.76	0.88	0.20	0.49	0.625
	โดยรวม	3.59	0.78	3.75	0.69	0.16	0.51	0.614
		ES	SD	PS	SD	(PS-ES)		
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	มีช่องทางการติดต่อได้ง่ายและสะดวก	3.47	0.92	3.92	0.92	0.45	4.95	0.000*
	การรับบริการมีระยะเวลารอคอยที่ไม่นาน	3.53	0.82	3.90	0.85	0.37	3.13	0.002*
	พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการอย่างเต็มที่	3.55	0.87	3.90	0.88	0.35	1.09	0.277
	ปฏิบัติตามคำร้องของผู้รับบริการเป็นอย่างดี	3.55	0.91	3.89	0.84	0.34	1.02	0.307
	มีการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว	3.58	0.91	3.82	0.85	0.24	0.46	0.647
	โดยรวม	3.54	0.77	3.88	0.71	0.34	0.16	0.869

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สไลด์ลึกรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต [คุณภาพการให้บริการ (SQ) = การรับรู้ (PS) - ความคาดหวัง (ES)] (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	มาตรวัด	ความคาดหวัง		การรับรู้		Gap Score	t	Sig.
		ES	SD	PS	SD	(PS-ES)		
ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ	คนขับรถมีความสุภาพและมารยาทที่ดี	3.57	0.82	3.78	0.85	0.21	1.56	0.120
	คนขับรถให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและเพียงพอ	3.54	0.84	3.78	0.83	0.24	1.48	0.140
	ผู้โดยสารรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง	3.58	0.90	3.81	0.86	0.23	0.17	0.863
	คนขับรถสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	3.51	0.90	3.78	0.84	0.27	1.59	0.113
	มีศูนย์บริการบันทึกข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสารทุกครั้ง	3.54	0.97	3.86	0.91	0.32	0.21	0.832
	โดยรวม	3.55	0.78	3.80	0.71	0.25	0.28	0.776
ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ	มีความเห็นอกเห็นใจและเป็นกันเองกับผู้โดยสาร	3.60	0.95	3.95	0.88	0.35	2.67	0.008*
	คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้โดยสารเป็นสำคัญ	3.53	0.89	3.76	0.85	0.23	1.87	0.062
	รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้โดยสาร	3.52	0.89	3.85	0.90	0.33	2.11	0.035*
	ให้การช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารในทุกๆ ด้าน	3.50	0.96	3.74	0.91	0.24	0.06	0.955
	คนขับรถสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.47	0.97	3.69	0.86	0.22	1.22	0.222
	โดยรวม	3.52	0.84	3.80	0.73	0.28	0.45	0.654
โดยรวม		3.53	0.71	3.81	0.61	0.28	2.34	0.024*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมของรถยนต์สไลด์ลึกรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต พบว่า การรับรู้มีความแตกต่างกับความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความ

พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างจังหวัดภูเก็ต และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต พบว่า โดยรวมความคาดหวังและการรับรู้ไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ สภาพรถมีความสะอาดและบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ และมีพื้นที่การจัดวางสัมภาระเพียงพอ ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง

การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ไม่มีความแตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต พบว่า โดยรวมความคาดหวังและการรับรู้ไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อได้ง่ายและสะดวก และการรับบริการมีระยะเวลารอคอยที่ไม่นาน ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง

การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ไม่มีความแตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต พบว่า โดยรวมความคาดหวังและการรับรู้ไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ มีความเห็นอกเห็นใจและเป็นกันเองกับผู้โดยสาร รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้โดยสาร ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย: ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบแบบรวมกลุ่ม (Independent t-test) พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้ความแตกต่างกับความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ เชเมณญ์ อำนวยวรชัย และคณะ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรถขนส่งสินค้าท่าอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต ผลวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่สูงกว่าความคาดหวัง จึงแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต สอดคล้องกับ Zeithamal et al. (1990) ที่ชี้ให้เห็นว่า หากความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความคาดหวังและผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าวส่วนหนึ่งเกิดจากการให้ความสำคัญของหน่วยงานต่าง ๆ ในการมุ่งเน้นส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2559) ได้จัดโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวด้วยยานพาหนะท้องถิ่น (A Touch of Thai Vehicles) ซึ่งเป็นโครงการที่มุ่งเน้นการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวด้วยยานพาหนะท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาคุณภาพบริการและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของยานพาหนะท้องถิ่นซึ่งถือเป็นเสน่ห์สำคัญ อันเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการท่องเที่ยววิถีไทยและการสร้างประสบการณ์ท่องเที่ยวท้องถิ่นหรือ “Local Experience” ให้กับนักท่องเที่ยวทั่วโลก เพื่อตอบโจทย์นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง (Foreign Independent Traveler: FIT) ซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพให้สามารถสัมผัสการท่องเที่ยวในแบบวิถีไทย ผ่านการโดยสารยานพาหนะท้องถิ่นที่มีอัตลักษณ์เฉพาะตัว และเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการสามอันดับแรกตามลำดับคะแนนความแตกต่าง พบว่า

1. คุณภาพการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้แตกต่างกับความคาดหวัง โดยการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง ($PS > ES$) (Gap Score = 0.35) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ประเด็นสภาพรถมีความสะอาดและบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ และมีพื้นที่การจัดวางสัมภาระเพียงพอ แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจกับประเด็นดังกล่าวโดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง ทั้งนี้เป็นเพราะการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะการบริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ตนั้น หัวใจสำคัญ คือ ประสิทธิภาพการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่ง

จะต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญทั้งในด้านความสะดวก มีบรรยากาศที่ดี มีความสะดวกสบาย และมีความรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2556) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพของการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวที่ประกอบด้วย 5 ลักษณะสำคัญ คือ มีความสะดวกสบาย มีความรวดเร็ว มีความประหยัด มีความปลอดภัย และมีความแน่นอนและตรงเวลา

2. คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้แตกต่างกับความคาดหวัง โดยการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง ($PS > ES$) (Gap Score = 0.34) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อได้ง่ายและสะดวก และการรับบริการมีระยะเวลารอคอยที่ไม่นาน แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจกับประเด็นดังกล่าวโดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง ทั้งนี้เป็นเพราะคุณภาพการให้บริการที่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับนั้น มีกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Ziehaml et al. (2013) ที่กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้าเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับ ให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

3. คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้แตกต่างกับความคาดหวัง โดยการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง ($PS > ES$) (Gap Score = 0.28) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ มีความเห็นอกเห็นใจและเป็นกันเองกับผู้ใช้โดยสาร และรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้โดยสาร แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจกับประเด็นดังกล่าวโดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง ทั้งนี้เป็นเพราะการให้บริการรถสี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญกับการเข้าใจ เห็นใจสำหรับผู้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งการเห็นอกเห็นใจและเป็นกันเอง พร้อมรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ย่อมส่งผลต่อความประทับใจ เป็นไปตามแนวคิดของ นิติพล ภูตะโชติ (2551) การรู้จักและเข้าใจลูกค้าผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ และยังสอดคล้องกับ Ziehaml et al. (2013) ที่กล่าวว่า การเข้าใจและรู้จักลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทาง การให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจได้

จากการอภิปรายผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ และด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการนั้น มีคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการโดยรวมที่มีการรับรู้แตกต่างจากความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ กล่าวคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านดังกล่าว โดย Parasuraman et al. (1990) ได้กล่าวว่า สิ่งสำคัญที่ทำให้การบริการมีคุณภาพสูง คือ การไม่ให้เกิดช่องว่าง (gap) ระหว่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยว และการรับรู้จริงหลังจากมาใช้บริการ และคุณภาพการบริการนั้นต้องมีความเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กันระหว่างความคาดหวังและรับรู้จริง เพราะหากมีช่องว่างเกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนการบริการ จะทำให้การบริการที่ได้รับจริงไม่เป็นไปตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ จะนำไปสู่การเกิดความไม่พึงพอใจและอาจไม่เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง (Tuk Tuk) ในจังหวัดภูเก็ต มีประเด็นเสนอแนะดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญในด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้มากที่สุดต่อการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขับรถมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางเป็นอย่างดี พนักงานขับรถบริการรับ-ส่งตรงตามคำมั่นสัญญา และคิดอัตราค่าบริการเป็นไปตามคำมั่นสัญญาเป็นสามอันดับแรก ดังนั้นกรมการขนส่งควรจะเข้มงวดในการคิดอัตราค่าบริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งจังหวัดภูเก็ต และเปิดอบรมการใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่ GPS ให้แก่พนักงานขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างให้ทั่วถึง เพื่อไม่ให้เกิดบกพร่องในเรื่องเส้นทาง และควรจะพัฒนาอบรมด้านภาษาต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลประโยชน์ในการสื่อสารให้เข้าใจและการให้บริการที่ดีมากยิ่งขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวต่างชาติและคนขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต

2. ระดับการรับรู้มากกว่าความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ต หมายความว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การให้บริการรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างมีประสิทธิภาพมาก รัฐบาลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อสื่อสารให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้เกิดการรับรู้ และกระตุ้นความต้องการให้เกิดการใช้รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในจังหวัดภูเก็ตให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และคนให้บริการรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างถึงรายละเอียด เพื่อที่จะได้ทราบถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่แท้จริง เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการรถโดยสารทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ และด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ
2. ควรศึกษาอิทธิพลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน
3. ควรศึกษารูปแบบของการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับจังหวัดภูเก็ต เพื่อเพิ่มความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตให้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). ททท. เปิดตัวโครงการ A TOUCH OF THAI VEHICLES เส้นทางสร้างสรรค์เที่ยววิถีไทยท่องเที่ยววิถีถิ่น. ค้นเมื่อ 1 เมษายน 2559, จาก <https://thai.tourismthailand.org>.
- เชมณัญญ์ อำนวยวรชัย และคณะ. (2559). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 10(2): 158.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2550). ธุรกิจการบริการและการกำหนดกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นันท์วัฒน์ บรมานันท์. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิวภูเก็ตอินเด็กซ์. (2561). รถตุ๊กตุ๊ก ภูเก็ต. ค้นเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2561, จาก <http://news.phuketindex.com>.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2556). การขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- รัชณี หะยิว. (2554). การขนส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์. ค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2559, จาก ninaberry.blogspot.com/2011/01/02-4.html.
- วัชรินทร์ เกิดทรัพย์. (2560). การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในจังหวัดภูเก็ต. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

- สายสมร สังข์เมฆ. (2559). *การจัดทำบัญชีครัวเรือนของประชาชนในชุมชนเกาะยาวใหญ่จังหวัดพังงา*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. 1(3) ตุลาคม 2558 – มกราคม 2559.
- Amnuayworachai K. and Others (2016). **Expectations and perceptions of service quality for air freight service users at Phuket International Airport**. Eastern Asia University Journal of Science and Technology, 10(2): 158. (in Thai)
- Bordagaray, M., dell'Olio, L., Ibeas, A., & Cecin, P. (2013). **Modeling user perception of bus transit quality considering user and service heterogeneity**. *Transportmetrica A: Transport Science*. 1 - 17. doi:10.1080/23249935.2013.823579
- Nwaogbe, Ibe, and Ukaegbu (2012)
- Borramanan, N. (2004). **Local government**. 3rd ed. Bangkok: Winyuchon. (in Thai)
- Chaoprasert, C. (2007). **Service business and strategy formulation**. Bangkok: SE-EDUCATION. (in Thai)
- Department of Tourism, Ministry of Tourism and Sports. (2016). **TAT launched A TOUCH OF THAI VEHICLES project to create a way to explore Thai ways of life**. (Online). Retrieved on 1st April 2016, from <https://thai.tourismthailand.org>. (in Thai)
- Hayewor, R. (2011). **Passenger transportation by car** (Online). Retrieved on 18th July 2016, from ninaberry.blogspot.com/2011/01/02-4.html. (in Thai)
- Jittongwattana, B. (2013). **Transportation for tourism**. Bangkok: Thammasarn Co., Ltd. (in Thai)
- Keadsap, W. (2017). **The selection decision of foreign tourists for the accommodation in Phuket province**. Research report, Rajapruk University. (in Thai)
- Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3): 607 - 610.
- News Phuket Index. (2018). **Phuket Tuk Tuk**. (Online). Retrieved on 21th March 2018. from <http://news.phuketindex.com>. (in Thai)
- Nwaogbe, O. R., Ibe, C. C., & Ukaegbu, S. I. (2012). *Quality of the Paratransit Service (Tricycle) and Its Operation in Aba, Nigeria: An Analysis of Customers' Opinions*. *Journal of Transport and Supply Chain Management*.

- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1991). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*. **Journal of Retailing**, 67(4): 420 - 450.
- Phutachoti, N. (2008). **Factors influencing Thai tourists in selecting hotels in Nong Khai province**. Master's thesis, Khon Kaen University. (in Thai)
- Sungmek, S. (2016). *Public household accounting in Ko Yao Yai community, Phang Nga province*. **Journal of Humanities and Social Sciences of Rajapruk University**. 1(3) October 2015 – January 2016. (in Thai)
- Zeithamal, Parasuraman and Berry. (1990). **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and exceptions**. New York.
- _____. (2013). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. **Journal of Marketing**. 49: 41 - 50.