

ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของ
รถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต

The Expectations and Perceptions of Tourists towards the Service
Quality of Local Public Transportation (Pho-Thong)
in Phuket Province

ราตรีญา ธีรภัทร์ตระกูล

อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์ภูเก็ต

โทร.087-263-9422, E-mail: rakhao@rpu.ac.th

Ratriya Teerapattrakul

Lecturer, Department of Tourism Industry, Faculty of Business Administration,

Rajapruk University, Phuket Center

รับเข้า: 7 กุมภาพันธ์ 2563 แก้ไข: 19 มีนาคม 2563 ตอรับ: 3 เมษายน 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต และเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ตจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ตนั้น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ตนั้น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านเพศและสัญชาติต่างกันมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศ สถานภาพการสมรส และอาชีพต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ

ของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านอายุ สัญชาติ และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความคาดหวัง การรับรู้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คุณภาพการให้บริการ รถโฟล์ก

Abstracts

This research aimed to study the level of expectations and perceptions of foreign tourists towards the service quality of local public transportation (Pho Thong) in Phuket, and to compare the expectations and perceptions towards the service quality of local public transportation classified by personal status. The subjects used in the research were 400 foreign tourists who were using the service of local public transportation (Pho Thong). The instrument used in the research was a questionnaire. The statistics used for analyzing the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One-Way ANOVA.

The results of the research were as follows: the level of expectations of foreign tourists towards the service quality of local public transportation (Pho Thong) was rated at a high level as a whole. For the level of perceptions of foreign tourists towards the service quality of local public transportation was rated at a high level as a whole. The foreign tourists with different age, marital status, educational level and occupation had expectations towards the service quality of local public transportation (Pho Thong) with statistically significant difference at the .05 level. In terms of differences of gender and nationality, there was no statistically significant difference towards the service quality of local public transportation (Pho Thong) at the .05 level. Moreover, the foreign tourists with different gender, marital status and occupation had no difference in perception level towards the service quality. With different age, nationality and educational level, there was no statistically significant difference of perception level towards the service quality of local public transportation (Pho Thong) as a whole.

Keywords: expectations, perceptions, foreign tourists, service quality, Pho Thong (local public transportation)

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry) จัดเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก เนื่องจากประกอบด้วยหน่วยธุรกิจหลากหลายประเภท หนึ่งในธุรกิจที่มีบทบาทอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คือ “ธุรกิจโรงแรม (Hotel Business)” จากอดีตจนถึงปัจจุบันจะเห็นว่าปัจจัยที่ส่งเสริมให้ธุรกิจโรงแรมมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง คือ การพัฒนาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยผู้บริหารโรงแรมได้พัฒนาธุรกิจโรงแรมให้มีความหลากหลาย ทั้งด้านห้องพักแขก (Guest Room) และสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) เพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายทางการท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น (อรรธิกา พังงา, 2553: 1) อีกปัจจุบันการท่องเที่ยวทำรายได้เป็นจํานวนมหาศาลให้กับประเทศ เนื่องจากประเทศไทยมีทรัพยากรท่องเที่ยวที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรม ประเพณี ตลอดจนทรัพยากรธรรมชาติที่งดงาม เช่น ภูเขา ทะเล น้ำตก เป็นต้น ซึ่งทรัพยากรท่องเที่ยวเหล่านี้จะมีอยู่ในแต่ละจังหวัดของไทย นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปเที่ยวชมได้ โดยใช้ระบบขนส่งมวลชนภายในประเทศ จึงส่งผลให้เกิดการพัฒนาการขนส่งผู้โดยสารเจริญตามไปด้วย เพื่อเป็นการสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการเดินทางสู่แหล่งท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากการท่องเที่ยวและการขนส่งผู้โดยสารต้องเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ถ้าหากไม่มีการขนส่งผู้โดยสารที่จะพานักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ แหล่งท่องเที่ยวนั้นแม้จะมีความงดงามเพียงใดก็ไร้ความหมาย (บุญเลิศ จิตต์วัฒนา, 2556: 1) อีกทั้งการขนส่งยังคงเป็นบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับมนุษย์ทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ บางครั้งมนุษย์มักมองการขนส่งว่าเป็นสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวมากและคิดว่าตนรู้จักการขนส่งเป็นอย่างดี แต่การศึกษาให้ลึกลงไปจะพบว่า การขนส่งเป็นธุรกิจอีกประเภทที่มีลักษณะเฉพาะและต้องมีการศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อจะได้สามารถจัดการขนส่งได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (สมยศ วัฒนากมลชัย, 2554: 1)

การจัดการด้านการขนส่งนั้นจำเป็นอย่างยิ่งต่อจังหวัดที่มีทรัพยากรท่องเที่ยวหลากหลาย เนื่องจากนักท่องเที่ยวมักให้ความสนใจในการเดินทางไปเที่ยวชมยังแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนั้น ๆ โดยเฉพาะจังหวัดที่เปรียบเสมือน “ไข่มุกแห่งอันดามัน” อย่างจังหวัดภูเก็ต เป็นต้น ซึ่งการขนส่งนักท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตนั้นมียานพาหนะที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นรถแท็กซี่ รถสามล้อเครื่อง (ตุ๊กตุ๊ก) รถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง แต่ที่เป็นที่นิยมและมีการใช้บริการกันอย่างแพร่หลายคือ รถสองแถว หรือที่ชาวเมืองภูเก็ตเรียกว่า “รถโฟลิ่ง” เนื่องจากรถโฟลิ่งเป็นรถที่เก็บค่าโดยสารในราคาที่ถูก ตั้งแต่ 10-40 บาท ขึ้นอยู่กับระยะทางของผู้โดยสารนั้น ๆ อีกทั้งรถโฟลี่ยังมีให้บริการจากตัวเมืองไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของจังหวัดภูเก็ตหลายสายด้วยกันไม่ว่าจะเป็น สายภูเก็ต-กมลา สายภูเก็ต-ในหาน สายภูเก็ต-หาดกะตะ-หาดกะรน สายภูเก็ต-หาดบางเทา สายภูเก็ต-หาดป่าตอง สายภูเก็ต-หาดราไวย์ สายภูเก็ต-หาดสุรินทร์ สายภูเก็ต-สะพานสารสิน ภูเก็ต-อ่าวฉลอง ภูเก็ต-อ่าวมะขาม-พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ภูเก็ต-อำเภอเกาะภูเก็ต-ท่าเรือบางโรง ภูเก็ต-ห้างบิ๊กซี-วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต ภูเก็ต-ห้า

ซูเปอร์ชิป-ตลาดสี่มุมเมืองและภูเก็ต-ท่าเรืออ่าวปอ แต่ละสายมีให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 06.00–19.00 น. ส่วนผู้ให้บริการ คือ คนขับและพนักงานเก็บค่าโดยสารประจำรถนั้น มักเป็นบุคคลในท้องถิ่น ภูเก็ตที่มีความรู้ในเรื่องเส้นทางแต่ละสายเป็นอย่างดี แต่จากการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ นั้น พบว่า บุคคลเหล่านี้ยังขาดคุณสมบัติด้านการบริการรถเนื่องจากผู้ใช้บริการรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ตยังมีความพึงพอใจด้านการบริการรถโดยสารอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น (สุเมธี เจริญธรรม และ ประเมศวร์ เหลือเทพ, 2559: 128) ซึ่งยังต้องมีการพัฒนาเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ โดยศึกษาจากความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต ทั้งคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

จากข้างต้น ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ของรถโดยสารแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต จึงสนใจในการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต เพื่อผู้ประกอบการรถโดยสาร นำผลการวิจัยไปพัฒนาเพื่อการรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ได้มาตรฐานที่ดีขึ้น พร้อมยกระดับคุณภาพการบริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการให้บริการของรถโดยสารในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดภูเก็ตจำนวนทั้งสิ้น 9,655,039 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต, 2560: ออนไลน์) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากตารางของ Krejcie and Morgan (อ้างถึงใน อัครวิน แสงพิบูล, 2556: 155) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่น่าสนใจในประชากรเท่ากับ .05 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 384 คน ได้แก่

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการรถไฟฟ้าตามตารางการเดินทางจำนวน 16 เส้นทางของเมืองภูเก็ต จำนวนเส้นทางละ 24 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการศึกษาค้นคว้าจาก ตำราเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสอบถามจากผู้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานวิจัย แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ คำถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการ ของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบ Scale ชนิด 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบปลายเปิด (Open-End) แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลเชิงบรรยาย

การทดสอบความตรง (Test of Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน พิจารณาจากค่า ความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC แต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.67–1.00 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้และนำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ภาษามาแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

การวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลจากตัวแปรต้น ประกอบด้วยเพศ อายุ สัญชาติ สถานภาพการ สมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ ตัวแปรตาม ประกอบด้วยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการ ให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถาม ปลายปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การ วิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด สำหรับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต ด้านความ เป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว การ ให้ความมั่นใจ และการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) กรณีตัวแปรต้นมี 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับ .05 กรณีตัวแปรต้นมี มากกว่า 2 กลุ่ม หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบรายข้อด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé's method) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าแก่นัก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย

1. ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต

ความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต	$\bar{x}$	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 1 พบว่า ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.44$, $SD=0.62$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต 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

2. ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต	$\bar{x}$	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 2 พบว่า ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.38$, $SD=0.65$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต 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

3. การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์ก	ตัวแปร					
	เพศ	อายุ	สัญชาติ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	อาชีพ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	.41	.01*	.51	.24	.12	.27
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	.73	.00*	.22	.22	.09	.07
3. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว	.63	.01*	.37	.03*	.05	.09
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	.01	.02*	.11	.22	.01*	.04*
5. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	.53	.01*	.68	.03*	.02*	.03*
ภาพรวม	.12	.00*	.42	.04*	.02*	.05*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศ และสัญชาติต่างกัน มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถโฟล์กในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถ
ไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

การรับรู้ของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อคุณภาพการ ให้บริการของรถไฟฟ้า	ตัวแปร					
	เพศ	อายุ	สัญชาติ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	อาชีพ
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	.67	.15	.57	.26	.65	.02*
2. ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	.46	.05	.83	.02*	.05	.26
3. ด้านการตอบสนองความ ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	.31	.20	.90	.03*	.38	.07
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	.10	.11	.92	.70	.50	.49
5. ด้านการเข้าใจความ ต้องการของผู้รับบริการ	.01*	.07	.94	.07	.95	.01*
ภาพรวม	.02*	.07	.93	.04*	.33	.01*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศ สถานภาพการสมรส และอาชีพต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ สัญชาติ และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า ในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ กนิษฐา เกิดฤทธิ์ (2560) ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ผลการศึกษา พบว่า ระดับความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยว

ชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่

1.1 ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการบริการนักท่องเที่ยวด้านการรับรู้และการคาดหวังของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ในประเด็นการตอบสนองนักท่องเที่ยว ที่ระบุว่า พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของนักท่องเที่ยวอย่างรวดเร็วตามความต้องการ

1.2 ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยะ บุตรโธสงค์ (2558) ศึกษา เรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย พบว่า ความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการด้านความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ ประเสริฐศักดิ์ บัวเลิศ (2557) ศึกษา เรื่อง แนวทางพัฒนาการจัดบริการรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า ระดับการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจ สอดคล้องกับการศึกษาของ กนิษฐา เกิดฤทธิ์ (2560: ก) ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ผลการศึกษา พบว่า ระดับความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 106) ที่กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่ได้สัญญาหรือควรที่จะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

2. ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ประเสริฐศักดิ์ บัวเลิศ (2557) ศึกษา เรื่อง แนวทางพัฒนาการจัดบริการรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า ระดับการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่

2.1 ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของ ประเสริฐศักดิ์ บัวเลิศ (2557) ศึกษา เรื่อง แนวทางพัฒนาการจัดบริการรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้าของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่าด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านการให้ความมั่นใจ สอดคล้องกับการศึกษาของ ประเสริฐศักดิ์ บัวเลิศ (2557) ศึกษา เรื่อง แนวทางพัฒนาการจัดบริการรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วน จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า ระดับการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วน จังหวัดภูเก็ต ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยะ บุตรโธสงศ์ (2558) ศึกษา เรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการรถโดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย พบว่า การรับรู้ด้านคุณภาพ การอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ประเสริฐศักดิ์ บัวเลิศ (2557) ศึกษา เรื่อง แนวทางพัฒนาการจัดบริการรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วน จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า ระดับการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะไฟฟ้าขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดภูเก็ต ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ กนิษฐา เกิดฤทธิ์ (2560) ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ผลการศึกษา ระดับความต้องการในการใช้บริการรถสาธารณะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ด้านคุณภาพ และความปลอดภัยของการให้บริการรถสาธารณะมีความต้องการอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการ ให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มี อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับความความคาดหวังต่อคุณภาพการ ให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศ และสัญชาติต่างกัน มีระดับความความคาดหวังต่อ คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ บุษบง พานิชผล (2555) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถแอร์พอร์ตเรลลิงค์ กรณีศึกษา: การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้จำแนกตามลักษณะ ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลพฤติกรรมส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของรถ ไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพ มีระดับ

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของ กรรณิการ์ แสงสุริศรี (2546) ศึกษา เรื่อง ทักษะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารร่วมบริการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีทัศนคติในการใช้บริการรถโดยสารร่วมบริการ ขสมก. แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิณวิชญ์ เรืองขำ (2560) ศึกษา เรื่อง ทักษะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้บริการ รถโดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ (เอกมัย)-บางแสน ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ประกอบการรถไฟฟ้าควรจัดให้มีการปรับบรรยากาศภายในรถให้สะอาด และปลอดภัย
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้ประกอบการรถไฟฟ้าควรจัดให้พนักงานขับรถมีใบอนุญาตขับขี่รถสาธารณะ โดยติดใบอนุญาตขับขี่ไว้บริเวณห้องโดยสาร และพนักงานขับรถควรมีมารยาทในการขับขี่และปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด
3. ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ผู้ประกอบการรถไฟฟ้าควรจัดให้ผู้ขับขี่ไม่จอดรับ-ส่งผู้โดยสารนอกป้าย จนเป็นเหตุให้การเดินทางล่าช้า ซึ่งผู้ขับขี่จะต้องปรับปรุงการให้บริการโดยการจอดรถให้ตรงป้ายที่กำหนด และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา
4. ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ประกอบการรถไฟฟ้าควรจัดให้สภาพภายนอกรถโดยสารมีความชัดเจนของหมายเลขข้างรถ ชื่อบอกเส้นทางมีความชัดเจน มากกว่าเดิม
5. ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ประกอบการรถไฟฟ้าควรจัดให้พนักงานขับรถมีความเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ และให้มีการปรับปรุงสภาพรถไม่ให้มีเสียงไม่ดังจนเกินไปที่อาจก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาการให้บริการรถบริการสาธารณะประเภทอื่น ๆ ที่มีการให้บริการอยู่ในจังหวัดภูเก็ต เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว และสร้างรายได้ให้กับชุมชนและท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

- กนิษฐา เกิดฤทธิ์. (2560). พฤติกรรมและความต้องการในการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะของ
นักท่องเที่ยว ชาวญี่ปุ่น. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- กรรณิการ์ แสงสุริศรี. (2546). **ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารร่วมบริการองค์การ
ขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.): กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ**. สารนิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2556). การขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- บุษบง พาณิพล. (2555). **ความพึงพอใจในการใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ กรณี ศึกษา: การ
รถไฟแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทาง
วิศวกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ประเสริฐศักดิ์ บัวเลิศ. (2557). **แนวทางพัฒนาการจัดบริการรถโดยสารสาธารณะโพถ้องของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐ
ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ศินวิชญ์ เรืองขำ. (2560). **ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารเส้นทางกรุงเทพฯ
(เอกมัย)-บางแสน**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐ
และภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมยศ วัฒนามลชัย. (2554). การขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต. (2560). ค้นเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2560, จาก www.phuket.nso.go.th
- สุเมธี เจริญธรรม และ ประเมศวร์ เหลือเทพ. (2559). **การศึกษาการให้บริการรถโดยสารประจำ
ทางสาธารณะ กรณีศึกษาเมืองภูเก็ต**. ค้นเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2561, จาก
www.atransociety.com
- สุริยะ บุตรโสดงค์. (2558). **การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรถ
โดยสารสาธารณะในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย**. วารสารธุรกิจปริทัศน์. 7(1):
7-30.
- อรรธิกา พังงา. (2553). **การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
โอเดียนสโตร์.
- อัศวิน แสงพิบูล. (2556). **ระเบียบวิธีวิจัยด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม**. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Parasuraman A, Zeithaml V.A. & Berry L.L. (1990). **Delivering quality service:
Balancing customer perceptions and exceptions**. New York: The free press.