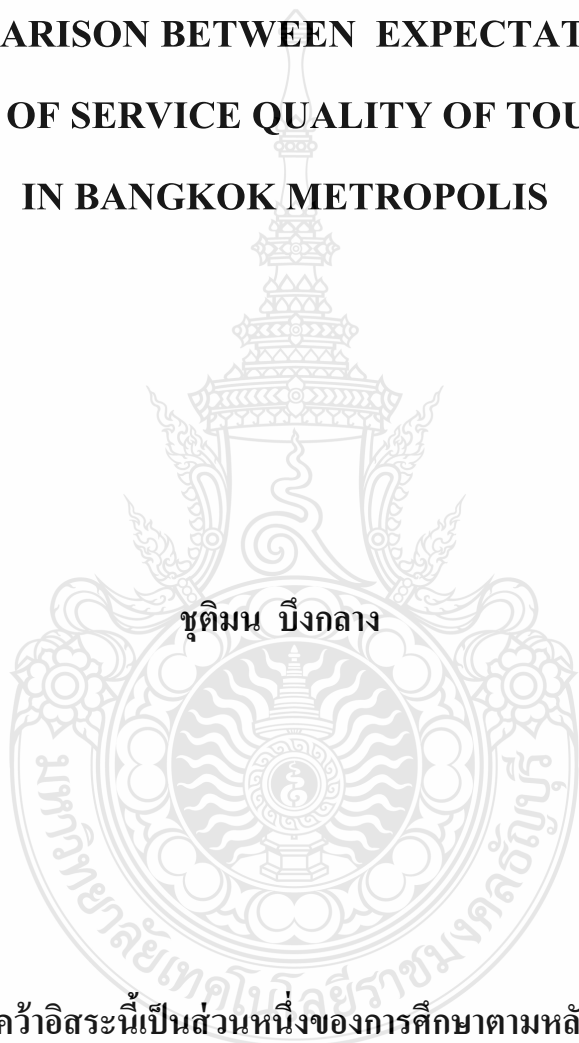


เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว
ในเขตกรุงเทพมหานคร

COMPARISON BETWEEN EXPECTATIONS AND
PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY OF TOURIST POLICE
IN BANGKOK METROPOLIS



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2555
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ชุตินันท์ บึงกลาง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการ
ของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

Comparison between Expectations and Perception of Service Quality
of Tourist Police in Bangkok Metropolis

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวชุติมน บึงกลาง

วิชาเอก

ธุรกิจระหว่างประเทศ


อาจารย์ที่ปรึกษา


ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติยา รุ่งสม, วท.ม.


ปีการศึกษา

2555

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ธีรวัฒน์ ไพบูลย์กุลกร, Ph.D.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉันทณรงค์ จตุรัส, ป.ร.ค.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติยา รุ่งสม, วท.ม.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณฺทลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 19 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการ ของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวชุตินัน บึงกลาง
วิชาเอก	ธุรกิจระหว่างประเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติยา รุ่งสม, วท.ม.
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ Independent Samples t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้ One way ANOVA ทดสอบกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หากพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 1,001-2,000 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา สัญชาติอเมริกาเหนือ สถานที่พักโรงแรม ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 1-2 วัน เคยมาท่องเที่ยวในกรุงเทพเป็นครั้งแรก ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา และเดินทางท่องเที่ยวโดยรถประจำทาง

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความคาดหวังและคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในระดับมาก เมื่อนำมาเปรียบเทียบกันแล้วพบว่าความคาดหวังจากคุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว พบความแตกต่างมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความมั่นใจ ตามลำดับ

คำสำคัญ : นักท่องเที่ยว ตำรวจท่องเที่ยว ความคาดหวัง

Independent Study Title	Comparison between Expectations and Perception of Service Quality of Tourist Police in Bangkok Metropolis
Name-Surname	Miss Chutimon Bungklang
Major Subject	International Business
Independent Study Advisor	Assistant Professor Kritiya Rangsom, M.S.
Academic Year	2012

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study the comparison between expectations and perception of service quality of tourist police in the Bangkok Metropolis. The sample groups in the study were 400 foreign tourists who used the service of tourist police in Bangkok. The tool used in the study was the questionnaire while descriptive statistics including frequency, mean, percentage, and standard deviation were used to analyze data. Inferential statistics were intended for hypothesis testing using Independent Samples t-test to find variance between two sample groups. One-way ANOVA was used to test sample groups of more than two. Any variance found was tested in pairs using the Least Significant Difference (LSD) technique with a statistical package.

Results of the study revealed that most of the respondents to the questionnaires were female aged 21-30, holding a bachelor's degree, earning their living as company employees, each receiving a salary of 1,001 to 2,000 US dollars a month. They were mostly American nationals, staying in a hotel for a period of 1-2 days, and were first-time visitors to Bangkok. Their budget for the sightseeing was lower than 1,000 US dollars, and they travelled by bus.

In general, the respondents to the questionnaires were satisfied with the expectations and the service quality of tourist police at a high level. The comparison showed that the difference in tourists' expectations of service quality of tourist police affected the perception of service quality of tourist police at different levels. Looking into each aspect, the study showed that understanding and acquaintance of tourists created the highest level of difference, followed by response to needs, concrete service, trustworthy and reliabilities, and assurance of confidence, respectively.

Keywords: tourists, tourist police, expectations

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความเมตตากรุณาและความช่วยเหลืออย่างดี จาก ผศ.กฤติยา รุ่งสม ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำการค้นคว้าอิสระนี้มาโดยตลอด เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ดร.ธีรวัฒน์ ไพบูลย์กุลกร ประธานกรรมการการค้นคว้าอิสระ และ ผศ.ดร.ณัฏพรจักษ์ จตุรัส กรรมการการค้นคว้าอิสระ ที่ให้ความกรุณาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ซึ่งผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจในการดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณนายกุลชาติ ศิลปวิจารณ์ และเพื่อน ๆ IBY 54 ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจจนการค้นคว้าอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณสำนักงานตำรวจท่องเที่ยว ที่ให้ความร่วมมือและข้อมูลในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

สุดท้าย ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้โอกาสในการทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ทำการศึกษาคงต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

ชุตินัน บึงกลาง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย	3
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์	7
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	8
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	9
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	11
2.5 ประวัติความเป็นมาของการท่องเที่ยวเที่ยว	12
2.6 ประวัติความเป็นมาของตำรวจท่องเที่ยว	14
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
3. วิธีดำเนินการวิจัย	18
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	19
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	21

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
4.1 ผลการวิเคราะห์.....	23
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	113
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	113
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	123
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	126
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	126
บรรณานุกรม.....	128
ภาคผนวก.....	129
ประวัติผู้เขียน.....	136



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	ตารางแสดงเป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 24
4.2	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง กับคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ..... 29
4.3	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง กับคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้..... 31
4.4	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง กับคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนอง ความต้องการ..... 33
4.5	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังกับคุณภาพ บริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นใจ..... 34
4.6	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง กับคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจ และรู้จักนักท่องเที่ยว..... 35
4.7	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กับคุณภาพบริการ ของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ..... 36
4.8	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กับคุณภาพบริการ ของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้..... 37
4.9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กับคุณภาพบริการ ของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ..... 38
4.10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กับคุณภาพบริการ ของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นใจ..... 39
4.11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กับคุณภาพบริการ ของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ความเข้าใจนักท่องเที่ยว..... 40
4.12	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ..... 41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากคำร้องท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุ..... 43
4.14	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ คำร้องท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว โดยจำแนกตามอายุ..... 44
4.15	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากคำร้องท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา..... 45
4.16	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ คำร้องท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา..... 46
4.17	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ คำร้องท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา..... 47
4.18	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ คำร้องท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความมั่นใจ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา..... 47
4.19	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ คำร้องท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว โดยจำแนกตามระดับการศึกษา..... 48
4.20	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากคำร้องท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอาชีพ..... 49
4.21	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ คำร้องท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยจำแนกตามอาชีพ..... 50
4.22	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ คำร้องท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตามอาชีพ..... 51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการได้ โดยจำแนกตามอาชีพ.....	52
4.24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความมั่นใจ ได้โดยจำแนกตามอาชีพ.....	53
4.25 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	54
4.26 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ ตำรวจท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ย.....	55
4.27 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	56
4.28 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	57
4.29 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความมั่นใจ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	58
4.30 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	59
4.31 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานครจำแนกตามเชื้อชาติ.....	60
4.32 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยจำแนกตามเชื้อชาติ.....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.33 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตามเชื้อชาติ.....	63
4.34 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยจำแนกตามเชื้อชาติ.....	64
4.35 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความมั่นใจ โดยจำแนกตามเชื้อชาติ.....	65
4.36 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวใน เขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามสถานที่พักในการมาท่องเที่ยวใน กรุงเทพมหานครในครั้งนี้.....	66
4.37 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยจำแนกตามสถานที่พัก.....	67
4.38 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตามสถานที่พัก.....	68
4.39 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยจำแนกตามสถานที่พัก.....	68
4.40 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความมั่นใจ โดยจำแนกตามสถานที่พัก.....	69
4.41 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว โดยจำแนกตามสถานที่พัก.....	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.42	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามระยะเวลาในการมาท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี..... 71
4.43	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการโดยจำแนกตามระยะเวลาการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร..... 72
4.44	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยวโดยจำแนกตามระยะเวลาการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร..... 73
4.45	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยวในกรุงเทพมหานคร..... 74
4.46	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการท่องเที่ยวครั้งนี..... 75
4.47	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร..... 77
4.48	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยจำแนกตามวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร..... 78
4.49	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้โดยจำแนกตามวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร..... 79
4.50	แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ..... 80
4.51	เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุ..... 81
4.52	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้ของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความมั่นใจ โดยจำแนกตามอายุ..... 83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.53 เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากสำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานครจำแนกตามระดับการศึกษา.....	84
4.54 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้ของคุณภาพบริการของสำรวจท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	85
4.55 เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากสำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอาชีพ.....	86
4.56 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของสำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยจำแนกตามอาชีพ.....	87
4.57 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของสำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตามอาชีพ.....	88
4.58 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของสำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยจำแนกตามอาชีพ.....	89
4.59 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของสำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว โดยจำแนกตามอาชีพ.....	90
4.60 เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากสำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	91
4.61 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของสำรวจท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	92
4.62 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของสำรวจท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	93
4.63 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของสำรวจท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.64	เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากสำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเชื้อชาติ..... 95
4.65	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของสำรวจท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยจำแนกตามเชื้อชาติ..... 96
4.66	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของสำรวจท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตามเชื้อชาติ..... 97
4.67	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของสำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยจำแนกตามเชื้อชาติ..... 98
4.68	เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากสำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่พักในการมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในครั้งนี้..... 99
4.69	เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากสำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในครั้งนี้..... 101
4.70	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของสำรวจท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตาม ระยะเวลาการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร..... 102
4.71	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของสำรวจท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว โดยจำแนกตาม ระยะเวลาการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร..... 103
4.72	เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากสำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยวในกรุงเทพมหานคร..... 104
4.73	เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากสำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการท่องเที่ยวครั้งนี้..... 105
4.74	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของสำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการ ท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร..... 107

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.75	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว โดยจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร.....	108
4.76	เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร.....	109
4.77	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตาม วิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร.....	110
4.78	เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	111



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว และธุรกิจท่องเที่ยวยังเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศนับแสนล้านบาทในแต่ละปี โดยนารายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนไม่น้อย และยังเป็นธุรกิจที่ก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้ไปยังแหล่งท่องเที่ยวภายในประเทศ ซึ่งการขยายตัวของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปีทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรค ไม่ว่าจะเป็นการเอารัดเอาหนักนักท่องเที่ยว การหลอกลวงนักท่องเที่ยว ปัญหาการก่ออาชญากรรมและเกิดความเสียหายกับนักท่องเที่ยว

รัฐบาลจึงได้จัดหน่วยงานรับผิดชอบในด้านอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ โดยเริ่มแรกธุรกิจเอกชนได้เข้าร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยร่วมมือให้กรมตำรวจดำเนินการให้ความคุ้มครองและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นพิเศษ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2525 รัฐบาลได้เห็นความสำคัญของหน่วยงานดังกล่าว จึงจัดตั้งหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวถาวรขึ้น คือ กองกำกับการ 8 สังกัดกองปราบตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2555 แต่อย่างไรก็ตามการจัดตั้งกรมตำรวจท่องเที่ยวขึ้นก็ต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริการของตำรวจท่องเที่ยวและสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับนักท่องเที่ยวสูงสุด โดยนักท่องเที่ยวสามารถรับรู้ได้จาก การให้บริการ และตีความหมายได้ตรงตามความคาดหวังในการได้รับการบริการที่มีคุณภาพจากตำรวจท่องเที่ยวด้วย

เนื่องด้วยคุณภาพการให้บริการเป็นกุญแจสำคัญในการผลักดันให้ธุรกิจท่องเที่ยวให้ประสบความสำเร็จ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวเพื่อ “เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว” เพื่อที่ได้ทราบถึงความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวในการได้รับการบริการเป็นอย่างไร และนำมาพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้นในอนาคตและให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นประโยชน์แก่กรมตำรวจท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เชื้อชาติ สถานที่พักในกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานคร จำนวนครั้งที่เคยมากรุงเทพมหานคร ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เชื้อชาติ สถานที่พักในกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานคร จำนวนครั้งที่เคยมากรุงเทพมหานคร ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เชื้อชาติ สถานที่พักในกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานคร จำนวนครั้งที่เคยมากรุงเทพมหานคร ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน
3. ความคาดหวังจากคุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้จริงจากการใช้บริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. เนื้อหาการวิจัย

1.1 ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพการบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เชื้อชาติ สถานที่พักในกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานคร จำนวนครั้งที่เคยมากรุงเทพมหานคร ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ด้านความคาดหวังการรับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การตอบสนองความ

ต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการ
 'ได้รับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้
 การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการของ
 ตำรวจท่องเที่ยว

2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สูตรในการคำนวณแบบไม่ทราบ
 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2.3 พื้นที่ในการเก็บข้อมูล คือ แหล่งท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งมีตำรวจ
 ท่องเที่ยวคอยให้บริการ

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ
 การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เชื้อชาติ สถานที่พักในกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาการพักใน
 กรุงเทพมหานคร จำนวนครั้งที่เคยมากรุงเทพมหานคร ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร
 และวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังการรับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ประกอบด้วย ความ
 เป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความ
 มั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และคุณภาพการได้รับบริการจากตำรวจ
 ท่องเที่ยว ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การตอบสนอง
 ความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เชื้อชาติ
 สถานที่พักในกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานคร จำนวนครั้งที่เคยมา
 กรุงเทพมหานคร ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และวิธีการเดินทางท่องเที่ยวใน
 กรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าใช้บริการจากตำรวจท่องเที่ยว

ตำรวจท่องเที่ยว หมายถึง ตำรวจท่องเที่ยวที่คอยให้บริการนักท่องเที่ยวในเขต
 กรุงเทพมหานคร

นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการจากตำรวจท่องเที่ยวใน
เขตกรุงเทพมหานคร

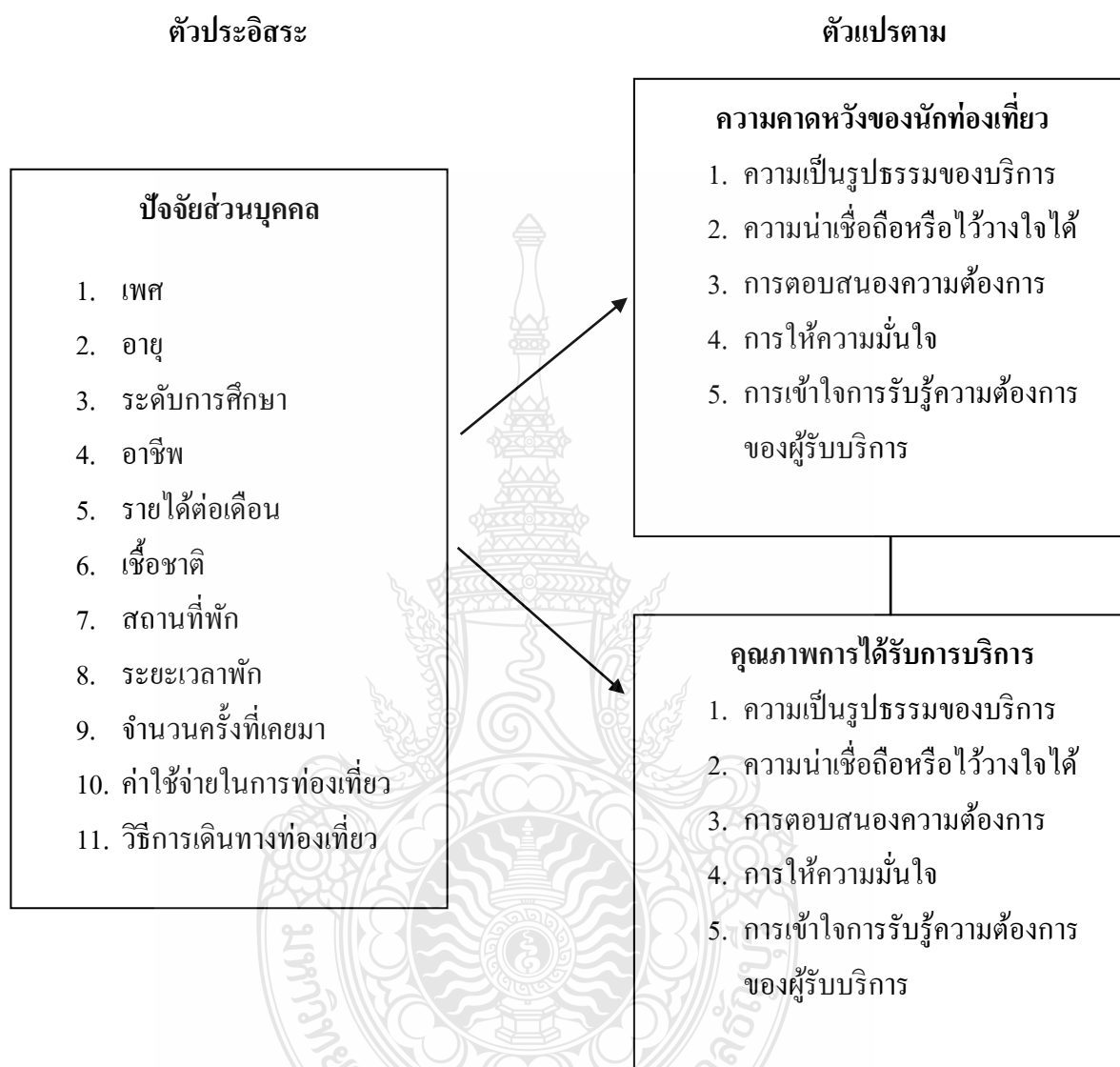
ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังก่อนเข้ารับบริการจาก
ตำรวจท่องเที่ยว

การรับรู้ หมายถึง สิ่งที่นักท่องเที่ยวสามารถรับรู้ได้จริงจากประสาทสัมผัสต่าง ๆ หลังจาก
ได้รับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว

คุณภาพบริการ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการรับรู้ของนักท่องเที่ยว จากการให้บริการของ
ตำรวจท่องเที่ยวโดยผ่านปัจจัยทั้ง 5 ประการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความ
น่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการ
เข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการจากตำรวจท่องเที่ยว
2. นำเสนอแนวทางในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของตำรวจท่องเที่ยวให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง “เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า ทฤษฎี แนวคิด และบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเนื้อหาออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
5. ประวัติความเป็นมาของการท่องเที่ยวไทย
6. ประวัติความเป็นมาของตำรวจท่องเที่ยว
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เจริญรัตน์ (2538 : 41-42) ได้กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ว่าประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ซึ่งจะพบบ่อยในการแบ่งส่วนตลาดและสามารถนำสถิติที่วัดได้มาช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ส่วนลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรม ช่วยในการอธิบายความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ซึ่งตัวแปรประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. อายุ (Age) นักการตลาดจะใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด ซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ว่าอายุที่ต่างกันก็จะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่ต่างกัน

2. เพศ (Sex) เพศก็เป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่มีความสำคัญ ดังนั้นการจะสร้างสินค้าและบริการขึ้นมาจะต้องคำนึงว่าจะเหมาะสมกับเพศใด เพราะเพศที่ต่างกันก็จะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่ต่างกัน

3. ลักษณะครอบครัว (Marital status) ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญในการทำตลาดมาโดยตลอด ซึ่งนักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลภายในครอบครัวแต่ละครัวเรือนว่ามีการใช้สินค้าอะไร

4. รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, education and occupation) นักการตลาดจะให้ความสนใจกับผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามยังต้องคำนึงว่าครอบครัวที่มีรายได้ปานกลางและรายได้ต่ำเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งรายได้จะเป็นตัวชี้วัดความสามารถในการจ่าย และในขณะเดียวกันรูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ ก็เป็นเกณฑ์ในการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริง

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

Parasuraman Zeithaml and Berry (1985) ได้อธิบายความคาดหวังของคุณภาพบริการว่าเกิดจากปัจจัยหลัก ๆ 5 ปัจจัย ซึ่งมีอิทธิพลและส่งผลให้ความคาดหวังของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไปดังต่อไปนี้

1. ความต้องการของลูกค้าแต่ละราย (Personal Needs) หมายถึง ความแตกต่างของคนแต่ละคน คือมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความต้องการพื้นฐานของแต่ละคนแตกต่างกันไป ซึ่งทำให้ระดับความคาดหวังของแต่ละบุคคลต่างกัน

2. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) หมายถึง การใช้สินค้าและบริการที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีตของแต่ละบุคคล

3. การสื่อสารถึงลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ (Communication) หมายถึง ลักษณะการสื่อสารต่าง ๆ เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ คำสัญญา ผ่านทางสื่อต่าง ๆ หรืออาจเกิดจากองค์ประกอบภายในองค์กร เช่น ค่าบริการที่สูง อาจทำให้ลูกค้าคาดหวังบริการที่ดี หรือบริษัทที่มีสถานที่หรูหรา มีเครื่องมือครบครัน อาจทำให้ลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย

4. ปัจจัยทางสถานการณ์ (Situational Factors) หมายถึง สถานการณ์ที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการมีอิทธิพลต่อการกำหนดความคาดหวังของลูกค้า เช่น หากมีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ลูกค้าอาจมีความคาดหวังที่ต่ำจากการได้รับความสะดวกสบาย หรือการบริการที่รวดเร็ว

5. คำบอกเล่ากันแบบปากต่อปาก (Word of Mouth Communication) หมายถึง การสื่อสารกันเองของลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความคาดหวัง เช่น คำแนะนำจากเพื่อน หรือคนรอบข้าง โดยการใช้สื่อสารทางการพูดที่เป็น ไปในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

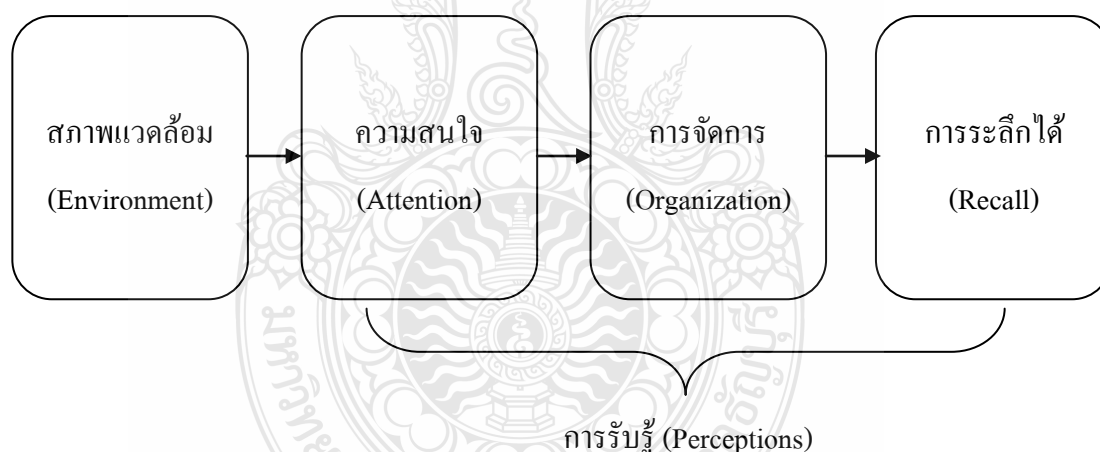
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของการรับรู้ดังต่อไปนี้

ฉัตรยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมี (2546) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ (Perception) คือ กระบวนการที่ผ่านการเลือก การจัดการ และแปลความของสิ่งที่มากระทบ หรือที่เรียกว่า ปัจจัยนำเข้า ในการสร้างภาพและให้ความหมายโดยผ่านทางประสาทสัมผัสต่าง ๆ ได้แก่ หู จมูก ลิ้น ภายสัมผัส และความรู้สึगतทางจิตใจ แล้วสรุปและตีความสิ่งนั้น ๆ เพื่อสร้างภาพในสมองที่มีความหมาย หรือมีความสอดคล้องกับภาพในความทรงจำเดิม และส่งผลให้เกิดการกระทำ

การรับรู้ของบุคคล Robbins (2003 : 124) กล่าวว่า การรับรู้ (Perceptions) คือ กระบวนการในปัจเจกบุคคลได้จัดระบบหรือตีความจากสิ่งที่ประสาทสัมผัสได้ เพื่อให้ความหมายกับสภาพแวดล้อมนั้น ๆ

Wagner and Hollenbeck (2005 : 72) ได้กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่ปัจเจกบุคคลทำการเลือก (Select) จัดการ (Organize) เก็บ (Store) และรับ (Retrieve) ข้อมูล ซึ่งมีกระบวนการสำคัญได้แก่



ภาพที่ 2.1 แสดงกระบวนการรับรู้ของ Wagner and Hollenbeck

โดยส่วนมากคนเรามักจะมีความเชื่อมั่นในประสาทสัมผัสของตนเอง ซึ่งในบางครั้งทำให้เกิดความเชื่อว่าสิ่งที่ได้สัมผัสหรือรับรู้เป็นความจริง (Reality) ความเชื่อในลักษณะดังกล่าวอาจก่อให้เกิดปัญหาได้โดยเฉพาะกับการรับรู้และความเป็นจริงของวัตถุที่มีความแตกต่างกันมาก ซึ่งจะมีโอกาสที่จะเกิดความเข้าใจผิด ความสับสน และความขัดแย้งในองค์การ (Wagner & Hollenbeck, 2005 : 73) ในขั้นตอนแรกๆของกระบวนการรับรู้ คือความสนใจเอาใจใส่ (Attention) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นขั้นตอนการกรองข้อมูลทั้งหมด และข้อมูลที่ไม่ได้ผ่านการกรองก็จะไม่ได้ถูก

นำเข้าสู่การตัดสินใจ เมื่อผ่านการกรองข้อมูลแล้วแต่ข้อมูลที่ผ่านเข้ามาก็ยังมีจำนวนมาก ดังนั้นขั้นตอนการจัดการ (Organization) มีหน้าที่ในการจัดการกับข้อมูลที่มีจำนวนมากและสลับซับซ้อนให้มีความง่ายขึ้นและจะถูกจัดเก็บและดึงข้อมูลออกไม่ใช่ ซึ่งในบางครั้งอาจมีการสูญหายไปบ้างของข้อมูลบางส่วนการกระบวนกรจัดเก็บและการดึงข้อมูล

กันยา สุวรรณแสง (2540 : 129) กล่าวว่า การรับรู้ ประกอบด้วย 3 กระบวนการหลัก ได้แก่ (1) กระบวนการภายนอกหรือสิ่งเร้า (2) กระบวนการภายในหรือการรับรู้ และ (3) กระบวนการแสดงออกหรือปฏิกิริยาตอบสนอง



ภาพที่ 2.2 แสดงรูปกระบวนการรับรู้ของ กันยา สุวรรณแสง

จากภาพนั้นการสัมผัสเป็นบันไดขั้นแรกของการรับรู้ เมื่อร่างกายรับรู้ผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 ก็จะทำให้เกิดการดีความ โดยอาศัยความคิด ความเข้าใจ ความจำ การเรียนรู้ และมโนภาพ ซึ่งทำให้เกิดการคิดและตัดสินใจ โดยมีปัจจัยสำคัญที่ผลกระทบต่อการรับรู้ปัจเจกบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านสถานการณ์ (Factors in the situation) เช่น เวลา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสภาพแวดล้อมทางสังคม (2) ปัจจัยด้านตัวผู้รับรู้ (Factors in the perceiver) เช่น ทักษะ (Attitudes) แรงขับ (Motive) ความสนใจ (Interests) ประสบการณ์ (Experience) และความคาดหวัง (Expectation) (3) ปัจจัยด้านเป้าหมาย (Factors in the target) เช่น ความใหม่ (Novelty) การเคลื่อนที่ (Motion) เสียง (Sound) ขนาด (Size) ภาพด้านหลัง (Background) ความใกล้ไกล (Proximity) และความเหมือน (Similarity) (Robbins, 2003 : 124)

ซึ่งจากแนวคิดข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ที่นั้นเกิดจากปัจเจกของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถสัมผัสได้จากประสาทสัมผัสทั้ง 5 และนำไปตีความหมาย ซึ่งเป็นไปได้ว่าในสถานการณ์เดียวกันแต่ละคนอาจมีการรับรู้และการตีความหมายที่แตกต่างกันไป

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman Zeithaml and Berry (1990) ได้นำปัจจัยทั้ง 10 ด้านไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน (Dimensions) ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) บริการที่ให้แกผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น บุคลากร สถานที่ให้บริการ ความสะอาดสบาย และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการสวยงาม ทันสมัย หรือเอกสารที่ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ ว่าการให้บริการมีความถูกต้อง เพียงตรง เหมาะสม

3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ ผู้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และสะดวกในการมารับบริการ

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะความสามารถและมีอัธยาศัยที่ดี พุดจาสุภาพในการให้บริการ ซึ่งต้องให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการมารับบริการ

5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ผู้ให้บริการมีความสามารถในการดูแล เอาใจใส่ หรือเรียกว่า “การเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการ โดยคำนึงถึงจิตใจและความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละบุคคลเป็นอย่างดี

คุณลักษณะของการบริการ

ธุรกิจบริการมีความแตกต่างไปจากการซื้อสินค้าทั่วไป ซึ่งมีลักษณะเฉพาะตัวที่เจ้าของกิจการและนักการตลาดต้องคำนึงถึง คือ

1. เป็นสินค้าที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายถึง การบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ โดยเราจะวัดระดับการบริการว่าดีหรือไม่ได้จากสัมผัสต่าง ๆ ของเรา เช่น การท่องเที่ยว เราไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ ดังนั้น การที่ผู้บริโภคจะซื้อบริการประเภทนี้ก็จะทำให้มีผลกระทบคือ “ความเสี่ยง” ในการเลือกซื้อบริการนั้น

2. มิคุณภาพไม่คงที่ (Variability Heterogeneity) หมายถึง การบริการโดยทั่วไปจะมีความไม่แน่นอนของคุณภาพการบริการ เนื่องจากการบริการจะขึ้นอยู่กับพนักงานที่เป็นผู้ส่งมอบบริการ ให้แก่ลูกค้า ไม่ว่าจะป็นวิธีการบริการ เวลาการบริการ หรือแม้แต่สถานที่ในการให้บริการ

3. ไม่สามารถแยกการผลิตออกจากการบริโภคได้ (Inseparability) หมายถึง โดยทั่วไปแล้ว การบริการมักจะถูกเสนอขายก่อน หลังจากนั้นการผลิตและการบริโภคก็จะเกิดในระยะเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่ซื้อบริการจะมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย

4. ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) หมายถึง ธุรกิจบริการจะไม่สามารถเก็บการบริการไว้ในรูปของสินค้าได้ ทำให้กิจการเสียโอกาสที่จะขายบริการ เนื่องจากไม่สามารถแยกการผลิต ออกจากการบริโภคได้ ดังนั้นเมื่อลูกค้ามาซื้อบริการเมื่อใด ผู้ขายจึงเริ่มทำการผลิตบริการเมื่อนั้น

Zeithaml and others (1990 : 46) ได้กล่าวเรื่องคุณภาพบริการ และพบว่ามิช่องว่างที่เกิด ระหว่างการรับรู้และบริการที่คาดหวัง ทั้งหมด 5 ช่องว่างได้แก่

Gap 1 คือ ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และสิ่งที่ผู้จัดการคิดว่าพวกเขาคาดหวัง ซึ่งเกิดจากการที่ผู้จัดการไม่รู้ถึงความคาดหวังที่แท้จริงของ

Gap 2 คือ ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้การจัดการของผู้บริหาร ที่มีต่อความคาดหวัง ของลูกค้าและตีความหมายของความคาดหวังของลูกค้าให้กลายเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ซึ่งสาเหตุ คือ แนวทางที่กำหนดขึ้นไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

Gap 3 คือ ช่องว่างระหว่างมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดขึ้น กับการให้บริการที่เกิดขึ้น

Gap 4 คือ ช่องว่างระหว่างการส่งมอบประสบการณ์ของลูกค้าและสิ่งที่มีการสื่อสารให้กับ ลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากการที่บริการไม่เป็นไปตามสัญญาที่ได้ให้ไว้กับลูกค้า

Gap 5 คือ ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของลูกค้าจากประสบการณ์และความคาดหวังของลูกค้า ของบริการ ความคาดหวังของลูกค้าได้รับรูปโดยคำจากปาก ความต้องการส่วนบุคคลและประสบการณ์ของตนเองที่ผ่านมา ซึ่งช่องว่างในข้อนี้ศึกษาเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

2.5 ประวัติความเป็นมาของการท่องเที่ยว

ครั้งทรงดำรงตำแหน่งผู้บัญชาการรถไฟ พระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชร อัครโยธิน ได้ทรงพระดำริให้เกิด การส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยการนำเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศสยาม ไปเผยแพร่สู่ประเทศสหรัฐอเมริกา และเมื่อ พ.ศ. 2467 ได้มีการรถไฟได้มีการตั้งแผนกโฆษณาขึ้น เพื่อทำหน้าที่รับรอง ให้ความช่วยเหลือกับนักท่องเที่ยวที่มาทางมาประเทศไทย เพื่อให้ประเทศไทย

เป็นที่รู้จักของชาวต่างชาติ มีสำนักงานตั้งอยู่ที่กรมรถไฟ เจริญสะพานนพวงศ์ และได้ย้ายมาตั้งที่สถานีรถไฟหัวลำโพง เมื่อพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ทรงย้ายไปดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงพาณิชย์ และคมนาคม ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว แล้วย้ายไปอยู่ที่กระทรวงพาณิชย์ และคมนาคมด้วย แต่ยังคงร่วมทำงานกับกรมรถไฟ และมีสำนักงานอยู่ที่หน้าไปรษณีย์กลาง ถนนเจริญกรุง

พ.ศ. 2479 ได้เริ่มการส่งเสริมการท่องเที่ยวขึ้นอย่างชัดเจน เมื่อกระทรวงเศรษฐกิจ ได้เสนอโครงการในการบำรุงอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศสยามต่อคณะรัฐมนตรี โดยเสนอแผนการปรับปรุงพร้อมวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. งานโฆษณาชักชวนนักท่องเที่ยว
2. งานรับรองนักท่องเที่ยว
3. งานบำรุงสถานที่ท่องเที่ยวและที่พัก

ในการเสนอโครงการนี้ กระทรวงเศรษฐกิจได้เสนอให้จัดเป็นรูปของสมาคมการท่องเที่ยว โดยมีมติรับการรับการบำรุงอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แต่ไม่รับการจัดตั้งให้เป็นรูปสมาคมจากคณะรัฐมนตรีซึ่งประชุมปรึกษา เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2479 และได้มติในการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่ง เพื่อดำเนินงาน โดยมีกระทรวงเศรษฐกิจเป็นเจ้าของเรื่อง ได้มอบหมายให้กรมพาณิชย์เป็นผู้จัดทำ เพราะกรมพาณิชย์มีแผนกส่งเสริมพาณิชย์ และท่องเที่ยวอยู่กระทรวงเศรษฐกิจซึ่งได้ดำเนินการจนถึงสงครามโลกครั้งที่ 2 เกิดขึ้น สำนักงานถูกระเบิด จึงต้องเลิกกิจการไปชั่วคราว

เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2492 ได้มีการพิจารณาจากคณะรัฐมนตรีเห็นว่าควรมีการปรับปรุงหน่วยงานท่องเที่ยวขึ้นใหม่ โดยมีมติให้กรมโฆษณา ยกร่างโครงการปรับปรุงหน่วยงานส่งเสริมการท่องเที่ยวขึ้น เพื่อทำการเสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณา ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีการประชุม เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2492 ให้กรมโฆษณาพิจารณาส่งเสริมการท่องเที่ยว และได้ทำความเข้าใจกับกระทรวงเศรษฐกิจ ปัจจุบันเรียกว่า กระทรวงพาณิชย์และการคมนาคม ของโอนการส่งเสริมการท่องเที่ยวมาอยู่กับกรมโฆษณา สำนักนายกรัฐมนตรีและเรียกส่วนงานนี้ว่า “สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว” โดยใช้งบประมาณของกรมโฆษณา ต่อมาการท่องเที่ยวได้มีการตื่นตัวในประเทศไทยมากขึ้น กรมโฆษณาได้พิจารณาจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีฐานะเทียบเท่ากอง เรียกว่า “สำนักงานการท่องเที่ยว” โดยพระราชกฤษฎีกาวางระเบียบของกรมโฆษณาในสำนักนายกรัฐมนตรี เมื่อ พ.ศ. 2493

ซึ่งใน พ.ศ. 2501 จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ได้ไปพักรักษาตัวอยู่ ณ โรงพยาบาลวอลเตอร์ริด ในประเทศสหรัฐอเมริกา และได้มีความสนใจในการศึกษากิจการด้านการท่องเที่ยว และได้ดำริที่จะ

ส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศไทยอย่างจริงจัง จนในปีต่อมาจอมพลสฤษดิ์ ธีระรัชต์ ได้ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี จึงได้ประกาศพระราชกฤษฎีกาจัดแบ่งส่วนราชการ กรม ประชาสัมพันธ์ พ.ศ. 2502 โดยยกเลิก “สำนักงานท่องเที่ยว” และเปลี่ยนเป็นองค์การอิสระ คือ “องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย” หรือเรียกว่า “อ.ส.ท.” โดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว พ.ศ. 2502 ซึ่งในระยะแรก อ.ส.ท. ได้อาศัยอาคารของกรมประชา-สัมพันธ์เป็นสำนักงาน จนวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2503 ได้ย้ายมาเปิดดำเนินงาน ณ สำนักงานที่ถนน ศรีอยุธยา และทำการประกอบพิธีเปิด “องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย” เมื่อวันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2503

องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว มีหน้าที่ในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งต่อมาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวได้มีการขยายตัวขึ้นอย่างกว้างขวางรวดเร็ว จึงจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงอำนาจหน้าที่ของ อ.ส.ท. ในการปฏิบัติงานที่มีขอบเขตกว้างขวางยิ่งขึ้น ทั้งทางด้านการพัฒนา การท่องเที่ยวแห่ง ประเทศไทย และร่างพระราชบัญญัติจัดระเบียบธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อให้ หน่วยงานท่องเที่ยวของรัฐ มีอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบ การเผยแพร่ ดำเนินกิจการ เพื่อให้มีการ พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนการคุ้มครองความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวด้วย ซึ่งในการประชุม ครั้งที่ 41 ในวันศุกร์ที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2522 สภานิติบัญญัติแห่งชาติซึ่งทำหน้าที่เป็นรัฐสภาได้ พิจารณาร่างพระราชบัญญัติทั้ง 2 ฉบับ ได้ผลว่าร่างพระราชบัญญัติจัดระเบียบธุรกิจเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไม่ผ่านการพิจารณา ส่วนพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ ผ่านการพิจารณาในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 96 ตอนที่ 72 วันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 ได้ จัดตั้ง “การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย” ขึ้น หรือเรียกว่า “ททท.” (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555 : (ออนไลน์))

2.6 ประวัติความเป็นมาของตำรวจท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้มีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา มีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และนำรายได้เข้ามาในประเทศ ด้วย ซึ่งในขณะเดียวกันอาชญากรรม และการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวก็เพิ่มมาเป็นเงาตามตัว ซึ่ง ทำให้นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกไม่ปลอดภัย รัฐบาลจึงมีการจัดหาหน่วยงานที่จะมารับผิดชอบ นอกเหนือจากตำรวจในพื้นที่ เพื่อมาดูแลนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ ในด้านการอำนวยความสะดวก และ รักษาความปลอดภัย

โดยในปี พ.ศ. 2519 มีการร่วมมือระหว่างธุรกิจเอกชนกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อ.ส.ท.) มีการร่วมมือให้กรมตำรวจมีการจัดตั้งศูนย์เพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือ คຸ້ມครอง และรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวเป็นกรณีพิเศษ (ศอ.นท.) ภายใต้สังกัดกองปราบปราม มีกำลังพลประมาณ 60 นาย มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน การตรวจตราคຸ້ມครอง รักษาความปลอดภัยตามแหล่งท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและย่านชุมชน โดยได้รับการบริจาคยานพาหนะและอุปกรณ์ในการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติการกิจ จากธุรกิจเอกชน และช่วงเวลาเดียวกัน กรมตำรวจได้ดำเนินการขอจัดตั้งกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานถาวรที่รับผิดชอบในด้านการรักษาความปลอดภัยและด้านการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว โดยได้รับความเห็นชอบและอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2519 แต่ยังคงติดปัญหาเรื่องงบประมาณ

พ.ศ. 2523 รัฐบาลประกาศให้เป็นปีแห่งการท่องเที่ยว โดยจัดให้กรมตำรวจกระทรวงมหาดไทยรับผิดชอบภารกิจในการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จากการร่วมมือกันของกรมตำรวจและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเพื่อปรับปรุง ศอ.นท. เป็น “ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” (ศช.นท.) เพื่อทำหน้าที่บริการนักท่องเที่ยว ในการยื่นคำร้องทุกข์ จากการประสบปัญหาอาชญากรรม การโดนเอารัดเอาเปรียบ และได้มีการขยายพื้นที่ความรับผิดชอบไปยังส่วนภูมิภาคตามแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความนิยมกัน ได้แก่ เชียงใหม่ พัทยา ภูเก็ต และหาดใหญ่ เป็นต้น

พ.ศ. 2525 รัฐบาลได้ตระหนักในความสำคัญของหน่วยงานเฉพาะกิจดังกล่าว จึงจัดตั้งหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวอย่างถาวรขึ้น คือ กองกำกับการ 8 สังกัดกองปราบปราม ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2525

อย่างไรก็ตามจากการที่ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีมากขึ้นซึ่งกระจายไปทั่วทั้งประเทศ ทำให้การโครงสร้างตำรวจท่องเที่ยว ในระดับกองกำกับการจึงไม่เพียงพอในการปฏิบัติการกิจ รัฐบาลจึงยกฐานะตำรวจท่องเที่ยวขึ้น ให้เป็นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 17) เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2534 หลังจากได้มีการขยายเป็นกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้ประสบกับปัญหาการขาดแคลนกำลังพล จึงทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ไม่ครอบคลุม ต่อมาพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2541 ได้โอนจัดตั้งขึ้นเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2541 จนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ซึ่งมีผลให้โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว แบ่งเป็น 1 ฝ่าย อำนวยการ

และ 6 กองกำกับการ ตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 7 กันยายน พ.ศ. 2552 เป็นต้นไป

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมลักษณ์ หล้าเลิศ (2547) “ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อบทบาทของ ตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาวยุโรป เพศชาย มีช่วงอายุที่ 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้มากกว่า 2001 เหรียญสหรัฐฯ มีสถานภาพโสด เคยท่องเที่ยวต่างประเทศบ่อยครั้ง มาท่องเที่ยวในประเทศไทย และจังหวัดเชียงใหม่เป็นครั้งแรก มีวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อมาท่องเที่ยว เดินทางโดยรถโดยสารประจำทาง ส่วนใหญ่พักตามเกสเฮาส์ ระยะเวลาในการพักอาศัย 6-10 วัน ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวว่าหัวใจหลักของตำรวจท่องเที่ยวควรดูแลให้นักท่องเที่ยวมีความปลอดภัยและมีความสุขในการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด รองลงมาคือสามารถติดต่อได้สะดวก สามารถติดต่อได้ง่าย และตำรวจท่องเที่ยวควรมีมนุษยสัมพันธ์ และสุภาพ ควรทำตัวให้นักท่องเที่ยวเชื่อใจได้ ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

ศิริรัตน์ ใจชุม (2550) “คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” ผลการศึกษาพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไปมีทั้งหมด 364 ราย ส่วนใหญ่เป็นชาย โดยมีอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง คือ มัธยมศึกษาและปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมา คือ อาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้สูงกว่า 6,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด ซึ่งพบว่า คุณภาพในการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากที่สุด คือ ความสามารถและทักษะที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชน และประเด็นที่มีคุณภาพในการให้บริการต่ำที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการ

ปาจริย์ ผลประเสริฐ และคณะ (2549) “ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว” ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี เดินทางมาเที่ยวประเทศไทยเป็นครั้งแรก พักอยู่ในประเทศไทยมากกว่า 6 วัน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการ คือ

กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และต้องการให้
ตำรวจท่องเที่ยวดูแลรักษาความปลอดภัยด้านร่างกายและทรัพย์สินมากที่สุดระดับความเชื่อมั่นอยู่
ระดับปานกลาง รวมถึงความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยวตามความคาดหวังของ
นักท่องเที่ยวต่างชาติ 1.) สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี 2.) มีความซื่อสัตย์ สุจริต 3.) มีทักษะ
ในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานได้ดี 4.) มีจิตสำนึกในการให้บริการ 5.) มีความสามารถและทักษะ
ในการแก้ไขปัญหา 6.) มีจริยธรรม ประพฤติตนเหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดี และ 7.) มีความรู้
ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Description Research) ในรูปแบบของการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีลำดับขั้นตอนการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร การศึกษาครั้งนี้ประชากรที่ใช้คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร และเข้าใช้บริการของตำรวจท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้สูตรในการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่สามารถนับจำนวนได้ ดังนี้

สูตร	$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$
n	แทน จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ
P	แทน ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด = 50% หรือ 0.5 ของประชากรทั้งหมด
e	แทน เปอร์เซ็นต์คลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง = 0.05
Z	แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้ศึกษากำหนดไว้ที่ความเชื่อมั่น 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96

$$\text{สูตร } n = \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

จำนวนขนาดของตัวอย่างเท่ากับ 384 คน และมีการสำรวจขนาดตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีใช้บริการของตำรวจท่องเที่ยวไว้อีก 16 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ทั้งหมดเป็น 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling) การสุ่มตัวอย่างแบบนี้จะใช้วิธีตามความสะดวกของผู้เก็บข้อมูล หรือตามความเหมาะสมของเหตุการณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามหรือผู้ให้สัมภาษณ์คือคนที่ “บังเอิญ” อยู่ในสถานที่หรือเหตุการณ์นั้น ๆ และยินดีจะให้ข้อมูล โดยสถานที่ที่จะไปหากกลุ่มตัวอย่างคือสถานที่ท่องเที่ยวที่มีสถานีตำรวจท่องเที่ยวคอยให้บริการ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถามเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว โดยวิธีการส่งแบบสอบถามโดยตรงและรอรับคืนทันที โดยจะแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) เป็นการถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เชื้อชาติ สถานที่พักในกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานคร จำนวนครั้งที่เคยมากรุงเทพมหานคร ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยผู้ตอบจะต้องเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงข้อเดียวเท่านั้น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้
3. การตอบสนองความต้องการ
4. การให้ความมั่นใจ
5. ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้
3. การตอบสนองความต้องการ
4. การให้ความมั่นใจ
5. ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว

ลักษณะคำถามตอนที่ 2 และ 3 เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ ลีเคิร์ท (Linker's Scale) ประกอบด้วยตัวเลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบได้ตามความคิดเห็น และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

- | | | |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | ความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ความคาดหวังและการรับรู้ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ความคาดหวังและการรับรู้ในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ความคาดหวังและการรับรู้ในระดับที่ต่ำสุด |

ซึ่งการแปลความหมายระดับคะแนนใช้การหาค่าคะแนนเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก ซึ่งแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร} \quad \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคาดหวังและการรับรู้ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคาดหวังและการรับรู้ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคาดหวังและการรับรู้ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุด

2. นำแบบสอบถามที่จัดทำให้อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานและกรรมการเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความครอบคลุม และภาษาที่ใช้ในการทำแบบสอบถามมีความถูกต้อง

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ประธานและกรรมการให้ถูกต้อง

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขและตรวจสอบความถูกต้อง มาทำการทดสอบกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินักที่มารับบริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่า Alpha ซึ่งต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 ถือว่าเป็นเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นที่เหมาะสมและยอมรับได้

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อตรวจสอบความบกพร่องของแบบสอบถาม ก่อนนำไปจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษาจริง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช่แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินักที่มารับบริการตำรวจท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานครตามพื้นที่รับผิดชอบกองบังคับการตำรวจนครบาล โดยเก็บข้อมูลและรวบรวมด้วยตนเอง จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับอีกครั้ง เมื่อได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบ 400 ชุด ดำเนินการจัดทำตามขั้นตอนการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3. การประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (The Statistical Package for the Social Sciences)

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) หมายถึง สถิติที่ใช้ในการอธิบายลักษณะของตัวแปรของตัวอย่างว่ามีลักษณะเช่นใด ซึ่งสถิติที่ใช้นี้จะเป็นสถิติที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) หมายถึง นำการสรุปผลของการศึกษาไปอ้างอิงประชากรทั้งหมด ดังนั้นสถิติที่ใช้นี้ต้องอาศัยทฤษฎีการประมาณค่าและการทดสอบสมมติฐาน

ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

หากพบที่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทดสอบรายคู่จะเปรียบเทียบโดยใช้ LSD (Least Significant Difference) คำนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ค่า Pair Sample t-test เป็นการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่ม ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) คือความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach, 1970 : 161)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษาแบ่งออกได้เป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3 คุณภาพการได้รับบริการ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ทำการศึกษา

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)

H_0 แทน สมมติฐานหลัก

H_1 แทน สมมติฐานรอง

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution

F แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

Sig. แทน ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติทดสอบ (Significance)

SS แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)

MS แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลัง (Mean Squares)

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบความแตกต่าง (Least Significant Difference)

** แทน ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (95 เปอร์เซ็นต์)

4.1 ผลการวิเคราะห์

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามโดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางแสดงเป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ ตามตารางที่ 4.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงเป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ %
เพศ		
ชาย	186	46.5
หญิง	214	53.5
รวม	400	100.0
อายุ		
ไม่ต่ำกว่า 20 ปี	60	15.0
21 – 30 ปี	158	39.5
31 – 40 ปี	106	26.5
41 ปีขึ้นไป	76	19.0
รวม	400	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	143	35.8
ปริญญาตรี	153	38.2
ปริญญาโท	98	24.5
ปริญญาเอก	6	1.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ %
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	78	19.5
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	62	15.5
พนักงานบริษัทเอกชน	214	53.5
ธุรกิจส่วนตัว	46	11.5
รวม	400	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	146	36.5
1,001-2,000 ดอลลาร์	176	44.0
2,001-3,000 ดอลลาร์	52	13.0
3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป	26	6.5
รวม	400	100.0
สัญชาติ		
แอฟริกา	22	5.5
เอเชีย	34	8.5
ยุโรป	122	30.5
อเมริกาเหนือ	128	32.0
อเมริกาใต้	74	18.5
ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	20	5.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ %
ระยะเวลาในการมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในครั้งนี้		
1-2 วัน	292	73.0
3-4 วัน	86	21.5
5-6 วัน	16	4.0
7 วันขึ้นไป	6	1.5
รวม	400	100.0
ท่านเคยมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครกี่ครั้งแล้ว		
ครั้งแรก	284	71.0
2-3 ครั้ง	106	26.5
4-5 ครั้ง	8	2.0
6 ครั้งขึ้นไป	2	0.5
รวม	400	100.0
ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการท่องเที่ยวครั้งนี้		
ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	226	56.5
1,001-2,000 ดอลลาร์	112	28.0
2,001-3,000 ดอลลาร์	48	12.0
3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป	14	3.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ %
ท่านเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครโดยวิธีใด		
รถส่วนตัว/รถเช่า	46	11.5
รถประจำทาง	184	46
รถไฟฟ้า /รถไฟฟ้าใต้ดิน	160	40
เรือ	10	2.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 การศึกษาจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 ส่วนเพศชาย จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5

2. อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 ปริญญาโท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และปริญญาเอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

4. อาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และธุรกิจส่วนตัว จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

5. รายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2,000 ดอลลาร์ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 จำนวน 2,001-3,000 ดอลลาร์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และ 3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

6. เชื้อชาติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาวอเมริกาเหนือ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาคือ ยุโรป จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 อเมริกาใต้ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ชาวแอฟริกา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

7. สถานที่พักในการมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พักโรงแรม จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ เกสเฮาส์ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รีสอร์ท/บังกะโล จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และบ้านญาติ/บ้านเพื่อน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

8. ระยะเวลาในการมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการท่องเที่ยวในกรุงเทพ 1-2 วัน จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาคือ 3-4 วัน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 5-6 วัน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และ 7 วันขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

9. ท่านเคยมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครกี่ครั้งแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครเป็นครั้งแรก จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 2-3 ครั้ง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 4-5 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และ 6 ครั้งขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

10. ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการท่องเที่ยวครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ 1,001-2,000 ดอลลาร์ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 จำนวน 2,001-3,000 ดอลลาร์ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และ 3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

11. ท่านเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครโดยวิธีใด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้วิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครโดยรถประจำทาง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ รถไฟฟ้า/รถไฟใต้ดิน จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รถส่วนตัว/รถเช่า จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และเรือ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังกับ
คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของ
บริการ

	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	S.D	แปลผล
	5	4	3	2	1			
	จำนวน (ร้อยละ)							
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ								
1.1 ก่อนที่ท่านจะเดินทาง เข้ามาท่านคาดหวังว่าเมื่อ ท่านต้องการได้รับบริการ จากตำรวจท่องเที่ยว ท่าน สามารถพบจุดที่ให้บริการ ของของตำรวจท่องเที่ยว ได้ง่ายในระดับใด	152 (38.0)	196 (49.0)	42 (10.5)	1 (0.2)	9 (2.2)	4.203	0.811	มาก ที่สุด
2. ก่อนที่ท่านจะเดินทาง เข้ามาท่านคาดหวังว่า ตำรวจที่ให้บริการมี อุปกรณ์สำหรับให้บริการ ท่านที่ทันสมัย	85 (21.2)	201 (50.2)	104 (26.0)	10 (2.5)	0 (0.0)	3.903	0.751	มาก
3. ก่อนที่ท่านจะเดินทาง เข้ามาท่านคาดหวังในการ รับบริการจากตำรวจ ท่องเที่ยวท่านว่าควร รวดเร็ว ระดับใด	108 (27.0)	214 (53.5)	69 (17.2)	0 (0.0)	9 (2.2)	4.030	0.804	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	S.D	แปลผล
	5	4	3	2	1			
	จำนวน (ร้อยละ)							
4. ก่อนที่ท่านจะเดินทาง เข้ามาท่านคาดหวังว่า เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และใช้ถ้อยคำที่สุภาพใน การให้บริการแก่ท่านใน ระดับใด	119 (29.8)	206 (51.5)	67 (16.8)	8 (2.0)	0 (0.0)	4.090	0.734	มาก
รวม						4.056		

จากตารางที่ 4.2 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความคาดหวังกับคุณภาพบริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.056 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญกับการพบจุดบริการ เท่ากับ 4.203 รองลงมาคือ ความคาดหวังด้านความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ เท่ากับ 4.090 ความรวดเร็วในการให้บริการ เท่ากับ 4.030 และอุปสรรคในการให้บริการที่ทันสมัย เท่ากับ 3.903 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังกับคุณภาพ
บริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้

	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	S.D	แปลผล
	5	4	3	2	1			
	จำนวน (ร้อยละ)							
2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้								
2.1 ก่อนที่ท่านจะเดินทาง เข้ามาท่านคาดหวังว่า เจ้าหน้าที่มีความสามารถ ในการติดต่อสื่อสารที่ ชัดเจนทำให้ท่านสามารถ เข้าใจได้โดยง่ายในระดับ ใด	97 (24.2)	180 (45.0)	123 (30.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.935	0.740	มาก
2.2 ก่อนที่ท่านจะเดินทาง เข้ามาท่านคาดหวังว่า เจ้าหน้าที่มีความสามารถ ในการเข้าให้ความ ช่วยเหลือและแก้ปัญหา ให้แก่ท่านได้อย่าง เหมาะสมในระดับใด	95 (23.8)	234 (58.5)	70 (17.5)	1 (0.2)	0 (0.0)	4.058	0.648	มาก
2.3 ก่อนที่ท่านจะเดินทาง เข้ามาท่านคาดหวังว่า เจ้าหน้าที่มีข้อมูลในการ ให้บริการมากเพียงพอใน ระดับใด	125 (31.2)	221 (55.2)	53 (13.2)	1 (0.2)	0 (0.0)	4.175	0.652	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	S.D	แปลผล
	5	4	3	2	1			
	จำนวน (ร้อยละ)							
2.4 ก่อนที่ท่านจะเดินทาง เข้ามาท่านคาดหวังว่า ข้อมูลที่ท่านได้รับจาก เจ้าหน้าที่ที่มีความถูกต้อง เหมาะสม ในระดับใด	75 (18.8)	257 (64.2)	68 (17.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.018	0.598	มาก
2.5 ก่อนที่ท่านจะเดินทาง เข้ามาท่านคาดหวังว่า เจ้าหน้าที่มีความสามารถ ในการแก้ปัญหาของท่าน ได้อย่างรวดเร็วในระดับใด	141 (35.2)	190 (47.5)	67 (16.8)	2 (0.5)	0 (0.0)	4.175	0.715	มาก
รวม						4.073		

จากตารางที่ 4.3 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความคาดหวังกับคุณภาพบริการของ ตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.073 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญกับความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ เท่ากับ 4.175 รองลงมาคือข้อมูลที่มากพอในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เท่ากับ 4.175 ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหา เท่ากับ 4.058 ความถูกต้องและเหมาะสมของข้อมูล เท่ากับ 4.018 และการติดต่อสื่อสารได้ชัดเจน เท่ากับ 3.935 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังกับคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ

	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	S.D	แปลผล
	5	4	3	2	1			
	จำนวน (ร้อยละ)							
3. การตอบสนองความต้องการ								
3.1 ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังระดับใดในขั้นตอนการใช้บริการที่ไม่ยุ่งยาก								
3.1 ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังระดับใดในขั้นตอนการใช้บริการที่ไม่ยุ่งยาก	86 (21.5)	244 (61.0)	69 (17.2)	1 (0.2)	0 (0.0)	4.038	0.6302	มาก
3.2 ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่มีความสามารถและทักษะที่ดีพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ท่านในระดับใด								
3.2 ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่มีความสามารถและทักษะที่ดีพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ท่านในระดับใด	99 (24.8)	228 (57.0)	73 (18.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.065	0.653	มาก
3.3 ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านมีความเชื่อมั่นในก่อนการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ในระดับใด								
3.3 ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านมีความเชื่อมั่นในก่อนการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ในระดับใด	127 (31.8)	194 (48.5)	77 (19.2)	2 (0.5)	0 (0.0)	4.115	0.720	มาก
รวม						4.073		

จากตารางที่ 4.4 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความคาดหวังกับคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.073 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นก่อนใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ เท่ากับ 4.115 รองลงมาคือ ความสามารถและทักษะที่ดีพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเท่ากับ 4.065 และขั้นตอนการใช้บริการที่ไม่ยุ่งยาก เท่ากับ 4.038 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังกับคุณภาพ
บริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นใจ

	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	S.D	แปลผล
	5	4	3	2	1			
	จำนวน (ร้อยละ)							
4. การให้ความมั่นใจ								
4.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้	82	235	77	1	5	3.970	0.721	มาก
ความสามารถในการให้	(20.5)	(58.8)	(19.2)	(0.2)	(1.2)			
บริการเป็นอย่างดีใน								
ระดับใด								
4.2 เจ้าหน้าที่มีความจริง	92	204	104	0	0	3.970	0.700	มาก
ใจและซื่อสัตย์ในการให้	(23.0)	(51.0)	(26.0)	(0.0)	(0.0)			
บริการในระดับใด								
4.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษย	25	243	127	1	5	3.708	0.639	มาก
สัมพันธ์ที่ดีในระดับใด	(6.2)	(60.8)	(31.8)	(0.0)	(1.2)			
รวม						3.883		

จากตารางที่ 4.5 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความคาดหวังกับคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.883 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญกับความสามารถในการให้บริการ เท่ากับ 3.970 รองลงมาคือ ความจริงใจและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ เท่ากับ 3.970 และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เท่ากับ 3.708 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังกับคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว

	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	S.D	แปลผล
	5	4	3	2	1			
	จำนวน (ร้อยละ)							
5. ด้านความเข้าใจและรู้จัก								
นักท่องเที่ยว								
5.1 ท่านมีความประทับใจ	75	244	81	0	0	3.985	0.625	มาก
ในการให้บริการของ	(18.8)	(61.0)	(20.2)	(0.0)	(0.0)			
เจ้าหน้าที่ในระดับใด								
5.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจ	139	199	62	0	0	4.193	0.683	มาก
ถามปัญหาและหาทาง	(34.8)	(49.8)	(15.5)	(0.0)	(0.0)			
แก้ปัญหาตามตรงตาม								
ความต้องการของท่านใน								
ระดับใด								
5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี	113	189	89	9	0	4.015	0.772	มาก
ความเป็นมิตรในการ	(28.2)	(47.2)	(22.2)	(2.2)	(0.0)			
ให้บริการท่านในระดับใด								
รวม						4.064		

จากตารางที่ 4.6 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความคาดหวังกับคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.064 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญกับความสนใจในการถามปัญหาและหาทางแก้ปัญหา เท่ากับ 4.192 รองลงมาคือ ความเป็นมิตรในการให้บริการ เท่ากับ 4.015 และความประทับใจในการให้บริการ เท่ากับ 3.985 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กับคุณภาพบริการ
ของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

	ระดับการรับรู้					\bar{X}	S.D	แปลผล
	5	4	3	2	1			
	จำนวน (ร้อยละ)							
6. ความเป็นรูปธรรมของ								
บริการ								
6.1 เมื่อท่านต้องการรับ บริการจากตำรวจท่าน สามารถพบจุดที่ให้ บริการของของตำรวจ ท่องเที่ยวได้ง่ายในระดับ ใด	36 (9.0)	178 (44.5)	164 (41.0)	17 (4.2)	5 (1.2)	3.558	0.767	มาก
6.2 อุปกรณ์ในการให้ บริการมีความทันสมัยใน ระดับใด	12 (3.0)	137 (34.2)	194 (48.5)	52 (13.0)	5 (1.2)	3.248	0.763	ปาน กลาง
6.3 ระยะเวลาการรับ บริการมีความรวดเร็วใน ระดับใด	15 (3.8)	197 (49.2)	167 (41.8)	12 (3.0)	9 (2.2)	3.493	0.722	มาก
6.4 เจ้าหน้าที่มีความเต็ม ใจในและใช้ถ้อยคำสุภาพ ในการให้บริการ	28 (7.0)	221 (55.2)	135 (33.8)	16 (4.0)	0 (0.0)	3.653	0.669	มาก
รวม						3.488		

จากตารางที่ 4.7 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีการรับรู้กับคุณภาพบริการของตำรวจ
ท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.488 เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญความเต็มใจในการให้บริการ เท่ากับ
3.652 รองลงมาคือ การพบจุดให้บริการได้ง่าย เท่ากับ 3.558 ความรวดเร็วในการให้บริการ เท่ากับ
3.493 และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เท่ากับ 3.248 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กับคุณภาพบริการ
ของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้

	ระดับการรับรู้					\bar{X}	S.D	แปลผล
	5	4	3	2	1			
	จำนวน (ร้อยละ)							
7. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้								
7.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนทำให้ท่านสามารถเข้าใจได้โดยง่ายในระดับใด	69 (17.2)	204 (51.0)	111 (27.8)	14 (3.5)	2 (0.5)	3.810	0.775	มาก
7.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการเข้าให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้แก่ท่านได้อย่างเหมาะสมในระดับใด	56 (14.0)	199 (49.8)	132 (33.0)	13 (3.2)	0 (0.0)	3.745	0.732	มาก
7.3 เจ้าหน้าที่ที่มีข้อมูลมากเพียงพอในการให้บริการแก่ท่านในระดับใด	38 (9.5)	222 (55.5)	123 (30.8)	15 (3.8)	2 (0.5)	3.698	0.712	มาก
7.4 ข้อมูลที่ท่านได้รับจากเจ้าหน้าที่มีความถูกต้องเหมาะสมเพียงในระดับใด	57 (14.2)	193 (48.2)	132 (33.0)	16 (4.0)	2 (0.5)	3.718	0.774	มาก
7.5 เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาของท่านได้อย่างรวดเร็วในระดับใด	28 (7.0)	209 (52.2)	151 (37.8)	11 (2.8)	1 (0.2)	3.630	0.666	มาก
รวม						3.720		

จากตารางที่ 4.8 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีการรับรู้กับคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.720 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนของเจ้าหน้าที่ เท่ากับ 3.810 รองลงมาคือ ความเข้าใจให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหา เท่ากับ 3.745 ความถูกต้องของข้อมูล เท่ากับ 3.718 เจ้าหน้าที่มีข้อมูลมากเพียงพอในการให้บริการ เท่ากับ 3.398 และความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เท่ากับ 3.630 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กับคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ

	ระดับการรับรู้					\bar{X}	S.D	แปลผล
	5	4	3	2	1			
	จำนวน (ร้อยละ)							
8. การตอบสนองความต้องการ								
8.1 ขั้นตอนในการใช้บริการมีความยุ่งยากในการรับบริการในระดับใด								
8.1 ขั้นตอนในการใช้บริการมีความยุ่งยากในการรับบริการในระดับใด	17 (4.2)	206 (51.5)	146 (36.5)	21 (5.2)	10 (2.5)	3.498	0.769	มาก
8.2 เจ้าหน้าที่มีความสามารถและทักษะที่ดีพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ท่านในระดับใด								
8.2 เจ้าหน้าที่มีความสามารถและทักษะที่ดีพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ท่านในระดับใด	18 (4.5)	142 (35.5)	204 (51.0)	33 (8.2)	3 (0.8)	3.348	0.727	ปานกลาง
8.3 ท่านมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ในระดับใด								
8.3 ท่านมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ในระดับใด	35 (8.8)	137 (34.2)	174 (43.5)	53 (13.2)	1 (0.2)	3.380	0.832	ปานกลาง
รวม						3.408		

จากตารางที่ 4.9 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีการรับรู้กับคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.408 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญกับขั้นตอนที่ไม่ยุ่งในการรับบริการเท่ากับ 3.498 รองลงมาคือความเชื่อมั่นในการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ เท่ากับ 3.380 และความสามารถและทักษะที่ดีพร้อมให้ความช่วยเหลือ เท่ากับ 3.348 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กับคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นใจ

	ระดับการรับรู้					\bar{X}	S.D	แปลผล
	5	4	3	2	1			
	จำนวน (ร้อยละ)							
9. การให้ความมั่นใจ								
9.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดีในระดับใด	39 (9.8)	224 (56.0)	111 (27.8)	17 (4.2)	9 (2.2)	3.668	0.799	มาก
9.2 เจ้าหน้าที่มีความจริงใจและซื่อสัตย์ในการให้บริการในระดับใด	25 (6.2)	222 (55.5)	126 (31.5)	17 (4.2)	10 (2.5)	3.588	0.777	มาก
9.3 เจ้าหน้าที่มีความมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในระดับใด	48 (12.0)	163 (40.8)	167 (41.8)	20 (5.0)	2 (0.5)	3.588	0.784	มาก
รวม						3.614		

จากตารางที่ 4.10 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีการรับรู้กับคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.614 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญกับความรู้ความสามารถในการให้บริการ เท่ากับ 3.668 รองลงมาคือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เท่ากับ 3.588 และความจริงใจและซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เท่ากับ 3.588 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้กับคุณภาพบริการ
ของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว

	ระดับการรับรู้					\bar{X}	S.D	แปลผล
	5	4	3	2	1			
	จำนวน (ร้อยละ)							
10. ด้านความเข้าใจและ								
รู้จักนักท่องเที่ยว								
10.1 ท่านมีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับใด	31 (7.8)	141 (35.2)	184 (46.0)	37 (9.2)	7 (1.8)	3.380	0.826	ปานกลาง
10.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจถามปัญหาและหาทางแก้ปัญหาโดยตรงตามความต้องการของท่านในระดับใด	31 (7.8)	144 (36.0)	181 (45.2)	30 (7.5)	14 (3.5)	3.370	0.866	ปานกลาง
10.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเป็นมิตรในการให้บริการท่านในระดับใด	28 (7.0)	154 (38.5)	161 (40.2)	43 (10.8)	14 (3.5)	3.348	0.891	ปานกลาง
รวม						3.366		

จากตารางที่ 4.11 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีการรับรู้กับคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.366 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญมีความประทับใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ เท่ากับ 3.380 รองลงมาคือ ความสนใจถามปัญหาและแก้ไขปัญหา เท่ากับ 3.370 และความเป็นมิตรในการให้บริการ เท่ากับ 3.348 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม โดยการสุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามเพศ

ระดับความคาดหวัง	เพศ	X	S.D.	t	df	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ชาย	3.981	0.643	-2.400	398	0.017*
	หญิง	4.122	0.526			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ชาย	4.071	0.425	-0.047	376.311	0.962
	หญิง	4.073	0.385			
การตอบสนองความต้องการ	ชาย	4.065	0.460	-0.316	398	0.752
	หญิง	4.080	0.481			
การให้ความมั่นใจ	ชาย	3.830	0.541	-1.979	357.500	0.049*
	หญิง	3.928	0.442			
ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว	ชาย	4.041	0.474	-0.909	398	0.364
	หญิง	4.084	0.468			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์โดยจำแนกตามเพศพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนอง ความต้องการ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.962, 0.752 และ 0.364 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 และ 0.049 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขต

กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

อายุ	แหล่งความ	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับความคาดหวัง	แปรปรวน					
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.605	3	0.535	1.560	0.198
	ภายในกลุ่ม	135.755	396	0.343		
	รวม	137.359	399			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.528	3	0.176	1.081	0.357
	ภายในกลุ่ม	64.439	396	0.163		
	รวม	64.966	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.665	3	0.555	2.533	0.057
	ภายในกลุ่ม	86.788	396	0.219		
	รวม	88.453	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.929	3	0.310	1.282	0.280
	ภายในกลุ่ม	95.659	396	0.242		
	รวม	96.589	399			
ด้านความเข้าใจและรู้จัก นักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	1.985	3	0.662	3.029	0.029*
	ภายในกลุ่ม	86.480	396	0.218		
	รวม	88.464	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.198, 0.357, 0.057 และ 0.280 แสดงว่าแสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ขอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 และด้านความเข้าใจและรู้จัก

นักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

ดังนั้น ผู้ศึกษาพบความแตกต่างระหว่างอายุกับความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยวจึงต้องนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว โดยจำแนกตามอายุ

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference(I-J)					
อายุ		ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	Mean	3.944	4.051	4.066	4.184
ไม่เกิน 20 ปี	3.944	-	-0.107	-0.122	-0.240*
21-30 ปี	4.051	-	-	-0.016	-0.134*
31-40 ปี	4.066	-	-	-	-0.118
41 ปีขึ้นไป	4.184	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบอายุรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่า อายุไม่เกิน 20 ปี และ อายุ 21-30 ปี

สมมุติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากคำร้องท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากคำร้องท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.108	3	2.369	7.204	0.000*
	ภายในกลุ่ม	130.251	396	0.329		
	รวม	137.359	399			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2.347	3	0.782	4.948	0.002*
	ภายในกลุ่ม	62.619	396	0.158		
	รวม	64.966	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.672	3	0.557	2.543	0.056
	ภายในกลุ่ม	86.781	396	0.219		
	รวม	88.453	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.228	3	0.743	3.116	0.026*
	ภายในกลุ่ม	94.361	396	0.238		
	รวม	96.589	399			
ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2.935	3	0.978	4.530	0.004*
	ภายในกลุ่ม	85.529	396	0.216		
	รวม	88.464	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.056 แสดงว่าแสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.002, 0.026 และ 0.004 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

ดังนั้น ผู้ศึกษาความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว จึงต้องนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว เขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
Mean		4.049	3.925	4.250	4.417
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.049	-	0.124	-0.201*	-0.368
ปริญญาตรี	3.925	-	-	-0.325*	-0.492*
ปริญญาโท	4.250	-	-	-	-0.167
ปริญญาเอก	4.417	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบระดับการศึกษารายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า การศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ปริญญาตรี

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว
ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตามระดับ
การศึกษา

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	Mean	4.014	4.041	4.204	4.100
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.014	-	-0.027	-0.190*	-0.086
ปริญญาตรี	4.041	-	-	-0.164*	-0.060
ปริญญาโท	4.204	-	-	-	0.104
ปริญญาเอก	4.100	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบระดับการศึกษารายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า การศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว
ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความมั่นใจ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	Mean	3.816	3.863	4.000	4.056
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.816	-	-0.047	-0.184*	-0.240
ปริญญาตรี	3.863	-	-	-0.137*	-0.193
ปริญญาโท	4.000	-	-	-	-0.056
ปริญญาเอก	4.056	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัย 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบระดับการศึกษารายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า การศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	Mean	4.084	3.967	4.174	4.278
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.084	-	0.117*	-0.090	-0.194
ปริญญาตรี	3.967	-	-	-0.206*	-0.311
ปริญญาโท	4.174	-	-	-	-0.104
ปริญญาเอก	4.278	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบระดับการศึกษารายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ระดับปริญญาตรี นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ระดับปริญญาตรี

สมมุติฐานที่ 1.4 อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับความคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	4.690	3	1.563	4.666	0.003*
	ภายในกลุ่ม	132.670	396	0.335		
	รวม	137.359	399			
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.398	3	0.466	2.903	0.035*
	ภายในกลุ่ม	63.568	396	0.161		
	รวม	64.966	399			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	1.854	3	0.618	2.826	0.038*
	ภายในกลุ่ม	86.599	396	0.219		
	รวม	88.463	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.870	3	0.957	4.042	0.008*
	ภายในกลุ่ม	93.719	396	0.237		
	รวม	96.589	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.620	3	0.540	2.462	0.062
	ภายในกลุ่ม	86.844	396	0.219		
	รวม	88.464	399			
ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	1.620	3	0.540	2.462	0.062
	ภายในกลุ่ม	86.844	396	0.219		
	รวม	88.464	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.062 แสดงว่าแสดงว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003, 0.035, 0.038 และ 0.008 แสดงว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

ดังนั้น ผู้ศึกษาพบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ จึงต้องนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยจำแนกตามอาชีพ

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
อาชีพ		นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว
	Mean	4.087	4.065	3.984	4.332
นักเรียน / นักศึกษา	4.087	-	0.022	0.103	-0.245*
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.065		-	0.081	-0.267*
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.984			-	-0.348*
ธุรกิจส่วนตัว	4.332				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบอาชีพรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยมากกว่า นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตามอาชีพ

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
อาชีพ		นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว
	Mean	4.072	4.113	4.030	4.213
นักเรียน / นักศึกษา	4.0712	-	-0.041	0.042	-0.141
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.113	-	-	0.083	-0.100
พนักงาน บริษัทเอกชน	4.030	-	-	-	-0.183*
ธุรกิจส่วนตัว	4.213	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบอาชีพรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยมากกว่า พนักงานบริษัทเอกชน

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจ
ท้องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ ได้โดยจำแนกตาม
อาชีพ

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
อาชีพ		นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว
	Mean	4.039	4.048	4.051	4.261
นักเรียน / นักศึกษา	4.039	-	-0.010	-0.013	-0.222*
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.048	-	-	-0.003	-0.213*
พนักงาน บริษัทเอกชน	4.051	-	-	-	-0.210*
ธุรกิจส่วนตัว	4.261	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2.3 ผลการทดสอบอาชีพรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท้องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า นักท้องเที่ยวชาวต่างชาติที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยมากกว่า นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจ
ท้องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความมั่นใจ ได้โดยจำแนกตามอาชีพ

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
อาชีพ		นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว
	Mean	3.876	3.941	3.824	4.087
นักเรียน / นักศึกษา	3.876	-	-0.065	0.052	-0.211*
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.941	-	-	0.117	-0.146
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.824	-	-	-	-0.263*
ธุรกิจส่วนตัว	4.087	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบอาชีพรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท้องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า นักท้องเที่ยวชาวต่างชาติที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยมากกว่านักเรียน/นักศึกษา และพนักงานบริษัทเอกชน

สมมุติฐานที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท้องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท้องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท้องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับความคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	10.748	3	3.583	11.205	0.000*
	ภายในกลุ่ม	126.611	396	0.320		
	รวม	137.359	399			
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.819	3	1.273	8.243	0.000*
	ภายในกลุ่ม	61.148	396	0.154		
	รวม	64.966	399			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2.400	3	0.800	3.682	0.012*
	ภายในกลุ่ม	86.053	396	0.217		
	รวม	88.453	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3.505	3	1.168	4.970	0.002*
	ภายในกลุ่ม	93.084	396	0.235		
	รวม	96.589	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.908	3	0.969	4.486	0.004*
	ภายในกลุ่ม	85.556	396	0.216		
	รวม	88.464	399			
ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2.908	3	0.969	4.486	0.004*
	ภายในกลุ่ม	85.556	396	0.216		
	รวม	88.464	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.012, 0.002 และ 0.004 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

ดังนั้น ผู้ศึกษาพบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว จึงต้องนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	1,001-2,000 ดอลลาร์	2,001-3,000 ดอลลาร์	3,001 ดอลลาร์ ขึ้นไป
	Mean	4.007	3.952	4.365	4.423
ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	4.007	-	0.055	-0.359*	-0.416*
1,001-2,000 ดอลลาร์	3.952	-	-	-0.414*	-0.471*
2,001-3,000 ดอลลาร์	4.365	-	-	-	-0.058
3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป	4.423	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้

เฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3000 ดอลลาร์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ และ 1,001-2,000 ดอลลาร์ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ และ 1,001-2,000 ดอลลาร์

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	1,001-2,000 ดอลลาร์	2,001-3,000 ดอลลาร์	3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป
	Mean	4.052	4.011	4.315	4.108
ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	4.052	-	0.041	-0.263*	-0.056
1,001-2,000 ดอลลาร์	4.011	-	-	-0.304*	-0.096
2,001-3,000 ดอลลาร์	4.315	-	-	-	0.208*
3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป	4.108	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3000 ดอลลาร์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ และ 1,001-2,000 ดอลลาร์ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3,000 ดอลลาร์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ 3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจ
ท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยจำแนกตาม
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	Mean	ต่ำกว่า 1,000	1,001-2,000	2,001-3,000	3,001
		ดอลลาร์	ดอลลาร์	ดอลลาร์	ดอลลาร์ขึ้นไป
ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	4.027	4.027	-	-0.014	-0.223*
1,001-2,000 ดอลลาร์	4.042	-	4.042	-	-0.208*
2,001-3,000 ดอลลาร์	4.250	-	-	4.250	-
3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป	4.180	-	-	-	4.180

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2.8 ผลการทดสอบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3,000 ดอลลาร์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ และ 1,001- 2,000 ดอลลาร์

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจ
ท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความมั่นใจ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ย
ต่อเดือน

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference(I-J)			
รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน		ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	1,001-2,000 ดอลลาร์	2,001-3,000 ดอลลาร์	3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป
	Mean	3.911	3.792	4.064	3.974
ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	3.911	-	0.119*	-0.153	-0.063
1,001-2,000 ดอลลาร์	3.792	-	-	-0.272*	-0.183
2,001-3,000 ดอลลาร์	4.064	-	-	-	0.090
3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป	3.974	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ 1,001-2,000 ดอลลาร์ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3,000 ดอลลาร์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มี 1,001-2,000 ดอลลาร์

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจ
ท้องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว โดยจำแนกตาม
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	Mean	ต่ำกว่า 1,000	1,001-2,000	2,001 -3,000	3,001	
		ดอลลาร์	ดอลลาร์	ดอลลาร์	ดอลลาร์ขึ้นไป	
ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	4.071	4.071	-	0.080	-0.173*	-0.096
1,001-2,000 ดอลลาร์	3.991		3.991	-	-0.253*	-0.176
2,001-3,000 ดอลลาร์	4.244			4.244	-	0.077
3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป	4.167				4.167	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท้องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3000 ดอลลาร์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ และ 1,001-2,000 ดอลลาร์

สมมติฐานที่ 1.6 เชื้อชาติที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : เชื้อชาติที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เชื้อชาติที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามเชื้อชาติ โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเชื้อชาติ

เชื้อชาติ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับความคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	9.844	5	1.969	6.083	0.000*
	ภายในกลุ่ม	127.515	394	0.324		
	รวม	137.359	399			
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.710	5	0.542	3.430	0.005*
	ภายในกลุ่ม	62.256	394	0.158		
	รวม	64.966	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	4.282	5	0.856	4.009	0.001*
	ภายในกลุ่ม	84.171	394	0.214		
	รวม	88.453	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.882	5	0.576	2.424	0.035*
	ภายในกลุ่ม	93.706	394	0.238		
	รวม	96.589	399			

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

เชื้อชาติ	แหล่งความ	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับความคาดหวัง	แปรปรวน					
ด้านความเข้าใจและรู้จัก นักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	0.904	5	0.181	0.814	0.540
	ภายในกลุ่ม	87.560	394	0.222		
	รวม	88.464	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์พบว่าเชื้อชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.540 แสดงว่าเชื้อชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.005, 0.001 และ 0.035 แสดงว่าเชื้อชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

ดังนั้น ผู้ศึกษาพบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ จึงต้องนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจ
ท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยจำแนกตาม
เชื้อชาติ

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)							
เชื้อชาติ		แอฟริกา	เอเชีย	ยุโรป	อเมริกา เหนือ	อเมริกา ใต้	ออสเตรเลีย/ นิวซีแลนด์
	Mean	3.886	4.331	4.178	3.975	3.858	4.288
แอฟริกา	3.886	-	-0.445*	-0.292*	-0.088	0.028	-0.401*
เอเชีย	4.331	-	-	0.153	0.356*	0.473*	0.043
ยุโรป	4.178	-	-	-	0.204*	0.320*	-0.109
อเมริกาเหนือ	3.975	-	-	-	-	0.117	-0.313*
อเมริกาใต้	3.858	-	-	-	-	-	-0.430*
ออสเตรเลีย/ นิวซีแลนด์	4.288	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบเชื้อชาติรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานครด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติเอเชีย ยุโรป และออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีความเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีเชื้อชาติ แอฟริกา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติเอเชีย และยุโรป มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีเชื้อชาติอเมริกาเหนือ และอเมริกาใต้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีเชื้อชาติอเมริกาเหนือและอเมริกาใต้

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจ
ท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนก
ตามเชื้อชาติ

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)							
เชื้อชาติ		แอฟริกา	เอเชีย	ยุโรป	อเมริกา เหนือ	อเมริกา ใต้	ออสเตรเลีย/ นิวซีแลนด์
	Mean	3.855	4.159	4.112	4.084	3.970	4.220
แอฟริกา	3.855	-	-0.304*	-0.257*	-0.230*	-0.116	-0.366*
เอเชีย	4.159	-	-	0.047	0.075	0.189*	-0.061
ยุโรป	4.112	-	-	-	0.027	0.141*	-0.109
อเมริกาเหนือ	4.085	-	-	-	-	0.114	-0.136
อเมริกาใต้	3.970	-	-	-	-	-	-0.250*
ออสเตรเลีย/ นิวซีแลนด์	4.220	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบเชื้อชาติรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานครด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติ เอเชีย ยุโรป อเมริกาเหนือ และออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีความเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีเชื้อชาติ แอฟริกา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติเอเชีย และยุโรป มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีเชื้อชาติอเมริกาใต้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีเชื้อชาติอเมริกาใต้

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจ
ท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยจำแนกตาม
เชื้อชาติ

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)							
เชื้อชาติ		แอฟริกา	เอเชีย	ยุโรป	อเมริกา เหนือ	อเมริกา ใต้	ออสเตรเลีย/ นิวซีแลนด์
	Mean	3.667	4.099	4.098	4.130	4.050	4.133
แอฟริกา	3.667	--	-0.373*	-0.432*	-0.464*	-0.383*	-0.467*
เอเชีย	4.098	-	-	-0.059	-0.091	-0.010	-0.094
ยุโรป	4.098	-	-	-	-0.032	0.049	-0.035
อเมริกาเหนือ	4.130	-	-	-	-	0.081	-0.003
อเมริกาใต้	4.050	-	-	-	-	-	-0.084
ออสเตรเลีย/ นิวซีแลนด์	4.133	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบเชื้อชาติรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานครด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติเอเชีย ยุโรป อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ และออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีความเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีเชื้อชาติแอฟริกา

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว
ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความมั่นใจ โดยจำแนกตามเชื้อชาติ

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)							
เชื้อชาติ		แอฟริกา	เอเชีย	ยุโรป	อเมริกา เหนือ	อเมริกา ใต้	ออสเตรเลีย/ นิวซีแลนด์
	Mean	3.803	4.020	3.891	3.932	3.730	3.933
แอฟริกา	3.803	-	-0.217	-0.088	-0.129	0.073	-0.130
เอเชีย	4.020	-	-	0.129	0.087	0.290*	0.086
ยุโรป	3.891	-	-	-	-0.042	0.161*	-0.043
อเมริกาเหนือ	3.932	-	-	-	-	0.203*	-0.001
อเมริกาใต้	3.730	-	-	-	-	-	-0.204
ออสเตรเลีย/ นิวซีแลนด์	3.933	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบเชื้อชาติรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานครด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติเอเชีย ยุโรป และ อเมริกาเหนือ มีความเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีเชื้อชาติอเมริกาใต้

สมมุติฐานที่ 1.7 สถานที่พักที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : สถานที่พักที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานที่พักที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามสถานที่พัก โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมุติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.36 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขต
กรุงเทพมหานครจำแนกตามสถานที่พักในการมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในครั้งนี้

สถานที่พัก	แหล่งความ	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับความคาดหวัง	แปรปรวน					
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	13.264	3	4.421	14.109	0.000*
	ภายในกลุ่ม	124.095	396	0.313		
	รวม	137.395	399			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	4.386	3	1.462	9.556	0.000*
	ภายในกลุ่ม	60.581	396	0.153		
	รวม	64.966	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.517	3	0.839	3.866	0.010*
	ภายในกลุ่ม	85.936	396	0.217		
	รวม	88.453	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.928	3	0.649	2.688	0.046*
	ภายในกลุ่ม	94.661	396	0.239		
	รวม	96.589	399			
ด้านความเข้าใจและรู้จัก นักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	3.898	3	1.299	6.085	0.000*
	ภายในกลุ่ม	84.566	396	0.214		
	รวม	88.464	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์พบว่าสถานที่พักที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของ
คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือ
ไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจและรู้จัก
นักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.010, 0.046 และ 0.000 แสดงว่าสถานที่พักที่แตกต่างกัน
มีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

ดังนั้น ผู้ศึกษาพบความแตกต่างระหว่างสถานที่พักกับความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และ ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว จึงต้องนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.37 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยจำแนกตามสถานที่พัก

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
สถานที่พัก		โรงแรม	รีสอร์ท / บังกะโล	เกสท์เฮาส์	บ้านญาติ / บ้านเพื่อน
	Mean	4.247	3.885	4.033	3.482
โรงแรม	4.247	-	0.362*	0.214*	0.765*
รีสอร์ท / บังกะโล	3.885	-	-	-0.148*	0.403
เกสท์เฮาส์	4.033	-	-	-	0.551*
บ้านญาติ / บ้านเพื่อน	3.482	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบสถานที่พักรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีพักในโรงแรม มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่พักรีสอร์ท/บังกะโล เกสท์เฮาส์ และบ้านญาติ/บ้านเพื่อน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พักเกสท์เฮาส์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า รีสอร์ท/บังกะโล และบ้านญาติ/บ้านเพื่อน

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจ
ท้องเที่ยวเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ โดยจำแนกตาม
สถานที่พัก

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
สถานที่พัก		โรงแรม	รีสอร์ต / บังกะโล	เกสต์เฮาส์	บ้านญาติ / บ้านเพื่อน
	Mean	4.159	4.065	4.025	3.614
โรงแรม	4.159	-	0.094	0.135*	0.545*
รีสอร์ต / บังกะโล	4.065	-	-	0.041	0.451*
เกสต์เฮาส์	4.025	-	-	-	0.410*
บ้านญาติ / บ้านเพื่อน	3.614	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบสถานที่พักรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท้องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจได้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีพักใน โรงแรม มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่พักเกสต์เฮาส์ และบ้านญาติ/บ้านเพื่อน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พัก รีสอร์ต/บังกะโล และเกสต์เฮาส์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่พักบ้านญาติ/บ้านเพื่อน

ตารางที่ 4.39 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท้อง-
เที่ยวเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยจำแนกตามสถานที่พัก

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference(I-J)					
สถานที่พัก		โรงแรม	รีสอร์ต / บังกะโล	เกสต์เฮาส์	บ้านญาติ / บ้านเพื่อน
	Mean	4.140	4.112	3.985	3.857
โรงแรม	4.140	-	0.028	0.156*	0.283*
รีสอร์ต / บังกะโล	4.112	-	-	0.128*	0.255
เกสต์เฮาส์	3.985	-	-	-	0.128
บ้านญาติ / บ้านเพื่อน	3.857	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบสถานที่พักที่อยู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีพักในโรงแรม มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่พักเกสเฮาส์ และบ้านญาติ/บ้านเพื่อน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พักรีสอร์ท/บังกะโล มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่พักเกสเฮาส์

ตารางที่ 4.40 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความมั่นใจ โดยจำแนกตามสถานที่พัก

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
สถานที่พัก		โรงแรม	รีสอร์ท / บังกะโล	เกสเฮาส์	บ้านญาติ / บ้านเพื่อน
	Mean	3.886	3.939	3.869	3.548
โรงแรม	3.886	-	-0.053	0.017	0.338*
รีสอร์ท / บังกะโล	3.939	-	-	0.070	0.392*
เกสเฮาส์	3.869	-	-	-	0.322*
บ้านญาติ /บ้าน เพื่อน	3.548	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 ผลการทดสอบสถานที่พักที่อยู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีพักในโรงแรม รีสอร์ท/บังกะโล และเกสเฮาส์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่พักบ้านญาติ/บ้านเพื่อน

ตารางที่ 4.41 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจ
ท้องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว โดยจำแนกตาม
สถานที่พัก

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
สถานที่พัก	โรงแรม	รีสอร์ต / บังกะโล	เกสต์เฮาส์	บ้านญาติ / บ้านเพื่อน	
	Mean	4.118	4.074	4.046	3.571
โรงแรม	4.118	-	0.045	0.072	0.547*
รีสอร์ต / บังกะโล	4.074	-	-	0.028	0.502*
เกสต์เฮาส์	4.046	-	-	-	0.475*
บ้านญาติ /บ้าน เพื่อน	3.571	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบสถานที่พักรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท้องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีพักในโรงแรม รีสอร์ต/บังกะโล และเกสต์เฮาส์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่พักบ้านญาติ/บ้านเพื่อน

สมมุติฐานที่ 1.8 ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท้องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท้องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท้องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท้องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระยะเวลาในการพักในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมุติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.42 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขต
กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการมาท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครใน
ครั้งนี้

ระยะเวลา	แหล่งความ	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับความคาดหวัง	แปรปรวน					
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.103	3	0.368	1.069	0.362
	ภายในกลุ่ม	136.256	396	0.344		
	รวม	137.359	399			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.691	3	0.230	1.419	0.237
	ภายในกลุ่ม	64.276	396	0.162		
	รวม	64.966	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.699	3	0.900	4.154	0.006*
	ภายในกลุ่ม	85.755	396	0.217		
	รวม	88.453	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.336	3	0.112	0.461	0.710
	ภายในกลุ่ม	96.253	396	0.243		
	รวม	96.589	399			
ด้านความเข้าใจและรู้จัก นักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	3.544	3	1.181	5.509	0.001*
	ภายในกลุ่ม	84.920	396	0.214		
	รวม	88.464	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์พบว่าระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.362, 0.237, 0.710 แสดงว่าระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของ

ตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 และด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และ 0.001 แสดงว่าระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

ดังนั้น ผู้ศึกษาพบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานครกับความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว จึงต้องนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.43 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยจำแนกตามระยะเวลาการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
ระยะเวลาพัก		1-2 วัน	3-4 วัน	5-6 วัน	7 วันขึ้นไป
	Mean	4.061	4.066	4.438	3.778
1-2 วัน	4.061	-	-0.005	-0.377*	0.283
3-4 วัน	4.066	-	-	-0.372*	0.288
5-6 วัน	4.438	-	-	-	0.660*
7 วันขึ้นไป	3.778	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 ผลการทดสอบระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานครรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพัก 5-6 วัน มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่พัก 1-2 วัน และ 3-4 วัน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พัก 5-6 วัน มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่พัก 7 วันขึ้นไป

ตารางที่ 4.44 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจ
ท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว โดยจำแนกตาม
ระยะเวลาการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
ระยะเวลาพัก		1-2 วัน	3-4 วัน	5-6 วัน	7 วันขึ้นไป
	Mean	4.045	4.054	4.520	3.944
1-2 วัน	4.045	-	-0.010	-0.476*	0.100
3-4 วัน	4.054	-	-	-0.467*	0.110
5-6 วัน	4.521	-	-	-	0.576*
7 วันขึ้นไป	3.944	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 ผลการทดสอบระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานครรายคู่ด้วยวิธี Least-Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพัก 5-6 วัน มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่พัก 1-2 วัน และ 3-4 วัน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พัก 5-6 วัน มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่พัก 7 วันขึ้นไป

สมมุติฐานที่ 1.9 จำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : จำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : จำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมุติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.45 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

จำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยว ระดับความคาดหวัง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.411	3	0.470	1.370	0.251
	ภายในกลุ่ม	135.948	396	0.343		
	รวม	137.359	399			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.314	3	0.105	0.641	0.589
	ภายในกลุ่ม	64.652	396	0.163		
	รวม	64.966	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	0.647	3	0.216	0.973	0.405
	ภายในกลุ่ม	87.806	396	0.222		
	รวม	88.453	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.518	3	0.173	0.712	0.545
	ภายในกลุ่ม	96.071	396	0.243		
	รวม	96.589	399			
ด้านความเข้าใจและรู้จัก นักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	0.181	3	0.060	0.270	0.847
	ภายในกลุ่ม	88.283	396	0.223		
	รวม	88.464	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์พบว่าจำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.251, 0.589, 0.405, 0.545 และ 0.847

แสดงว่าจำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1

สมมติฐานที่ 1.10 ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.46 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการท่องเที่ยวครั้งนี้

ค่าใช้จ่าย	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.510	3	0.503	1.467	0.223
	ภายในกลุ่ม	135.849	396	0.343		
	รวม	137.359	399			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	1.164	3	0.388	2.408	0.067
	ภายในกลุ่ม	63.803	396	0.161		
	รวม	64.966	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.524	3	0.508	2.314	0.075
	ภายในกลุ่ม	86.929	396	0.220		
	รวม	88.453	399			

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

ค่าใช้จ่าย	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับความคาดหวัง การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.705	3	0.568	2.373	0.070
	ภายในกลุ่ม	94.883	396	0.240		
	รวม	96.589	399			
ด้านความเข้าใจและรู้จัก นักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	1.688	3	0.563	2.568	0.054
	ภายในกลุ่ม	86.776	396	0.219		
	รวม	88.464	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.223, 0.067, 0.075, 0.070 และ 0.054 แสดงว่าค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ขอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1

สมมติฐานที่ 1.11 วิธีการเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : วิธีการเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : วิธีการเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.47 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

วิธีการเดินทาง	แหล่งความ	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับความคาดหวัง	แปรปรวน					
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.560	3	1.853	5.568	0.001*
	ภายในกลุ่ม	131.799	396	0.333		
	รวม	137.359	399			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	1.567	3	0.522	3.264	0.021*
	ภายในกลุ่ม	63.399	396	0.160		
	รวม	64.966	399			
	รวม	88.453	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.252	3	0.417	1.895	0.130
	ภายในกลุ่ม	87.201	396	0.220		
	รวม	88.453	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.024	3	0.341	1.414	0.238
	ภายในกลุ่ม	95.565	396	0.241		
	รวม	96.589	399			
ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	1.553	3	0.518	2.359	0.071
	ภายในกลุ่ม	86.911	396	0.219		
	รวม	88.464	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 ผลการวิเคราะห์พบว่าวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.130, 0.238 และ 0.071 แสดงว่าวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อความ

คาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.021 แสดงว่าวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

ดังนั้น ผู้ศึกษาพบความแตกต่างระหว่างวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร กับความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรม และความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ จึงต้องนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.48 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยจำแนกตามวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
วิธีการเดินทาง		รถส่วนตัว/รถเช่า	รถประจำทาง	รถไฟฟ้า / รถไฟใต้ดิน	เรือ
	Mean	4.364	3.980	4.063	3.950
รถส่วนตัว/รถเช่า	4.364	-	0.385*	0.302*	0.414*
รถประจำทาง	3.980	-	-	-0.083	0.030
รถไฟฟ้า / รถไฟใต้ดิน	4.063	-	-	-	0.113
เรือ	3.950	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 ผลการทดสอบวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางโดยรถส่วนตัว/รถเช่า มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่เดินทางโดยรถประจำทาง รถไฟฟ้า/รถไฟใต้ดิน และเรือ

ตารางที่ 4.49 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจ
ท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตาม
วิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
วิธีการเดินทาง		รถส่วนตัว/รถ เช่า	รถประจำ ทาง	รถไฟฟ้า/ รถไฟฟ้าใต้ดิน	เรือ
	Mean	4.230	4.030	4.080	3.980
รถส่วนตัว/รถเช่า	4.230	-	0.200*	0.150*	0.250*
รถประจำทาง	4.030	-	-	-0.050	0.050
รถไฟฟ้า /รถไฟฟ้าใต้ ดิน	4.080	-	-	-	0.100
เรือ	3.980	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 ผลการทดสอบวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวใจเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางโดยรถส่วนตัว/รถเช่า มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่เดินทางโดยรถประจำทาง รถไฟฟ้า/รถไฟฟ้าใต้ดิน และเรือ

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้จากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 เพศที่ต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : เพศที่ต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับการรับรู้บริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม โดยการสุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4. 50 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ

ระดับความคาดหวัง	เพศ	X	S.D.	t	df	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ชาย	3.413	0.520	-0.263	398	0.007*
	หญิง	3.553	0.517			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ชาย	3.719	0.494	-0.025	398	0.980
	หญิง	3.721	0.474			
การตอบสนองความต้องการ	ชาย	3.405	0.480	-0.081	386.225	0.936
	หญิง	3.410	0.664			
การให้ความมั่นใจ	ชาย	3.647	0.527	1.051	393.969	0.294
	หญิง	3.583	0.638			
ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว	ชาย	3.440	0.506	2.281	382.552	0.230
	หญิง	3.301	0.717			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 ผลการวิเคราะห์โดยจำแนกตามเพศพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.980, 0.936, 0.294 และ 0.230 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

สมมติฐานที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้จากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.51 เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

อายุ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับการรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.203	3	0.401	1.474	0.221
	ภายในกลุ่ม	107.735	396	0.272		
	รวม	108.938	399			
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.987	3	0.329	1.417	0.237
	ภายในกลุ่ม	91.893	396	0.232		
	รวม	92.880	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.005	3	0.668	1.964	0.119
	ภายในกลุ่ม	134.794	396	0.340		
	รวม	136.800	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	8.179	3	2.726	3.856	0.010*
	ภายในกลุ่ม	279.263	396	0.707		
	รวม	287.442	399			

ตารางที่ 4.51 (ต่อ)

อายุ	แหล่งความ	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับการรับรู้	แปรปรวน					
ด้านความเข้าใจและรู้จัก นักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	1.215	3	0.405	1.017	0.385
	ภายในกลุ่ม	157.585	396	0.398		
	รวม	158.800	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 ผลการวิเคราะห์พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ของคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.221, 0.237, 0.119 และ 0.385 แสดงว่าแสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

ดังนั้น ผู้ศึกษาพบความแตกต่างระหว่างอายุกับการให้ความมั่นใจ จึงต้องนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.52 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้ของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวใน
เขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความมั่นใจ โดยจำแนกตามอายุ

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
อายุ		ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	Mean	3.400	3.806	3.676	3.561
ไม่เกิน 20 ปี	3.400	-	-0.406*	-0.276*	-0.161
21-30 ปี	3.803	-	-	0.130	0.245*
31-40 ปี	3.676	-	-	-	0.115
41 ปีขึ้นไป	3.561	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 ผลการทดสอบอายุรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อ
ทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้
ความมั่นใจ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ที่มีอายุ
ไม่เกิน 20 ปี นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจ
ท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวใน
เขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวใน
เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร
โดยจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป
หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น
95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.53 เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.1510	3	0.503	1.855	0.137
	ภายในกลุ่ม	107.428	396	0.271		
	รวม	108.937	399			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้ใจได้	ระหว่างกลุ่ม	1.244	3	0.415	1.792	0.148
	ภายในกลุ่ม	91.636	396	0.231		
	รวม	92.880	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	4.891	3	1.630	4.895	0.002*
	ภายในกลุ่ม	131.908	396	0.333		
	รวม	136.800	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.934	3	0.311	0.429	0.732
	ภายในกลุ่ม	286.508	396	0.725		
	รวม	287.442	399			
ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2.552	3	0.851	2.156	0.093
	ภายในกลุ่ม	156.248	396	0.395		
	รวม	158.800	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.53 ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้ใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.137, 0.148, 0.732, 0.093 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 และด้านการตอบสนองความ

ต้องการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

ดังนั้น ผู้ศึกษาพบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาการรับรู้ด้านการตอบสนองความต้องการ จึงต้องนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.54 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้ของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference(I-J)					
ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	Mean	3.290	3.413	3.544	3.833
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.290	-	-0.123	-0.254*	-0.543*
ปริญญาตรี	3.413	-	-	-0.131	-0.421
ปริญญาโท	3.544	-	-	-	-0.289
ปริญญาเอก	3.833	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.54 ผลการทดสอบระดับการศึกษารายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

สมมุติฐานที่ 2.4 อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือ

เรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.55 เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากคำร้องท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.895	3	0.965	3.604	0.014*
	ภายในกลุ่ม	106.042	396	0.268		
	รวม	108.938	399			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	3.447	3	1.149	5.087	0.002*
	ภายในกลุ่ม	89.433	396	0.226		
	รวม	92.880	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	4.639	3	1.546	4.633	0.003*
	ภายในกลุ่ม	132.161	396	0.334		
	รวม	136.800	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.649	3	0.883	1.225	0.300
	ภายในกลุ่ม	284.793	396	0.721		
	รวม	287.442	399			
ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	5.223	3	1.741	4.489	0.004*
	ภายในกลุ่ม	153.577	396	0.388		
	รวม	158.800	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 ผลการวิเคราะห์พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการจากคำร้องท่องเที่ยว ด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.300 แสดงว่าแสดงว่าอาชีพที่แตกต่าง

กันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014, 0.002, 0.003 และ 0.004 แสดงว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

ดังนั้น ผู้ศึกษาพบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับการรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว จึงต้องนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.56 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยจำแนกตามอาชีพ

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
อาชีพ		นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว
	Mean	3.423	3.367	3.506	3.674
นักเรียน / นักศึกษา	3.423	-	0.056	-0.083	-0.251*
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.367	-	-	-0.139	-0.307*
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.506	-	-	-	-0.168*
ธุรกิจส่วนตัว	3.674	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.56 ผลการทดสอบอาชีพรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความ

เป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน

ตารางที่ 4.57 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตามอาชีพ

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
อาชีพ		นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว
	Mean	3.733	3.674	3.675	3.970
นักเรียน / นักศึกษา	3.733	-	0.059	0.059	-0.236*
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.674	-	-	-0.001	-0.295*
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.675	-	-	-	-0.295*
ธุรกิจส่วนตัว	3.970	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.57 ผลการทดสอบอาชีพรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน

ตารางที่ 4.58 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยจำแนกตามอาชีพ

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
อาชีพ		นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว
	Mean	3.318	3.250	3.438	3.630
นักเรียน / นักศึกษา	3.318	-	0.068	-0.119	-0.312*
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.250	-	-	-0.188*	-0.380*
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.438	-	-	-	-0.193*
ธุรกิจส่วนตัว	3.630	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 ผลการทดสอบอาชีพรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 4.59 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว โดยจำแนกตามอาชีพ

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
อาชีพ		นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว
	Mean	3.261	3.269	3.371	3.652
นักเรียน / นักศึกษา	3.261	-	-0.008	-0.110	-0.392*
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.269	-	-	-0.102	-0.383*
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.371	-	-	-	-0.282*
ธุรกิจส่วนตัว	3.652	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.59 ผลการทดสอบอาชีพรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน

สมมุติฐานที่ 2.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากคำร้องท้วงเทียวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.60 เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากคำร้องท้วงเทียวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการรับรู้	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.352	3	1.117	4.190	0.006*
	ภายในกลุ่ม	105.586	396	0.267		
	รวม	108.938	399			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2.993	3	0.998	4.395	0.005*
	ภายในกลุ่ม	89.887	396	0.227		
	รวม	92.880	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	4.973	3	1.658	4.980	0.002*
	ภายในกลุ่ม	131.826	396	0.333		
	รวม	136.800	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.090	3	0.697	0.965	0.409
	ภายในกลุ่ม	285.352	396	0.722		
	รวม	287.442	399			
ด้านความเข้าใจและรู้จัก นักท้วงเทียว	ระหว่างกลุ่ม	1.941	3	0.647	1.633	0.181
	ภายในกลุ่ม	156.859	396	0.396		
	รวม	158.800	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.60 ผลการวิเคราะห์พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการจากคำร้องท้วงเทียว ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท้วงเทียว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.409 และ 0.181 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพ

บริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.006, 0.005 และ 0.002 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

ดังนั้น ผู้ศึกษาพบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการ จึงต้องนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.61 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว

ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	1,001-2,000 ดอลลาร์	2,001-3,000 ดอลลาร์	3,001 ดอลลาร์ ขึ้นไป
	Mean	3.480	3.416	3.678	3.635
ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	3.480	-	0.063	-0.198*	-0.155
1,001-2,000 ดอลลาร์	3.416	-	-	-0.261*	-0.218*
2,001-3,000 ดอลลาร์	3.678	-	-	-	0.043
3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป	3.635	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.61 ผลการทดสอบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3,000 ดอลลาร์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ และ 1,001 -

2,000 ดอลลาร์ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ย 3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ 1,001-2,000 ดอลลาร์

ตารางที่ 4.62 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	1,001-2,000 ดอลลาร์	2,001-3,000 ดอลลาร์	3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป
	Mean	3.704	3.658	3.904	3.862
ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	3.704	-	0.046	-0.200*	-0.157
1,001-2,000 ดอลลาร์	3.658	-	-	-0.246*	-0.204*
2,001-3,000 ดอลลาร์	3.904	-	-	-	0.042
3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป	3.862	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.62 ผลการทดสอบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3,000 ดอลลาร์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ และ 1,001-2,000 ดอลลาร์ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ย 3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ 1,001-2,000 ดอลลาร์

ตารางที่ 4.63 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	1,001-2,000 ดอลลาร์	2,001-3,000 ดอลลาร์	3,001 ดอลลาร์ ขึ้นไป
	Mean	3.409	3.324	3.513	3.756
ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	3.409	-	0.085	-0.104	-0.348*
1,001-2,000 ดอลลาร์	3.324	-	-	-0.189*	-0.433*
2,001-3,000 ดอลลาร์	3.513	-	-	-	-0.244
3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป	3.756	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.63 ผลการทดสอบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ และ 1,001-2,000 ดอลลาร์ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ย 2,001-3,000 ดอลลาร์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ 1,001-2,000 ดอลลาร์

สมมุติฐานที่ 2.6 เชื้อชาติที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : เชื้อชาติที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เชื้อชาติที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากสำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเชื้อชาติ โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.64 เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากสำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเชื้อชาติ

เชื้อชาติ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.404	5	0.881	3.320	0.006*
	ภายในกลุ่ม	104.533	394	0.265		
	รวม	108.937	399			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	6.224	5	1.245	5.660	0.000*
	ภายในกลุ่ม	86.656	394	0.220		
	รวม	92.880	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	8.156	5	1.631	4.996	0.000*
	ภายในกลุ่ม	128.644	394	0.327		
	รวม	136.800	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	7.371	5	1.474	2.069	0.069
	ภายในกลุ่ม	280.071	394	0.713		
	รวม	287.442	399			
ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	4.159	5	0.832	2.120	0.062
	ภายในกลุ่ม	154.640	394	0.392		
	รวม	158.800	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.64 ผลการวิเคราะห์พบว่าเชื้อชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.069 และ 0.062 แสดงว่าเชื้อชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006, 0.000 และ 0.000 แสดงว่าเชื้อชาติที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

ดังนั้น ผู้ศึกษาพบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และการตอบสนองความต้องการ จึงต้องนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.65 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยจำแนกตามเชื้อชาติ

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)							
เชื้อชาติ		แอฟริกา	เอเชีย	ยุโรป	อเมริกาเหนือ	อเมริกาใต้	ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์
	Mean	3.284	3.566	3.447	3.568	3.372	3.738
แอฟริกา	3.284	-	-0.282*	-0.163	-0.284*	-0.088	-0.453*
เอเชีย	3.566	-	-	0.120	-0.002	0.195	-0.171
ยุโรป	3.447	-	-	-	-0.122	0.075	-0.291*
อเมริกาเหนือ	3.568	-	-	-	-	0.197*	-0.169
อเมริกาใต้	3.372	-	-	-	-	-	-0.366*
ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	3.738	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.65 ผลการทดสอบเชื้อชาติรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติ เอเชีย อเมริกาเหนือ และ ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีเชื้อชาติแอฟริกา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติ อเมริกาเหนือ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีเชื้อชาติอเมริกาใต้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติ ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีเชื้อชาติยุโรป และอเมริกาใต้

ตารางที่ 4.66 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตามเชื้อชาติ

ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)							
เชื้อชาติ		แอฟริกา	เอเชีย	ยุโรป	อเมริกาเหนือ	อเมริกาใต้	ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์
	Mean	3.364	3.753	3.764	3.786	3.568	3.930
แอฟริกา	3.364	-	-0.389*	-0.400*	-0.422*	-0.204	-0.566*
เอเชีย	3.753	-	-	-0.011	-0.033	0.185	-0.177
ยุโรป	3.764	-	-	-	-0.022	0.196*	-0.166
อเมริกาเหนือ	3.786	-	-	-	-	0.218*	-0.144
อเมริกาใต้	3.568	-	-	-	-	-	-0.362*
ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	3.930	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.66 ผลการทดสอบเชื้อชาติรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติ เอเชีย ยุโรป อเมริกาเหนือ และออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีเชื้อชาติแอฟริกา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติยุโรป และอเมริกาเหนือ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีเชื้อชาติอเมริกาใต้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีเชื้อชาติอเมริกาใต้

ตารางที่ 4.67 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยจำแนกตามเชื้อชาติ

เชื้อชาติ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)						
	แอฟริกา	เอเชีย	ยุโรป	อเมริกาเหนือ	อเมริกาใต้	ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	
	Mean	3.068	3.436	3.273	3.555	3.414	3.583
แอฟริกา	3.068	-	-0.368*	-0.205	-0.487*	-0.346*	-0.515*
เอเชีย	3.436	-	-	0.163	-0.118	0.022	-0.147
ยุโรป	3.273	-	-	-	-0.282*	-0.141	-0.310*
อเมริกาเหนือ	3.555	-	-	-	-	0.140	-0.029
อเมริกาใต้	3.414	-	-	-	-	-	-0.169
ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	3.583	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.67 ผลการทดสอบเชื้อชาติรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติ เอเชีย อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ และออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีเชื้อชาติแอฟริกา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติอเมริกาเหนือ และออสเตรเลีย มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีเชื้อชาติยุโรป

สมมุติฐานที่ 2.7 สถานที่พักที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : สถานที่พักที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานที่พักที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากสำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามสถานที่พัก โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.68 เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากสำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่พักในการมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในครั้งนี้

สถานที่พัก	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับความคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	0.258	3	0.086	0.314	0.815
	ภายในกลุ่ม	108.679	396	0.274		
	รวม	108.937	399			
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.335	3	0.445	1.925	0.125
	ภายในกลุ่ม	91.545	396	0.231		
	รวม	92.880	399			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	1.335	3	0.445	1.300	0.274
	ภายในกลุ่ม	135.465	396	0.342		
	รวม	136.800	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3.866	3	1.289	1.795	0.148
	ภายในกลุ่ม	283.576	396	0.718		
	รวม	287.442	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.559	3	0.520	1.309	0.271
	ภายในกลุ่ม	157.241	396	0.397		
	รวม	158.800	399			
ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	1.559	3	0.520	1.309	0.271
	ภายในกลุ่ม	157.241	396	0.397		
	รวม	158.800	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

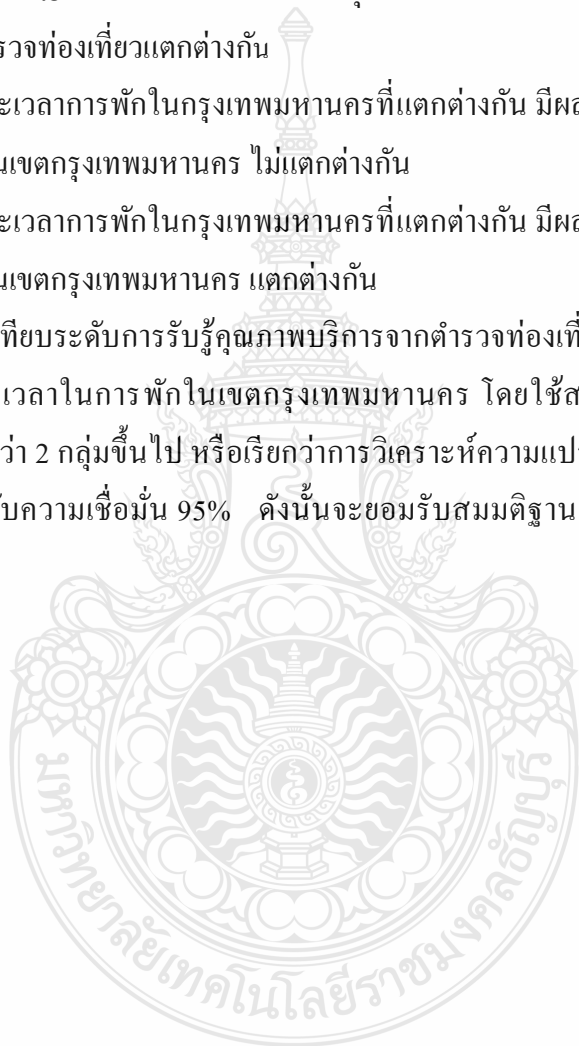
ตารางที่ 4.68 ผลการวิเคราะห์พบว่าสถานที่พักที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.815, 0.125, 0.274, 0.148 และ 0.271 แสดงว่าสถานที่พักที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกันยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1

สมมติฐานที่ 2.8 ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระยะเวลาในการพักในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05



ตารางที่ 4.69 เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามระยะเวลาในการมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในครั้งนี้

ระยะเวลา	แหล่งความ	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับความคาดหวัง	แปรปรวน					
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.106	3	0.369	1.354	0.257
	ภายในกลุ่ม	107.832	396	0.272		
	รวม	108.938	399			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	4.865	3	1.622	7.269	0.000*
	ภายในกลุ่ม	88.015	396	0.222		
	รวม	92.880	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	0.304	3	0.101	0.294	0.830
	ภายในกลุ่ม	136.496	396	0.345		
	รวม	136.800	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.308	3	0.103	0.141	0.935
	ภายในกลุ่ม	287.134	396	0.727		
	รวม	287.442	399			
ด้านความเข้าใจและรู้จัก นักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	5.226	3	1.742	4.492	0.004*
	ภายในกลุ่ม	153.574	396	0.388		
	รวม	158.800	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.69 ผลการวิเคราะห์พบว่าระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.257, 0.830 และ 0.935 แสดงว่าระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ขอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 และด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้

และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 และ 0.004 แสดงว่าระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

ดังนั้น ผู้ศึกษาพบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานครกับการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว จึงต้องนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.70 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตามระยะเวลาการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
ระยะเวลาพัก		1-2 วัน	3-4 วัน	5-6 วัน	7 วันขึ้นไป
	Mean	3.721	3.626	4.225	3.667
1-2 วัน	3.721	-	0.096	-0.504*	0.055
3-4 วัน	3.626	-	-	-0.599*	-0.041
5-6 วัน	4.225	-	-	-	0.558*
7 วันขึ้นไป	3.667	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.70 ผลการทดสอบระยะเวลาการมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พักเป็นเวลา 5-6 วัน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ที่มาพัก 1-2 วัน 3-4 วัน และ 7 วันขึ้นไป

ตารางที่ 4.71 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว โดยจำแนกตามระยะเวลาการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
ระยะเวลาพัก		1-2 วัน	3-4 วัน	5-6 วัน	7 วันขึ้นไป
	Mean	3.320	3.446	3.854	3.167
1-2 วัน	3.320	-	-0.126	-0.535*	0.153
3-4 วัน	3.446	-	-	-0.408*	0.279
5-6 วัน	3.854	-	-	-	0.688*
7 วันขึ้นไป	3.167	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.71 ผลการทดสอบระยะเวลาการมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่พักเป็นเวลา 5-6 วัน มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มาพัก 1-2 วัน 3-4 วัน และ 7 วันขึ้นไป

สมมติฐานที่ 2.9 จำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : จำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : จำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.72 เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

จำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยว	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.485	3	0.162	0.590	0.622
	ภายในกลุ่ม	108.453	396	0.274		
	รวม	108.938	399			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.425	3	0.142	0.607	0.611
	ภายในกลุ่ม	92.455	396	0.233		
	รวม	92.880	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	0.286	3	0.095	0.276	0.843
	ภายในกลุ่ม	136.514	396	0.345		
	รวม	136.800	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.755	3	0.252	0.347	0.791
	ภายในกลุ่ม	286.687	396	0.726		
	รวม	287.442	399			
ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	0.795	3	0.255	0.664	0.575
	ภายในกลุ่ม	158.005	396	0.399		
	รวม	158.800	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.72 ผลการวิเคราะห์พบว่าจำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ของคุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจและด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.622, 0.611, 0.843, 0.791 และ 0.575 แสดงว่า

จำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1

สมมติฐานที่ 2.10 ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.73 เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการท่องเที่ยวครั้งนี้

ค่าใช้จ่าย	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับความคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	1.214	3	0.405	1.488	0.217
	ภายในกลุ่ม	107.723	396	0.272		
	รวม	108.937	399			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	3.795	3	1.265	5.623	0.001*
	ภายในกลุ่ม	89.085	396	0.225		
	รวม	92.880	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	1.184	3	0.395	1.152	0.328
	ภายในกลุ่ม	135.616	396	0.342		
	รวม	136.800	399			

ตารางที่ 4.73 (ต่อ)

ค่าใช้จ่าย	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับความคาดหวัง การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.580	3	1.193	1.661	0.175
	ภายในกลุ่ม	283.862	396	0.719		
	รวม	287.442	399			
ด้านความเข้าใจและรู้จัก นักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	4.055	3	1.352	3.459	0.017*
	ภายในกลุ่ม	154.754	396	0.391		
	รวม	158.800	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.73 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความมั่นใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.217, 0.328 และ 0.175 แสดงว่าค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 และด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.017 แสดงว่าค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

ดังนั้น ผู้ศึกษาพบความแตกต่างระหว่างค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครกับการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว จึงต้องนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.74 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ค่าใช้จ่าย	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	1,001-2,000 ดอลลาร์	2,001-3,000 ดอลลาร์	3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป	
Mean	3.693	3.716	3.708	4.229	
ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	3.693	-	-0.023	-0.015	-0.536*
1,001-2,000 ดอลลาร์	3.716	-	-	0.008	-0.513*
2,001-3,000 ดอลลาร์	3.708	-	-	-	-0.520*
3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป	4.229	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.74 ผลการทดสอบค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีค่าใช้จ่าย 3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีค่าใช้จ่าย ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ 1,001-2,000 ดอลลาร์ และ 2,001-3,000 ดอลลาร์

ตารางที่ 4.75 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว โดยจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ค่าใช้จ่าย		ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	1,001-2,000 ดอลลาร์	2,001-3,000 ดอลลาร์	3,001 ดอลลาร์ ขึ้นไป
	Mean	3.353	3.304	3.431	3.857
ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์	3.353	-	0.049	-0.078	-0.505*
1,001-2,000 ดอลลาร์	3.304	-	-	-0.127	-0.554*
2,001-3,000 ดอลลาร์	3.431	-	-	-	-0.427*
3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป	3.857	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.75 ผลการทดสอบค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีค่าใช้จ่าย 3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีค่าใช้จ่าย ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ 1,001-2,000 ดอลลาร์ และ 2,001-3,000 ดอลลาร์

สมมุติฐานที่ 2.11 วิธีการเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน

H_0 : วิธีการเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : วิธีการเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในเขตระดับกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือเรียกว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) เมื่อมีค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.76 เปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

วิธีการเดินทาง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับความคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	1.257	3	0.419	1.541	0.203
	ภายในกลุ่ม	107.681	396	0.272		
	รวม	108.937	399			
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.835	3	0.612	2.660	0.048*
	ภายในกลุ่ม	91.045	396	0.230		
	รวม	92.880	399			
ความน่าเชื่อถือหรือไว้ใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.398	3	0.133	0.385	0.764
	ภายในกลุ่ม	136.401	396	0.344		
	รวม	136.800	399			
การตอบสนองความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.264	3	0.755	1.045	0.372
	ภายในกลุ่ม	285.178	396	0.722		
	รวม	287.442	399			
การให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.114	3	0.705	1.781	0.150
	ภายในกลุ่ม	156.686	396	0.396		
	รวม	158.800	399			
ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2.114	3	0.705	1.781	0.150
	ภายในกลุ่ม	156.686	396	0.396		
	รวม	158.800	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.76 ผลการวิเคราะห์พบว่าวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.203, 0.764, 0.372 และ 0.150 แสดงว่าวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกันยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 และความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.048 แสดงว่าวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

ดังนั้น ผู้ศึกษาพบความแตกต่างระหว่างวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครกับการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ จึงต้องนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีการเปรียบเทียบแบบเชิงซ้อน โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.77 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ โดยจำแนกตามวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

วิธีการเดินทาง	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	รถส่วนตัว/รถเช่า	รถประจำทาง	รถไฟฟ้า/รถไฟใต้ดิน	เรือ	
Mean	3.874	3.670	3.743	3.580	
รถส่วนตัว/รถเช่า	3.874	-	0.131	0.294	0.204*
รถประจำทาง	3.670	-	-0.073	0.090	
รถไฟฟ้า /รถไฟใต้ดิน	3.743	-	-	-	0.163
เรือ	3.580	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.77 ผลการทดสอบวิธีการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเดินทางโดยรถส่วนตัว/รถเช่า มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่เดินทางโดยรถประจำทาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ความคาดหวังจากคุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้จริงจากการใช้บริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

H_0 : ความคาดหวังจากคุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความคาดหวังจากคุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.78 เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

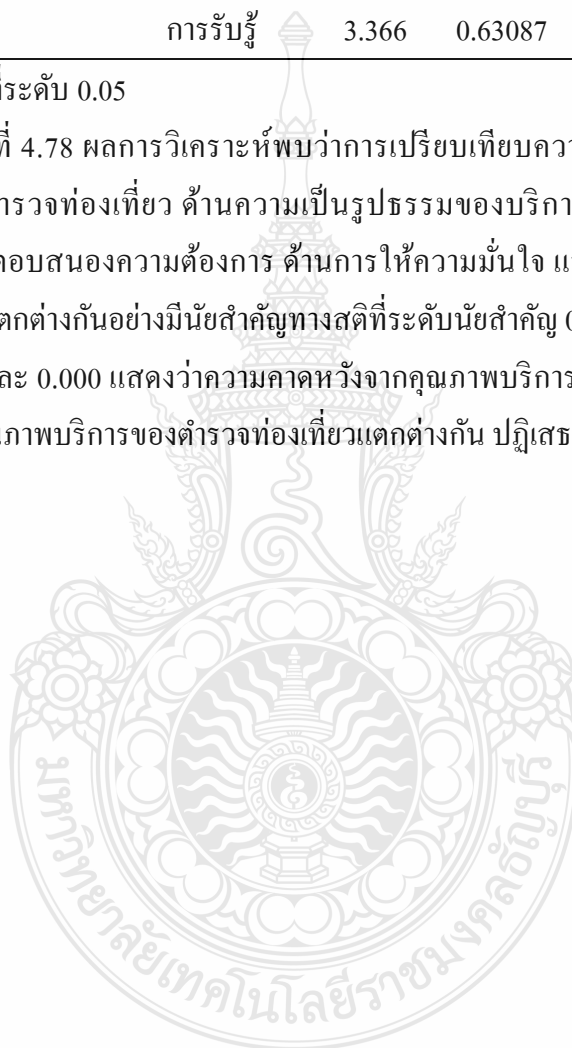
คำถาม	Paired Differences					
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความคาดหวัง	4.056	0.5867	15.812	399	0.000*
	การรับรู้	3.488	0.5225			
	ความคาดหวัง	4.070	0.4035			
2.ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	ความคาดหวัง	4.070	0.4035	14.716	399	0.000*
	การรับรู้	3.720	0.4825			
	ความคาดหวัง	4.073	0.4708			
3.ด้านการตอบสนองความต้องการ	ความคาดหวัง	4.073	0.4708	20.724	399	0.000*
	การรับรู้	3.408	0.5855			
	ความคาดหวัง	3.883	0.4920			
4.ด้านการให้ความมั่นใจ	ความคาดหวัง	3.883	0.4920	7.854	399	0.000*
	การรับรู้	3.614	0.58930			

ตารางที่ 4.78 (ต่อ)

คำถาม	Paired Differences					
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
5. ด้านความเข้าใจและรู้จัก นักท่องเที่ยว	ความ	4.064	0.47087	17.730	399	0.000*
	คาดหวัง					
	การรับรู้	3.366	0.63087			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.78 ผลการวิเคราะห์พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรู้จัก นักท่องเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.000 แสดงว่าความคาดหวังจากคุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลจากตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ด้านเพศ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.5 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.5

ด้านอายุ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.5 อายุ 31-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 26.5 อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.0 และอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.0

ด้านระดับการศึกษา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.2 ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.8 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 24.5 และปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 1.5

ด้านอาชีพ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 53.5 ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.5 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 15.5 และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 11.5

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2,000 ดอลลาร์ คิดเป็นร้อยละ 44.0 ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ คิดเป็นร้อยละ 36.5 2,001-3,000 ดอลลาร์ เป็นร้อยละ 13.0 และ 3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.5

ด้านสัญชาติ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสัญชาติอเมริกาเหนือ คิดเป็นร้อยละ 32.0 ยุโรป คิดเป็นร้อยละ 30.5 อเมริกาใต้ คิดเป็นร้อยละ 18.5 เอเชีย คิดเป็นร้อยละ 8.5 แอฟริกา คิดเป็นร้อยละ 5.5 และออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ คิดเป็นร้อยละ 5.0

ด้านสถานที่พัก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พักที่ส่วนใหญ่พัก โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 38.0 เกสต์เฮาส์ คิดเป็นร้อยละ 32.5 รีสอร์ท/บังกะโล คิดเป็นร้อยละ 26.0 และ บ้านญาติ/บ้านเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 3.5

ด้านระยะเวลาพัก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาพัก 1-2 วัน คิดเป็นร้อยละ 73.0 3-4 วัน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ระยะเวลาพัก 5-6 วัน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และ ระยะเวลาพัก 7 วันขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.5

ด้านระดับการศึกษา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวใน กรุงเทพมหานครเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 71.0 ครั้งที่ 2-3 คิดเป็นร้อยละ 26.5 ครั้งที่ 4-5 คิดเป็นร้อยละ 2.0 และ 6 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.5

ด้านค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ คิดเป็นร้อยละ 56.5 ค่าใช้จ่าย 1,001-2,000 ดอลลาร์ คิดเป็นร้อยละ 28.0 ค่าใช้จ่าย 2,001-3,000 ดอลลาร์ คิดเป็นร้อยละ 12.0 และค่าใช้จ่าย 3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.5

ด้านวิธีการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครโดยรถประจำทาง คิดเป็นร้อยละ 46.0 รถไฟฟ้า/รถไฟใต้ดิน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รถส่วนตัว/รถเช่า คิดเป็นร้อยละ 11.5 และเรือ คิดเป็นร้อยละ 2.5

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ การความคาดหวังกับคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังกับการพบจุดบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วในการให้บริการ และอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังกับความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือ

ข้อมูลที่มีมากพอในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหา ความถูกต้องและเหมาะสมของข้อมูล และการติดต่อสื่อสารได้ชัดเจน ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังกับความเชื่อมั่นก่อนใช้บริการจากเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือความสามารถและทักษะที่ดีพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ และขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ตามลำดับ

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในด้านการให้ความมั่นใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังกับความสามารถในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือความจริงใจและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตามลำดับ

ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังกับความสนใจในการถามปัญหาและหาทางแก้ปัญหามากที่สุด รองลงมาคือความเป็นมิตรในการให้บริการ และความประทับใจในการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้กับความเต็มใจในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ การพบจุดให้บริการได้ง่าย ความรวดเร็วในการให้บริการ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้กับการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือ ความเข้าใจให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหา ความถูกต้องของข้อมูล เจ้าหน้าที่มีข้อมูลมากเพียงพอในการให้บริการ และความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วโดย ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ด้านการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้กับขั้นตอนที่ไม่ยุ่งในการรับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่และความสามารถและทักษะที่ดีพร้อมให้ความช่วยเหลือ ตามลำดับ

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ด้านการให้ความมั่นใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้กับความรู้ความสามารถในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความจริงใจและซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ด้านการให้ความมั่นใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้กับความรู้ความประทับใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือ ความสนใจถามปัญหาและแก้ไขปัญหา และความเป็นมิตรในการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครต่างกันในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว

เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกันด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้ความมั่นใจ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่พบความแตกต่างด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี และ อายุ 21-30 ปี

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ปริญญาตรี

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ มากกว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3000 ดอลลาร์ มีความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ และ 1,001-2,000 ดอลลาร์

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ มีความคาดหวังด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2,000 ดอลลาร์ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3,000 ดอลลาร์ มีความคาดหวังมากกว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2,000 ดอลลาร์

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3000 ดอลลาร์ มีความคาดหวังด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ และ 1,001-2,000 ดอลลาร์

เชื้อชาติที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติเอเชีย ยุโรป และออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าเชื้อชาติ แอฟริกา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติเอเชีย และยุโรป มีความคาดหวังมากกว่า เชื้อชาติอเมริกาเหนือ และอเมริกาใต้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีความคาดหวังมากกว่า เชื้อชาติอเมริกาเหนือและอเมริกาใต้

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติเอเชีย ยุโรป อเมริกาเหนือ และออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ มากกว่าเชื้อชาติ แอฟริกา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติเอเชีย และยุโรป มีความคาดหวังมากกว่า เชื้อชาติเอเชีย ยุโรป อเมริกาเหนือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีความคาดหวังมากกว่า เชื้อชาติ แอฟริกา

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติเอเชีย ยุโรป อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ และออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่าเชื้อชาติ แอฟริกา

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติเอเชีย ยุโรป และอเมริกาเหนือ มีความคาดหวังด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่าเชื้อชาติอเมริกาใต้

สถานที่พักที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พักในโรงแรม มีความหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากกว่า ผู้ที่พักรีสอร์ต/บังกะโล เกสเฮาส์ และบ้านญาติ/บ้านเพื่อน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พักเกสเฮาส์ มีความคาดหวังมากกว่า รีสอร์ต/บังกะโล และบ้านญาติ/บ้านเพื่อน

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พักในโรงแรม มีความหวังด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจได้ มากกว่า ผู้ที่พักเกสเฮาส์ และบ้านญาติ/บ้านเพื่อน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พักรีสอร์ต/บังกะโล และเกสเฮาส์ มีความคาดหวังมากกว่า ผู้ที่พักบ้านญาติ/บ้านเพื่อน

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พักในโรงแรม มีความหวังด้านการตอบสนองความต้องการมากกว่า ผู้ที่พักเกสเฮาส์ และบ้านญาติ/บ้านเพื่อน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พักรีสอร์ต/บังกะโล มีความคาดหวังมากกว่า ผู้ที่พักเกสเฮาส์

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พักในโรงแรม รีสอร์ต/บังกะโล และเกสเฮาส์ มีความหวังด้านการให้ความมั่นใจ มากกว่า ผู้ที่พักบ้านญาติ/บ้านเพื่อน

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พักในโรงแรม รีสอร์ต/บังกะโล และเกสเฮาส์ มีความหวังด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มากกว่า ผู้ที่พักบ้านญาติ/บ้านเพื่อน

ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พักในกรุงเทพมหานคร 5-6 วัน มีความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า ผู้ที่พัก 1-2 วัน 3-4 วัน และ 7 วันขึ้นไป

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พักในกรุงเทพมหานคร 5-6 วัน มีความคาดหวังด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มากกว่า ผู้ที่พัก 1-2 วัน 3-4 วัน และ 7 วันขึ้นไป

จำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

วิธีการเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังจากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวโดยรถส่วนตัว/รถเช่า มีความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยรถประจำทาง รถไฟฟ้า/รถไฟใต้ดิน และเรือ

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวโดยรถส่วนตัว/รถเช่า มีความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยรถประจำทาง รถไฟฟ้า/รถไฟใต้ดิน และเรือ

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้จากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวต่างกัน ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว

เพศที่ต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่พบความแตกต่าง ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุที่ต่างกัน มีผลต่อการรับรู้จากคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีการรับรู้ด้านการให้ความมั่นใจมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุ ไม่เกิน 20 ปี ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุ 21-30 ปี มีการรับรู้มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก มีการรับรู้ด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีผู้ที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี

อาชีพที่ต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้ด้านด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการรับรู้มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3,000 ดอลลาร์ มีการรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ และ 1,001-2,000 ดอลลาร์ ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ย 3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป มีการรับรู้มากกว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีรายได้ 1,001-2,000 ดอลลาร์

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3,000 ดอลลาร์ มีการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ และ 1,001-2,000 ดอลลาร์ ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ย 3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป มีการรับรู้มากกว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีรายได้ 1,001-2,000 ดอลลาร์

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป มีการรับรู้ด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ และ 1,001-2,000 ดอลลาร์ ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีรายได้เฉลี่ย 2,001-3,000 ดอลลาร์ มีการรับรู้มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ 1,001-2,000 ดอลลาร์

เชื้อชาติที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีเชื้อชาติ เอเชีย อเมริกาเหนือ และออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีการรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีเชื้อชาติแอฟริกา ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีเชื้อชาติอเมริกาเหนือ มีการรับรู้มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีเชื้อชาติอเมริกาใต้

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีการรับรู้มากกว่า ผู้ที่มีเชื้อชาติยุโรป และอเมริกาใต้

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติเอเชีย ยุโรป อเมริกาเหนือ และออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีเชื้อชาติแอฟริกา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติยุโรป และอเมริกาเหนือ มีการรับรู้มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีเชื้อชาติอเมริกาใต้ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีการรับรู้มากกว่าผู้ที่มีเชื้อชาติอเมริกาใต้

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติ เอเชีย อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ และออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์ มีการรับรู้ด้านการตอบสนองความต้องการ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีเชื้อชาติแอฟริกา ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเชื้อชาติอเมริกาเหนือ และออสเตรเลีย มีการรับรู้มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีเชื้อชาติยุโรป

สถานที่พักที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาการพักในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พักเป็นเวลา 5-6 วัน มีการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาพัก 1-2 วัน 3-4 วัน และ 7 วันขึ้นไป

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พักเป็นเวลา 5-6 วัน มีการรับรู้ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาพัก 1-2 วัน 3-4 วัน และ 7 วันขึ้นไป

จำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีค่าใช้จ่าย 3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป มีการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่าย ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ 1,001-2,000 ดอลลาร์ และ 2,001-3,000 ดอลลาร์

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีค่าใช้จ่าย 3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป มีการรับรู้ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่าย ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ 1,001-2,000 ดอลลาร์ และ 2,001-3,000 ดอลลาร์

วิธีการเดินทางท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวแตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางโดยรถส่วนตัว/รถเช่า มีการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยรถประจำทาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ความคาดหวังจากคุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้จริงจากการใช้บริการของตำรวจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.000 แสดงว่าแตกต่างกัน ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านจะพบความแตกต่างดังต่อไปนี้ ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยวพบความแตกต่างมากที่สุด พบว่าความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0642 และการรับรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3658 รองลงมาคือด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0725 และการรับรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4075 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0562 และการรับรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4875 ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ พบว่า ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0720 และการรับรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7200 และด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8825 และการรับรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6142 ตามลำดับ

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2000 ดอลลาร์ ส่วนใหญ่เป็นชาวอเมริกาเหนือ พักในโรงแรม

ระยะเวลาในการท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ 1-2 วัน มาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครเป็นครั้งแรก ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์ และเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยรถประจำทาง

จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังกับการพบจุดบริการ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ความคาดหวังด้านความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และอุปสรรคในการให้บริการที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยมาก และสอดคล้องกับนางสาวสมลักษณ์ หล้าเลิศ (2547) ศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังของนักท่องเที่ยวว่าหัวใจหลักของตำรวจท่องเที่ยวควรดูแลให้นักท่องเที่ยวมีความปลอดภัยและมีความสุขในการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด รองลงมาคือสามารถติดต่อได้สะดวก สามารถติดต่อได้ง่าย เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใช้บริการจากตำรวจท่องเที่ยว

ด้านการรับรู้ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้กับความเต็มใจในการให้บริการ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การพบจุดให้บริการได้ง่ายเท่ากับ 3.5575 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และอุปสรรคที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านความคาดหวังมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังกับความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือข้อมูลที่มากพอในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความถูกต้องและเหมาะสมของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และการติดต่อสื่อสารได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ สมลักษณ์ หล้าเลิศ (2547) ศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวควรทำตัวให้นักท่องเที่ยวเชื่อใจได้ ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี เพื่อให้การติดต่อสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างราบรื่น

ด้านการรับรู้ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้กับการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความเข้าใจให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความถูกต้องของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่มีข้อมูลมากเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านการตอบสนองความต้องการ คาดหวังอยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังกับความเชื่อมั่นก่อนใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความสามารถและทักษะที่ดีพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ศิริรัตน์ ใจชุม (2550) ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากที่สุด คือ ความสามารถและทักษะที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชน

ด้านการรับรู้ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้กับขั้นตอนที่ไม่ยุ่งในการรับบริการ อันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือความเชื่อมั่นในการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และความสามารถและทักษะที่ดีพร้อมให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการให้ความมั่นใจ คาดหวังอยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังกับความสามารถในการให้บริการ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความจริงใจและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ปาจริย์ ผลประเสริฐและคณะ (2549) ศึกษาความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว คือ สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีทักษะในการติดต่อสื่อสารประสานงานได้ดี มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความสามารถและทักษะในการแก้ไขปัญหา มีจริยธรรม ประพฤติตนเหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดี และมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้กับความรู้ความสามารถในการให้บริการ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และความจริงใจและซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว คาดหวังอยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังกับความสนใจในการถามปัญหาและหาทางแก้ปัญหา เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความเป็นมิตรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านการรับรู้ มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีการรับรู้กับความประทับใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ความสนใจถามปัญหาและแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และความเป็นมิตรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ในด้านข้อมูลทั่วไปผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาวอเมริกาเหนือมากกว่านักท่องเที่ยวชาติอื่น ๆ ดังนั้น ภาครัฐควรจะให้สำคัญในการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวจากชาติต่าง ๆ มาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครมากขึ้น

2. ด้านความคาดหวังกับการรับรู้ของคุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 5 ปัจจัย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว ซึ่งในทุกด้าน นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมาก ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครมากขึ้นดังนั้น ควรจะมีการพัฒนาให้ปัจจัยทั้ง 5 ด้านให้มีประสิทธิภาพและทำให้นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุด

3. เมื่อนำข้อมูลด้านความคาดหวังและการรับรู้มาเปรียบเทียบกัน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อได้รับรู้จะมีคะแนนของการรับรู้ที่น้อยลงในทุก ๆ ด้าน ดังนั้น ควรมีการพัฒนาศักยภาพในทุก ๆ ด้านให้กับตำรวจท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุด

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น งานในอนาคตควรทำศึกษาการบริการของตำรวจท่องเที่ยวในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าใช้บริการตำรวจท่องเที่ยว

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา งานในอนาคตผู้ศึกษาควรทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสังเกต และการสัมภาษณ์ในลักษณะเจาะลึก และจะทำให้ได้ทราบถึงปัญหาของการบริการได้นอกเหนือจากคำถามในแบบสอบถาม เพื่อเป็นประโยชน์กับการนำไปปรับปรุงและพัฒนาของตำรวจท่องเที่ยวไทยต่อไป



บรรณานุกรม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2555. “ประวัติความเป็นมาของการท่องเที่ยว,” [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก: <http://thai.tourismthailand.org/about-tat>, [สืบค้นเมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2555]

กันยา สุวรรณแสง. 2540. *จิตวิทยาทั่วไป*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์รวมสาส์น.
ฉัตรยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมี. 2546. *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์ เเปอร์เน็ท.
ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550. *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 7.

กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี อินเตอร์ พริน จำกัด.

ปาจริย์ ผลประเสริฐ และคณะ. 2549. *ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและความสามารถที่พึงประสงค์ของตำรวจท่องเที่ยว*. รายงานประจำปี 2549 งบประมาณโครงการพัฒนาการปฏิบัติงาน. กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว.

ไวยพจน์ กุลาชัย. 2552. *การเมืองในองค์กรและทัศนคติของข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร*. ปรัชญาดุสิตบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548. *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธรรมสาร จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

ศิริรัตน์ ใจหุม. 2550. *คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

สมลักษณ์ หล้าเลิศ. 2547. *ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อบทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2555. “ประวัติของตำรวจท่องเที่ยว,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:

<http://www.thailandtouristpolice.com/index.php?mo=59&action=page&id=223439>, [สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2555]

Cronbach, L. J. 1970. *Essentials of psychological testing (3rd ed.)*. New York: Harper & Row.

Parasuraman, Zeithaml and Berry, (1990). *A Conceptual Model of Service Quality and It Implications for Future Research*. A Journal of Marketing.

Robbins, S. P. 2003. *Organizational behavior (10th ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Wagner, J. A., & Hollenbeck, J. R. 2005. *Organizational behavior: Securing competitive advantage (5th ed.)*. Cincinnati, OH: South-Western.

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง				
		5	4	3	2	1
1.	ความเป็นรูปธรรมของบริการ ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังว่าเมื่อท่านต้องการได้รับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ท่านสามารถพบจุดที่ให้บริการของของตำรวจท่องเที่ยวได้ง่ายในระดับใด					
2.	ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังว่าตำรวจที่ให้บริการมีอุปกรณ์สำหรับให้บริการท่านที่ทันสมัย					
3.	ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังในการรับบริการจากตำรวจท่องเที่ยวท่านว่าควรรวดเร็วระดับใด					
4.	ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการให้บริการแก่ท่านในระดับใด					
5.	ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนทำให้ท่านสามารถเข้าใจได้โดยง่ายในระดับใด					
6.	ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการเข้าให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้แก่ท่านได้อย่างเหมาะสมในระดับใด					
7.	ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่มีข้อมูลในการให้บริการมากเพียงพอในระดับใด					
8.	ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังว่าข้อมูลที่ท่านได้รับจากเจ้าหน้าที่มีความถูกต้อง เหมาะสม ในระดับใด					
9.	ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาของท่านได้อย่างรวดเร็ว ในระดับใด					

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง				
		5	4	3	2	1
10.	การตอบสนองความต้องการ ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังระดับใดในขั้นตอนการใช้บริการที่ไม่ยุ่งยาก					
11.	ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่มีความสามารถและทักษะที่ดีพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ท่านในระดับใด					
12.	ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านมีความเชื่อมั่นในก่อนการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ในระดับใด					
13.	การให้ความมั่นใจ ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ในระดับใด					
14.	ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่มีความจริงใจและซื่อสัตย์ในการให้บริการ ในระดับใด					
15.	ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่มีความมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในระดับใด					
16.	ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังในระดับใดจากการได้รับบริการที่สร้างความประทับใจให้แก่ท่าน					
17.	ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังในระดับใดว่าเจ้าหน้าที่จะมีความสนใจถามปัญหาและหาทางแก้ปัญหาตามตรงตามความต้องการ					
18.	ก่อนที่ท่านจะเดินทางเข้ามาท่านคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะมีความเป็นมิตรในการให้บริการท่านในระดับใด					

ตอนที่ 3 การรับรู้คุณภาพบริการของตำรวจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามช่วงระดับการให้บริการที่ตรงกับการมีผลต่อการให้บริการของท่านเพียง 1 ช่อง โดยมีค่าน้ำหนักดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง การรับรู้ในระดับดีมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง การรับรู้อยู่ในระดับดีมาก

ระดับ 3 หมายถึง การรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง การรับรู้อยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง การรับรู้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	การรับรู้จริงจากการใช้บริการ				
		5	4	3	2	1
1.	ความเป็นรูปธรรมของบริการ เมื่อท่านต้องการรับบริการจากตำรวจท่านสามารถพบจุดที่ให้บริการของของตำรวจท่องเที่ยวได้ง่ายในระดับใด					
2.	อุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัยในระดับใด					
3.	ระยะเวลาการรับบริการมีความรวดเร็วในระดับใด					
4.	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการให้บริการแก่ท่านในระดับใด					
5.	ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนทำให้ท่านสามารถเข้าใจได้โดยง่ายในระดับใด					
6.	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการเข้าให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้แก่ท่านได้อย่างเหมาะสมในระดับใด					
7.	เจ้าหน้าที่มีข้อมูลในการให้บริการมากเพียงพอในระดับใด					
8.	ข้อมูลที่ท่านได้รับจากเจ้าหน้าที่มีความถูกต้อง เหมาะสมเพียงในระดับใด					
9.	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาของท่านได้อย่างรวดเร็วในระดับใด					

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	การรับรู้จริงจากการใช้บริการ				
		5	4	3	2	1
10.	การตอบสนองความต้องการ ขั้นตอนในการใช้บริการมีความยุ่งยากในการรับบริการใน ระดับใด					
11.	เจ้าหน้าที่มีความสามารถและทักษะที่ดีพร้อมจะให้ความ ช่วยเหลือแก่ท่านในระดับใด					
12.	ท่านมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ในระดับ ใด					
13.	การให้ความมั่นใจ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ดีในระดับใด					
14.	เจ้าหน้าที่มีความจริงใจและซื่อสัตย์ในการให้บริการใน ระดับใด					
15.	เจ้าหน้าที่มีความมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในระดับใด					
16.	ด้านความเข้าใจและรู้จักนักท่องเที่ยว ท่านมีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ระดับใด					
17.	เจ้าหน้าที่มีความสนใจถามปัญหาและหาทางแก้ปัญหามาตาม ตรงตามความต้องการของท่านในระดับใด					
18.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเป็นมิตรในการให้บริการท่าน ในระดับใด					

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ผู้จัดทำ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

QUESTIONNAIRE

“The comparison of expectations and perceptions on the service quality of Tourist Police in Bangkok areas”

This questionnaire is designed to explore the comparison of expectations and perceptions on the service quality of Tourist Police in Bangkok areas. The questionnaire is a part of final project in Master of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The researcher would feel very much obliged for your cooperation and feedback by the following questions and giving your comments below. Your information will be kept confidentially.

Part I: Profile of the respondents

Directions: Please tick (✓) the answer which is most applicable to you

1. Gender

1. () Male

2. () Female

2. Age

1. () Under 21

2. () 21-30

3. () 31-40

4. () Over 40

3. Education

1. () Below Bachelor's degree

2. () Bachelor's degree

3. () Master's degree

4. () Doctoral degree

4. Occupation

1. () Student

2. () Government Officer

3. () Employee

4. () Business Owner

5. Monthly Income

1. () Below 1,000 US Dollar

2. () 1,001 – 2,000 US Dollar

3. () 2,001 – 3,000 US Dollar

4. () Over 3,001 US Dollar

6. Domicile

Please indicate.....

7. Where did you stay during this trip?

- | | |
|--------------------|--|
| 1. () Hotel | 2. () Resort / Bungalow |
| 3. () Guest House | 4. () Friends or relative's residence |

8. How many days you spend in Bangkok?

- | | |
|-------------------|--------------------|
| 1. () 1 – 2 days | 2. () 3 – 4 days |
| 3. () 5 – 6 days | 4. () Over a week |

9. How many times have you visited Bangkok?

- | | |
|--------------------|---------------------|
| 1. () Once | 2. () 2-3 times |
| 3. () 4 – 5 times | 4. () Over 6 times |

10. How much do you spend for this trip?

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| 1. () Below 1,000 US Dollar | 2. () 1,001 – 2,000 US Dollar |
| 3. () 2,001 – 3,000 US Dollar | 4. () Over 3,001 US Dollar |

11. How do you travel in Bangkok?

- | | |
|--------------------------------------|-------------------|
| 1. () Own / Rent car | 2. () Public Bus |
| 3. () BTS Sky Trains / MRT (Subway) | 4. () Boats |

Part II: Expectations on the service quality of Tourist Police in Bangkok areas

Directions: Please tick (✓) in the box which is most applicable to you

Descriptions:

5 = Expectations are in highest level

4 = Expectations are in high level

3 = Expectations are in medium level

2 = Expectations are in low level

1 = Expectations are in lowest level

NO.	Service Quality	Your Expectations				
		5	4	3	2	1
	<u>Tangibles statement</u>					
1.	Service center of Tourist Police should easy to be found					
2.	The officers should always use new materials to serve you					
3.	The officers should provide fast service to you					
4.	The officers should be willing to serve you and use polite language in the service					
	<u>Reliability statement</u>					
5.	The officers should be well communicated and have reliable information when serving you					
6.	The officers should have high problem solving skills					
7.	The officers should provide enough information when you requested					
8.	The information that you received from the officers should be accurate					
9.	The officers should have an ability to solve problems quickly					
	<u>Responsiveness statement</u>					
10.	The processes in getting service from Tourist Police should be simple					
11.	The officers should have high abilities and skills to assist you					
12.	The officers should make you confident when using the service					

NO.	Service Quality	Your Expectations				
		5	4	3	2	1
13.	<u>Assurance statement</u> The officers should be knowledgeable and have a service mind					
14.	The officers should provide you with reliable service					
15.	Tourist Police should have friendly staff to serve you					
16.	<u>Empathy statement</u> The service of Tourist Police should be impressed you					
17.	The officers should show caring attitude and always make an attempt to find a solution for your problems					
18.	The officers should always provide you with friendly service					

Part III: Perceptions on the service quality of Tourist Police in Bangkok areas

Directions: Please tick (✓) in the box which is most applicable to you

Descriptions:

5 = Perceptions are in highest level

4 = Perceptions are in high level

3 = Perceptions are in medium level

2 = Perceptions are in low level

1 = Perceptions are in lowest level

NO.	Service Quality	Perceived Service				
		5	4	3	2	1
	<u>Tangibles statement</u>					
1.	Service center of Tourist Police are easy to find					
2.	The officers use new materials to serve you					
3.	The officers provide you with fast service					
4.	The officers are willing to serve you and use polite language in the service					
	<u>Reliability statement</u>					
5.	The officers communicate well and have reliable information when serving you					
6.	The officers have high problem solving skills					
7.	The officers provide enough information to you					
8.	The information that you received from the officers are accurate					
9.	The officers have an ability to solve problems quickly					
	<u>Responsiveness statement</u>					
10.	The processes in getting service from Tourist Police are simple					
11.	The officers have high abilities and skills to assist you					
12.	You feel confident when using the service from Tourist Police					
	<u>Assurance statement</u>					
13.	The officers are knowledgeable and have a service mind					
14.	The officers provide you with reliable service					

NO.	Service Quality	Perceived Service				
		5	4	3	2	1
15.	Tourist Police has friendly staff to serve you					
16.	<u>Empathy statement</u> You are impressed with the service of Tourist Police					
17.	The officers show caring attitude and try to find a solution for your problems					
18.	The officers provide you with friendly service					

***** Thank you for your cooperation *****



ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-สกุล : นางสาวชุติมณ บึงกลาง
- วัน เดือน ปี เกิด : 23 มิถุนายน 2532
- ที่อยู่ : 36/997 หมู่ที่ 3 ตำบลคลองสาม อำเภอกลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี 12120
- ระดับการศึกษา : ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนยานนาเวศวิทยาคม
ระดับอนุปริญญา โรงเรียนตั้งตรงจิตรพณิชยการ
ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ประวัติการทำงาน: ปี พ.ศ. 2554 ถึง ปัจจุบัน
บริษัท แกรนด์สปอร์ต กรุ๊ป จำกัด
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ธุรการ
- เบอร์โทร : 087-359-6673
- อีเมล : chutimon.bungklang@hotmail.com

