

Perceived risk prior to the decision to use rental services: A case study of Phuket Pimpat, Phuket Province

Damrongdet Suwanraksa and Kotchaporn Chuenchan

Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University

Corresponding author: E-mail address: s6524672114@pkru.ac.th

Received: 14-05-2026, Revised: 27-05-2026, Accepted: 03-06-2026

Abstract

This research aimed to study perceived risks before deciding to use car rental services: a case study of Phuket Pimpat Car Rental in Phuket Province. The study employed a qualitative research methodology. The key informants were five tourists who were deciding whether to use car rental services, selected through purposive sampling. The research instrument was a semi-structured interview, and the collected data were analyzed using content analysis.

The findings revealed that before deciding to use car rental services, customers placed importance on financial, quality, time, and psychological risks. Customers were concerned about hidden costs, vehicle condition and safety, service delays, the rental company's reliability, and the security of personal information.

Therefore, car rental businesses that provide transparent information, maintain high standards of vehicle quality and safety, and offer fast, reliable service can help reduce customers' concerns before they make a decision. This can enhance customer confidence and increase the likelihood of repeat service usage in the future.

Keywords: Perceived risk, Service decision-making, Car rental business, Tourists, Phuket Province

การรับรู้ความเสี่ยงก่อนตัดสินใจใช้บริการรถเช่า: กรณีศึกษาร้านภูเก็ตพิมพัชร จังหวัดภูเก็ต

ดำรงเดช สุวรรณรักษา และ กชพร ชื่นจันทร์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ผู้ประพันธ์บรรณกิจ, ติดต่ออีเมล: s6524672114@pkru.ac.th

วันที่รับบทความ: 14-05-2569, วันที่แก้ไขบทความ: 27-05-2569, วันที่ตอบรับบทความ: 03-06-2569

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงก่อนตัดสินใจใช้บริการรถเช่า: กรณีศึกษาร้านภูเก็ตพิมพัชร จังหวัดภูเก็ต โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ นักท่องเที่ยวที่กำลังตัดสินใจเลือกเช่าใช้บริการรถเช่า จำนวน 5 คน คัดเลือกโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า ก่อนตัดสินใจของผู้ใช้บริการเช่ารถ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับ ความเสี่ยงทางการเงิน ความเสี่ยงด้านคุณภาพ ความเสี่ยงด้านเวลา และความเสี่ยงด้านจิตใจ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีความกังวลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายแอบแฝง สภาพและความปลอดภัยของรถ ความล่าช้าในการให้บริการ รวมถึงความน่าเชื่อถือของร้านและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

ดังนั้น ร้านเช่ารถที่มีการให้ข้อมูลอย่างโปร่งใส มีมาตรฐานด้านคุณภาพและความปลอดภัยของรถ รวมถึงสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและน่าเชื่อถือ จะช่วยลดความกังวลก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ สร้างความเชื่อมั่น และเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคตได้มากขึ้น.

คำสำคัญ : การรับรู้ความเสี่ยง, การตัดสินใจใช้บริการ, ธุรกิจรถเช่า, นักท่องเที่ยว, จังหวัดภูเก็ต

บทนำ

จังหวัดภูเก็ตนับเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย โดยมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความต้องการใช้บริการด้านการคมนาคมภายในพื้นที่เพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะบริการรถเช่า ซึ่งเป็นทางเลือกที่ช่วยเพิ่มความสะดวกและความยืดหยุ่นในการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (กรมประชาสัมพันธ์, 2568)

การเลือกใช้บริการรถเช่าเป็นกระบวนการตัดสินใจที่ผู้บริโภคต้องพิจารณาข้อมูลหลายด้าน เนื่องจากบริการดังกล่าวเกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ทรัพย์สิน และความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริกรมักให้ความสำคัญกับรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ค่าเช่า เงินมัดจำ เงื่อนไขการใช้บริการ คุณภาพและความพร้อมของรถยนต์ ความสะอาด ตลอดจนประสบการณ์ของผู้ใช้บริการรายอื่นผ่านช่องทางรีวิวหรือสื่อออนไลน์ หากข้อมูลเหล่านี้ไม่เพียงพอหรือขาดความชัดเจน อาจส่งผลให้เกิดความกังวลและการรับรู้ถึงความเสี่ยงก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

สำหรับจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าจำนวนมาก ประเด็นด้านมาตรฐานการให้บริการและการคุ้มครองผู้บริโภคถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว โดยมีการกล่าวถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพรถ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ และการสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่อาจมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภคก่อนการใช้บริการ (Thai PBS, 2568)

แม้ว่าจะมีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค คุณภาพการบริการ การศึกษาที่มุ่งสำรวจความกังวลหรือการรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้าในช่วงก่อนตัดสินใจใช้บริการของจังหวัดภูเก็ตยังมีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาประสบการณ์และมุมมองของผู้ที่กำลังตัดสินใจใช้บริการรถเช่า ผ่านการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อทำความเข้าใจปัจจัยที่ก่อให้เกิดความกังวลหรือความไม่มั่นใจในการใช้บริการ และนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สร้างความโปร่งใส และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหาและความกังวลของลูกค้าก่อนตัดสินใจใช้บริการเช่ารถร้านภูเก็ตพิมพัท ในพื้นที่ป่าตอง จังหวัดภูเก็ต

คำถามการวิจัย

ปัญหาหรือความกังวลของลูกค้าก่อนตัดสินใจใช้บริการเช่ารถคืออะไร และความกังวลดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างไร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎีการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk Theory)

ซึ่งเสนอโดย Raymond Bauer โดยอธิบายว่า ก่อนที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ผู้บริโภคมักเกิดความไม่มั่นใจต่อผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้น และรับรู้ว่าการตัดสินใจนั้นอาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบในด้านต่าง ๆ ได้ (Raymond Bauer, 1960)

ต่อมา Jacoby และ Kaplan (1972) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภคสามารถแบ่งออกได้หลายด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงทางการเงิน ความเสี่ยงด้านคุณภาพ ความเสี่ยงด้านเวลา และความเสี่ยงด้านจิตใจ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภค

นอกจากนี้ งานวิจัยของ Philip Kotler และ Keller (2016) ยังกล่าวว่า ผู้บริโภคมักค้นหาข้อมูล รีวิว และเปรียบเทียบร้านค้าก่อนตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ เพื่อลดความเสี่ยงที่ตนรับรู้ ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าชาวรถที่ให้ความสำคัญกับรีวิวออนไลน์ ความน่าเชื่อถือของร้าน และประสบการณ์จากผู้ให้บริการรายอื่นก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ซึ่งการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาปัญหาและความกังวลของลูกค้าก่อนตัดสินใจใช้บริการรถเช่า ของ ร้านเช่ารถภูเก็ตพัฒนา เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยด้านความเสี่ยงใดส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคมากที่สุด และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจรถเช่าให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Theory)

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค เป็นแนวคิดที่ใช้อธิบายพฤติกรรม กระบวนการคิด และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการของผู้บริโภค โดย Philip Kotler และ Keller (2016) อธิบายว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเกิดจากกระบวนการตัดสินใจที่เริ่มตั้งแต่การรับรู้ความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และการประเมินผลหลังการใช้บริการ ซึ่งในแต่ละขั้นตอน ผู้บริโภคจะพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านราคา คุณภาพ ความน่าเชื่อถือ และประสบการณ์จากผู้ให้บริการรายอื่นร่วมด้วย

ซึ่งการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคมาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า เพื่อทำความเข้าใจว่าความเสี่ยงที่ผู้บริโภครับรู้ส่งผลต่อการตัดสินใจก่อนเลือกใช้บริการรถเช่าอย่างไร และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินการโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อมุ่งเน้นการทำความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงก่อนตัดสินใจใช้บริการรถเช่า: กรณีศึกษาร้านภูเก็ตพิมพัชร จังหวัดภูเก็ต โดยให้ความสำคัญกับการตีความจากประสบการณ์ ทักษะก่อนใช้บริการ ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากนักท่องเที่ยวที่กำลังตัดสินใจใช้บริการเช่ารถ จำนวน 5 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนถึงประเด็นก่อนการตัดสินใจและประสบการณ์ในการเช่าบริการรถเช่า ในส่วนของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งประกอบด้วยชุดคำถามปลายเปิดที่มุ่งเน้นการขุดค้นข้อมูลเชิงลึก ครอบคลุมทั้งมิติทางด้านแรงจูงใจในการตัดสินใจ มาตรฐานความปลอดภัย และการสร้างความพึงพอใจผ่านปฏิสัมพันธ์ของทีมงาน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้ถ่ายทอดกระบวนการทางความคิดและความรู้สึกที่มีต่อการบริการได้อย่างอิสระ เมื่อดำเนินการเก็บข้อมูลเสร็จสิ้น ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยทำการจำแนก จัดกลุ่มประเด็นความสัมพันธ์ และเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อหาข้อสรุปเชิงสังเคราะห์ อันจะนำไปสู่การอธิบายการรับรู้ความเสี่ยงก่อนตัดสินใจใช้บริการรถเช่าอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ลูกค้าที่กำลังตัดสินใจเช่ารถจากร้านรถเช่าภูเก็ตพิมพัชร บริเวณพื้นที่ป่าตอง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 5 คน คัดเลือกโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงก่อนการตัดสินใจใช้บริการจริงและสามารถสะท้อนความกังวลก่อนใช้บริการได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย อย่างไรก็ตาม จำนวนผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวถือเป็นข้อจำกัดของการศึกษา ผู้วิจัยจึงเสนอให้การศึกษาครั้งต่อไปเพิ่มจำนวนผู้ให้ข้อมูลเป็นประมาณ 10-20 คน หรือดำเนินการเก็บข้อมูลจนกว่าคำตอบจะซ้ำและไม่พบประเด็นใหม่เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มคุณภาพ ความน่าเชื่อถือ และความคล่องตัวของผลการวิจัย

ผลการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเช่ารถทั้ง 5 คน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมีความคิดเห็นสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการรับรู้ความเสี่ยงของ Bauer (1960) และแนวคิดของ Jacoby และ Kaplan (1972) ที่อธิบายว่า ก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ผู้บริโภคมักเกิดความกังวลหรือไม่มั่นใจต่อผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้น โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านการเงิน คุณภาพ เวลา และจิตใจ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเช่ารถ

ประเด็นที่ 1 ด้านความเสี่ยงทางการเงิน

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมีความกังวลใกล้เคียงกัน โดยเฉพาะเรื่องค่าใช้จ่ายแอบแฝง ค่ามัดจำ การถูกหักเงินเพิ่มภายหลัง หรือการประเมินค่าเสียหายที่ไม่ชัดเจน ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 2, 3 และ 5 สะท้อนชัดเจนว่าลูกค้าต้องการร้านที่แจ้งราคาและเงื่อนไขอย่างตรงไปตรงมา เพราะหากร้านไม่โปร่งใสจะทำให้รู้สึกไม่มั่นใจและไม่อยากกลับมาใช้บริการอีก ขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 แม้

ข้อมูลด้านการเงินจะกล่าวไม่ละเอียดมาก แต่ยังสะท้อนว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับ “ความสบายใจ” มากกว่าการเลือกเพียงร้านที่ราคาถูกที่สุด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความกังวลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นเพิ่มเติม เช่น ค่าใช้จ่ายแอบแฝง ค่ามัดจำ ค่าปรับ และการถูกเรียกเก็บค่าเสียหายภายหลัง โดยเฉพาะกรณีที่ร้านแจ้งราคาไม่ชัดเจนหรือไม่มีเงื่อนไขที่แน่นอน ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่มั่นใจและรู้สึกเสี่ยงต่อการถูกเอาเปรียบ ดังนั้น ลูกค้าจึงให้ความสำคัญกับร้านที่แจ้งราคา เงื่อนไข และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อย่างโปร่งใสตั้งแต่ก่อนตัดสินใจเช่า

ประเด็นที่ 2 ด้านความเสี่ยงด้านคุณภาพ

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนให้ความสำคัญกับสภาพรถ ความปลอดภัย และความพร้อมในการใช้งาน โดยเฉพาะผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 2, 3 และ 5 ที่กล่าวถึงความกังวลเรื่องเบรก ยาง เครื่องยนต์ และรถไม่ตรงกับรูปในสื่อออนไลน์ ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าโดยตรง ส่วนผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยมากเป็นพิเศษ เนื่องจากเดินทางคนเดียว จึงกังวลเรื่องรถเสียระหว่างทางและความไม่ปลอดภัยในพื้นที่ นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนยังมองว่าความสะอาดของรถและหมวกกันน็อกสะท้อนถึงมาตรฐานและความใส่ใจของร้านเช่า

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสภาพรถ ความปลอดภัย และความพร้อมในการใช้งาน โดยมีความกังวลว่ารถอาจไม่ตรงกับรูปที่โฆษณา รถมีสภาพเก่า หรือเกิดปัญหาระหว่างการเดินทาง เช่น เบรก ยาง เครื่องยนต์ หรือระบบไฟไม่พร้อมใช้งาน นอกจากนี้ ความสะอาดของรถและหมวกกันน็อกก็ยังเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงมาตรฐานของร้าน หากรถสะอาด สภาพดี และมีการตรวจเช็คก่อนส่งมอบ จะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้ลูกค้าได้มากขึ้น

ประเด็นที่ 3 ด้านความเสี่ยงด้านเวลา

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนเห็นตรงกันว่า เวลาเป็นปัจจัยสำคัญต่อการท่องเที่ยว หากร้านส่งรถล่าช้า ขั้นตอนเอกสารยุ่งยาก หรือคืนรถล่าช้า จะส่งผลกระทบต่อแผนการเดินทางทันที ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 3 และ 5 มีประสบการณ์ต้องรอรับรถนานจนทำให้เสียเวลาเที่ยว ขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 และ 4 มองว่าร้านที่มีระบบจัดการที่รวดเร็ว ติดต่อสะดวก และมีระบบจองออนไลน์ จะช่วยสร้างความรู้สึกว่าร้านมีความเป็นมืออาชีพและน่าเชื่อถือมากขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มองว่าเวลาเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้บริการเช่ารถ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่มาเพื่อท่องเที่ยวและมีแผนการเดินทางที่จำกัด หากร้านส่งรถล่าช้า ขั้นตอนเอกสารยุ่งยาก หรือการรับ-คืนรถใช้เวลานาน จะส่งผลกระทบต่อแผนการเดินทางและทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ลูกค้าจึงต้องการร้านที่มีระบบจัดการดี ติดต่อสะดวก รับ-คืนรถรวดเร็ว และมีระบบจองที่ช่วยลดระยะเวลาในการใช้บริการ

ประเด็นที่ 4 ความเสี่ยงด้านจิตใจ

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนกล่าวถึงอย่างชัดเจน โดยเฉพาะความรู้สึกไม่มั่นใจ กลัวถูกเอาเปรียบ และความไม่สบายใจระหว่างใช้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 2, 3 และ 5 ให้ความสำคัญกับรีวิวออนไลน์เป็นอย่างมาก เพราะมองว่าเป็นประสบการณ์จริงจาก

ลูกค้าคนอื่น หากพบรีวิวเชิงลบ เช่น การคืนมัดจำช้า รมมีปัญหา หรือร้านไม่รับผิดชอบ จะส่งผลต่อการตัดสินใจทันที ขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ซึ่งเดินทางคนเดียว ให้ความสำคัญกับความรู้สึกปลอดภัย ความน่าเชื่อถือของร้าน และการรักษาข้อมูลส่วนตัวมากเป็นพิเศษ นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนยังเห็นตรงกันว่า พนักงานที่พูดจาดี อธิบายชัดเจน และให้ข้อมูลครบถ้วน จะช่วยลดความกังวลและสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าได้มากขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความกังวลด้านจิตใจจากความไม่มั่นใจ ความกลัวถูกเอาเปรียบ และความไม่สบายใจระหว่างใช้บริการ โดยเฉพาะเรื่องการคืนมัดจำ การรับผิดชอบเมื่อรมมีปัญหา และการดูแลข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า รีวิวออนไลน์จึงมีผลต่อการตัดสินใจอย่างมาก เพราะลูกค้ามองว่าเป็นประสบการณ์จริงจากผู้ใช้บริการรายอื่น นอกจากนี้ การพูดจาและการให้ข้อมูลของพนักงานยังมีส่วนสำคัญในการสร้างความไว้วางใจ หากพนักงานอธิบายชัดเจน บริการดี และติดต่อได้ง่าย จะช่วยลดความกังวลของลูกค้าได้อย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเช่ารถให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใส และความสบายใจในการใช้บริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจเช่ารถควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริการในหลายด้าน ดังนี้

1. ด้านความเสี่ยงทางการเงิน ผู้ประกอบการควรแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่าย เงื่อนไขการเช่า ค่ามัดจำ และกรณีการเรียกเก็บค่าเสียหายให้ชัดเจนตั้งแต่ก่อนใช้บริการ เพื่อสร้างความโปร่งใสและลดความกังวลของลูกค้า รวมถึงควรมีหลักฐานตรวจสอบสภาพรถก่อนและหลังใช้งานอย่างชัดเจน
2. ด้านความเสี่ยงด้านคุณภาพ ควรมีการตรวจสอบสภาพรถก่อนส่งมอบทุกครั้ง ทั้งระบบเบรก ยาง เครื่องยนต์ และอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย เพื่อให้รถมีความพร้อมในการใช้งาน นอกจากนี้ ควรรักษาความสะอาดของรถและหมวกกันน็อกอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า
3. ด้านความเสี่ยงด้านเวลา ผู้ประกอบการควรพัฒนาระบบการจองและการจัดการให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก และมีช่องทางติดต่อที่สะดวก เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการรับ-คืนรถ และลดผลกระทบต่อแผนการเดินทางของลูกค้า
4. ด้านความเสี่ยงด้านจิตใจ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการบริการของพนักงาน โดยพนักงานควรอธิบายข้อมูลอย่างชัดเจน สุภาพ และสามารถให้ความช่วยเหลือลูกค้าได้ตลอดการให้บริการ รวมถึงควรสร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือผ่านรีวิวออนไลน์และการดูแลข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มจำนวนผู้ให้ข้อมูลเป็นประมาณ 10-20 คน หรือดำเนินการสัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลจะเข้าสู่ภาวะอิ่มตัว กล่าวคือ คำตอบเริ่มซ้ำและไม่พบประเด็นใหม่เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและความครอบคลุมของผลการวิจัย

นอกจากนี้ ควรศึกษากลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายมากขึ้น ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รวมถึงอาจเปรียบเทียบกับผู้ใช้บริการจากหลายร้านหรือหลายพื้นที่ในจังหวัดภูเก็ต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนมุมมองของผู้ใช้บริการรถเช่าได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมประชาสัมพันธ์. (2568, 6 มิถุนายน). ภูเก็ตเดินทางเต็มสปีด! เผยตัวเลขนักท่องเที่ยว 5 เดือนแรกปี 2568 พร้อมปรับกลยุทธ์รับมือโลกเปลี่ยน. <https://thainews.prd.go.th/thainews/news/view/1182021/?bid=1>

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2568). ภูเก็ต: จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวคุณภาพ.

จามจุรี เกอเกลี้ยง. (2561). แบบจำลองการตัดสินใจใช้บริการ: กรณีศึกษาธุรกิจรถเช่า. มหาวิทยาลัยสยาม.

<https://e-research.siam.edu/kb/the-decision-model-in-service-the-case-of-rental-car-business/>

บุญผล รักษาศรี, และ พอดิสุขพันธ์. (2565). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการเช่ารถยนต์เพื่อการท่องเที่ยว: กรณีศึกษา Budget Thailand. ใน การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ Graduate School Conference 2022 ครั้งที่ 4 (หน้า 716–723). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

<https://journalgrad.sru.ac.th/index.php/miniconference/article/view/4088/2687>

มัสลิน น้อยไทย. (2567). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเช่าของกลุ่มผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

<https://mba.swu.ac.th>

สรียา ศะธรรมย์. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถเช่าของผู้บริโภคในจังหวัดนครปฐม. วารสาร Procedia of Multidisciplinary Research, 1(7), บทความเลขที่ 2845.

<https://so09.tci-thaijo.org/index.php/PMR/article/view/2845>

สิริกร โสนนิล, และ ณภัคอร ปุณณภักดิ์. (2560). พฤติกรรมการเช่ารถยนต์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติในเมืองพัทยา. วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 1(1).

<https://larts.rmutt.ac.th>

Thai PBS. (2568, 18 มกราคม). ช่องว่างรถเช่าเมืองภูเก็ตกับการแก้ปัญหาอุบัติเหตุ. The Active.

<https://theactive.thaipbs.or.th/news/safty-20250118>

Bauer, R. A. (1960). Consumer behavior as risk taking. In R. S. Hancock (Ed.), *Dynamic marketing for a changing world* (pp. 389–398). American Marketing Association.

<https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=1409819>

Jacoby, J., & Kaplan, L. B. (1972). The components of perceived risk. Proceedings of the Third Annual Conference of the Association for Consumer Research, 382–393.

https://www.researchgate.net/publication/247814928_The_Components_Of_Perceived_Risk

Room 4: Organizational Management and Service Excellence

Faculty-Room: 19504

Chairperson: Mr. Haris Annanhnb, Phuket Rajabhat University

Chairperson: Dr. Wathusiri Chaiprasit, Phuket Rajabhat University

Time	Code	Title	Presenter
1.30 – 1.45 PM	[NSU-001]	การรับรู้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความภักดี ของลูกค้าสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัด นครศรีธรรมราช	สุทธิดา ใจสบาย
1.45 – 2.00 PM	[NSU-003]	การจัดการความปลอดภัยในการทำงานของพาร์ท เนอร์ Grab ในจังหวัดภูเก็ต	ภูวดล บางโสภ, ดร. สิรินทรา สังข์ทอง
2.00 – 2.15 PM	[NSU-005]	การตัดสินใจใช้บริการซ้ำของลูกค้าในธุรกิจซ่อม รถยนต์ บริษัท ภูเก็ต สมยศ เซอร์วิส จำกัด	ศรัณยา เพิ่มชอบ, ดร. สิรินทรา สังข์ทอง
2.15 – 2.30 PM	[NSU-007]	ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการ ทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน : กรณีศึกษาธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต	ลักขณา ชอบดี, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
2.30 – 2.45 PM	[NSU-013]	ช่องโหว่ระเบียบองค์กรและพฤติกรรมการลาป่วย เชิงกลยุทธ์: กรณีศึกษาพนักงานรักษาความปลอดภัย แบบช่วงเวลา ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต	ธราธาร เหมงาม, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
2.45 - 3.00 PM	[NSU-016]	การรับรู้ความเสี่ยงก่อนตัดสินใจใช้บริการรถเช่า: กรณีศึกษาร้านภูเก็ตพิมพัชร จังหวัดภูเก็ต	ดำรงเดช สุวรรณรักษา, ดร. กชพร ชื่นจันทร์
3.00 – 3.15 PM	[NSU-018]	แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านการให้บริการวีซ่า และใบอนุญาตทำงานเพื่อความพึงพอใจลูกค้าเข้ามา ใช้บริการ	กาญจนา คหาปนนะ, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
3.15 – 3.30 PM	[NSU-022]	แนวทางการปรับปรุงกระบวนการเคลมประกันภัยเพื่อ ลดความล่าช้าภายใต้ บริษัทพิภพประกันภัย จำกัด (มหาชน)	อลิษา สังสินไชย, ดร. กชพร ชื่นจันทร์
3.30 – 3.45 PM	[NSU-025]	การเสริมแรงจูงใจของพนักงาน: กรณีศึกษาสนามบิน นานาชาติแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย	จันทิมา ธรรมปรีชา, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
3.45 - 4.00 PM	Group discussion, comments, and suggestions for future research between the panel and the presenter		
4.00 – 4.30 PM	Award and certificate by		



International Conference on Destination Management

The 2nd National Research Conference
of the Southern Universities Graduate
Studies Network

Proceedings

“EMPOWERING NEXT-GEN FOR RESPONSIBLE DEVELOPMENT”

12-14 JUNE 2026
PHUKET THAILAND

Perceived risk prior to the decision to use rental services: A case study of Phuket Pimpai, Phuket Province	358
Damrongdet Suwanraksa and Kotchaporn Chuenchan	
Customer perceptions toward La Playa Chalung Phuket	368
Aran Youngjan and Sirinthra Sungthong	
Guidelines for enhancing the efficiency of visa and work permit services in the digital Era for foreign customers in Phuket	388
Kanjana Kahapana and Phakawan Phairat	
The role of eWOM and social experience on customer satisfaction and revisit intention: A case study of a Bar in Phuket Province	403
Sirilak Yucharoen and Phakawan Phairat	
Factors influencing customers' reuse intention toward Bolt application services in Phuket Province	419
Darunee Bueraheng and Sirinthra Sungthong	
Determinants of customers' decision to use food delivery services in Phuket Province	437
Atima Sasok and Sirinthra Sungthong	
Guidelines for improving the insurance claims process to reduce delays: Under Tipaya Insurance Public Company Limited.	457
Alisa Sangsinchai and Kotchaporn Chuenchan	
Guidelines for developing a Workday user manual for employees in an organization	468
Natcha Jamnongjit and Sirinthra Sungthong	
Factors influencing customers' decision to use insurance-partnered auto repair garages in Phuket Province	483
Krithin Phithak and Sirinthra Sungthong	
Enhancing employee motivation: A case study of employees at an international airport in Southern Thailand	503
Jantima Thumapreecha and Phakawan Phairat	
Factors affecting customer satisfaction in Dalaa Pool Villa Resort	525
Pongtakorn Pitisuk and Kotchaporn Chuenchan	
Appendixes	542
Appendixes I Organizing Committee	543
Appendixes II Editorial Team	548

Editorial Team

Editorial Advisory Board

Assistant Professor Dr. Hiran Prasarnkarn
Assistant Professor Dr. Thawatchai Thumthong
Assistant Professor Dr. Doungnat koykijcharone
Assistant Professor Dr. Piangjit Tanticharatwarodom
Assistant Professor Nongyao Prasomthong
Dr. Manop Chachiyo
Mr. Teerapong Nuchaikaew

Editorial Board

Associate Professor Dr. Nimit Soonsan
Assistant Professor Suphattra Sangthong
Dr. Sarayute Thongmun
Dr. Sanya Chimpimon
Dr. Kanyapat Pattanaphokinsakul
Dr. Barisa Laemlaksakul
Dr. Sirintra Sangthong
Dr. Kochaporn Chunjan
Dr. Bongkotrat Piamsirikamon
Dr. Phakawan Phairat

Reviewer Board

- | | |
|---|---|
| 1. Professor Dr. Hiram Ting | President of Responsible Borneo (REBORN)
Sarawak, Malaysia |
| 2. Professor Dr. Ir. Sony Heru Priyanto | STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia |
| 3. Professor Dr. Ir. Sugiarto | STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia |
| 4. Associate Professor Dr. Bamrung Srinuanpan | Nakhon Si Thammarat Rajabhat University |
| 5. Associate Professor Dr. Chayanon Phucharoen | Prince of Songkla University |
| 6. Associate Professor Dr. Khwanruedee Ponchaitiwat | Khon Kaen University |
| 7. Associate Professor Dr. Lenny Yusrini | Universitas Asa Indonesia |

- | | |
|---|--|
| 8. Associate Professor Dr. Li-Hsin Chen | National Kaohsiung University of Hospitality and Tourism, Taiwan |
| 9. Associate Professor Dr. Nimit Soonsan | Phuket Rajabhat University |
| 10. Associate Professor Dr. Orachorn Maneesong | Chiang Mai University |
| 11. Associate Professor Dr. Pita Jarupunphol | Phuket Rajabhat University |
| 12. Associate Professor Dr. Pongpichit Jannui | Walailak University |
| 13. Associate Professor Chayaporn Boonruangsak | Nakhon Sawan Rajabhat University |
| 14. Assistant Professor Dr. Anak Agung Gde Satia Utama | Airlangga University, Indonesia |
| 15. Assistant Professor Dr. Anuwat Worlee | Fatoni University |
| 16. Assistant Professor Dr. Anusara Sawangchai | Phuket Rajabhat University |
| 17. Assistant Professor Dr. Autchara Klinchan | Phetchabun Rajabhat University |
| 18. Assistant Professor Dr. Chantinee Boonchai | Prince of Songkla University |
| 19. Assistant Professor Dr. Chidchanok Anantamongkolkul | Phuket Rajabhat University |
| 20. Assistant Professor Dr. Chawanrat Srinounpan | Nakhon Si Thammarat Rajabhat University |
| 21. Assistant Professor Dr. Jarunee Kongkul | Phuket Rajabhat University |
| 22. Assistant Professor Dr. Jitwimon Klaysubun | Suan Dusit University |
| 23. Assistant Professor Dr. Jumanzi Zulfiqar Ali | Khon Kaen University |
| 24. Assistant Professor Dr. Nattaya Chombunchoo | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 25. Assistant Professor Dr. Pannraphat Takolpuckdee | Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage |
| 26. Assistant Professor Dr. Pimmada Wichasin | Suan Dusit University |
| 27. Assistant Professor Dr. Ratirat Na Songkhla | Chulalongkorn University |
| 28. Assistant Professor Dr. Runglawan Iamkusolkij | Nakhon Phanom University |
| 29. Assistant Professor Dr. Sanit Srichookiat | Thaksin University |
| 30. Assistant Professor Dr. Sudarat Kliangsa-Art | Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University |
| 31. Assistant Professor Dr. Suthat Kammanee | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 32. Assistant Professor Dr. Suwaphat Siridhammasakul | Ubon Ratchathani University |
| 33. Assistant Professor Dr. Yutthana Kadem | Yala Rajabhat University |
| 34. Assistant Professor Dr. Techatam Sangkrom | Suratthani Rajabhat University |
| 35. Assistant Professor Puriwaj Dachum | Kasetsart University |
| 36. Assistant Professor Suphattra Sangthong | Phuket Rajabhat University |
| 37. Assistant Professor Jaruwat Songmuang | Fatoni University |
| 38. Assistant Professor Thanai Tanvanich | Songkhla Rajabhat University |
| 39. Dr. Amin Kiswantoro | STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia |
| 40. Dr. Barisa Laemlaksakul | Phuket Rajabhat University |
| 41. Dr. Bongkotrat Piamsirikamon | Phuket Rajabhat University |
| 42. Dr. Calla Phuong Bui | Gia Dinh University, Vietnam |
| 43. Dr. Christina Shen | Hainan Tropical Ocean University, China |
| 44. Dr. Ir. Aldi Wisnumurti Sarwono | STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia |
| 45. Dr. Jureerut Wongpluksin | Phuket Rajabhat University |
| 46. Dr. Kanyapat Pattanaphokinsakul | Phuket Rajabhat University |
| 47. Dr. Kochaporn Chunjan | Phuket Rajabhat University |
| 48. Dr. Mumtaz Meeraman | Songkhla Rajabhat University |
| 49. Dr. Narawadee Buakhwan | Songkhla Rajabhat University |
| 50. Dr. Nguyen (Beo) Thai | University of Wollongong (UOW), Australia |
| 51. Dr. Parnprae Chaoprayoon Udomraksasup | Maejo University |
| 52. Dr. Pattarin Makka | Phuket Rajabhat University |
| 53. Dr. Phakawan Phairat | Phuket Rajabhat University |
| 54. Dr. Phiphop Somwathee | Phuket Rajabhat University |

- | | |
|----------------------------------|---|
| 55. Dr. Pinit Duangjinda | Thaksin University |
| 56. Dr. Ratchada Boonkaew | Yala Rajabhat University |
| 57. Dr. Sakesit Paksee | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 58. Dr. Sanya Chimpimon | Phuket Rajabhat University |
| 59. Dr. Sarayute Thongmun | Phuket Rajabhat University |
| 60. Dr. Sathaporn Rungsawang | Nakhon Pathom Rajabhat University |
| 61. Dr. Sirintra Sangthong | Phuket Rajabhat University |
| 62. Dr. Suthasinee Nirattimanon | Phuket Rajabhat University |
| 63. Dr. Tan Kim Lim | James Cook University, Singapore |
| 64. Dr. Uraiporn Kattiyapornpong | University of Wollongong (UOW), Australia |
| 65. Mr. Theera Watcharamongkol | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 66. Mr. Weerawat Udomsap | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 67. Mr. Worapot Treesuk | Phuket Rajabhat University |
| 68. Ms. Nareekarn Na Thalang | Yala Rajabhat University |
| 69. Ms. Piyawan Khamglad | Phuket Rajabhat University |
| 70. Ms. Sirirak Thanyaphaisan | Phuket Rajabhat University |



ICDM 2026

3 มิถุนายน 2569

เรื่อง ตอบรับบทความเข้าร่วมการนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ

หมายเลขบทความ NSU-1600

เรียน คุณดำรงเดช สุวรรณรักษา และ ดร.กชพร ชื่นจันทร์

ตามที่ท่านได้ส่งบทความวิจัย เรื่อง “การรับรู้ความเสี่ยงก่อนตัดสินใจใช้บริการรถเช่า: กรณีศึกษาร้านภูเก็ตพิมพัท จังหวัดภูเก็ต” เพื่อนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 2 ของเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยภาคใต้

บัดนี้กองบรรณาธิการ และคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันต่างๆ ได้ประเมินและตรวจสอบคุณภาพบทความของท่านเรียบร้อยแล้ว เรามีความยินดีที่จะแจ้งให้ทราบว่าบทความของคุณพิจารณาให้นำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ ในวันที่ 13 มิถุนายน 2569 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ภายใต้หัวข้อ “เสริมสร้างศักยภาพคนรุ่นใหม่เพื่อการพัฒนาอย่างมีความรับผิดชอบ”

โปรดทราบว่าอย่างน้อยหนึ่งคนในทีมผู้เขียนต้องเข้าร่วมการประชุมเพื่อนำเสนอบทความ กำหนดการนำเสนอและรายละเอียดเพิ่มเติมจะประกาศให้ทราบในภายหลัง

ขอแสดงความยินดี และเราหวังว่าจะได้ต้อนรับคุณในการประชุม

ขอแสดงความนับถือ

รองศาสตราจารย์ ดร.นิมิต ชื่นสัน
ประธานการจัดงานประชุม

ติดต่อสอบถามข้อมูลการประชุม

ดร.ศรายุทธ ทองหมั่น โทรศัพท์: 081-645-1998

Email: icdm.pkru@gmail.com

PKRU
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ
Kasetsart University

REBORN
REBORN
REBORN



GIA DINH
UNIVERSITY



STIPRAM



Graduate
STUDY



International Conference on Destination Management
The 2nd National Research Conference of the Southern Universities Graduate Studies Network

CERTIFICATE OF PARTICIPATION

ขอมอบเกียรติบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

ดำรงเดช สุวรรณรักษา และดร. กชพร ชื่นจันทร์

ได้เข้าร่วมนำเสนอผลงานวิจัย

เรื่อง การรับรู้ความเสี่ยงก่อนตัดสินใจใช้บริการรถเช่า

กรณีศึกษาร้านภูเก็ตพิมพัชร จังหวัดภูเก็ต

จัดโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ให้ไว้ ณ วันที่ 13 มิถุนายน พ.ศ. 2569

(รองศาสตราจารย์ ดร.นิมิต ชื่นสัน)

ประธานกรรมการการประชุมวิชาการ ICDM 2026

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หิรัญ ประสารการ)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต