

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ: RDG4800073

ชื่อโครงการ: ประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงราย

ชื่อนักวิจัย: พิมพร ตรีสอน, วรนนท์ ลีลาเวทพงษ์, ชัยวัฒน์ ทองอินทร์, วิทยา กระจายศรี
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

E-mail Address: pimlikit65@yahoo.com

ระยะเวลาโครงการ : 1 กรกฎาคม 2548 - 30 มิถุนายน 2549

การวิจัยเรื่องโครงการประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาของระบบขนส่งมวลชนของจังหวัดเชียงราย และเพื่อศึกษาถึงรูปแบบและระบบขนส่งที่เหมาะสมของการขนส่งมวลชนเพื่อตอบสนองการท่องเที่ยวยของจังหวัดเชียงราย ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 430 คน ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ รวมถึงผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง อำเภอแม่สาย และ อำเภอเชียงแสน นอกจากนี้ยังมีการสัมภาษณ์ เจ้าพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าและผู้ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ดังกล่าวด้วย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงรายมีปัญหาในการให้บริการ โดยมีปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนได้แก่ ปัญหาสภาพและความไม่เพียงพอของรถและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ปัญหาการให้บริการของพนักงาน ปัญหาเกี่ยวกับกำหนดเวลาในการเดินทาง ปัญหาการจราจรในบริเวณสถานีขนส่ง โดยเฉพาะช่วงเวลาเช้าและเย็น ปัญหาด้านมาตรฐานของอัตราค่าเดินทาง ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการดังกล่าว และ เห็นด้วยหากจะมีการขึ้นราคา ค่าโดยสารอีกเล็กน้อยแต่มีการให้บริการที่ดีขึ้น ในด้านของประสิทธิภาพของขนส่งมวลชนทางบก และ ความเหมาะสมต่อการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง และ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง แต่ผู้ใช้บริการกลับมีความเห็นว่าระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดมีประสิทธิภาพ และ ความเหมาะสมต่อการท่องเที่ยวในระดับสูง ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการในด้านการบริการ และผลที่ได้รับ

กล่าวคือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการบริการในระดับสูง ถึงสูงมาก แต่ผลที่ได้รับกลับอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

คำหลัก: การขนส่ง ระบบขนส่งมวลชนทางบก นักท่องเที่ยว ประสิทธิภาพของระบบขนส่ง ความพึงพอใจ ศักยภาพ

ABSTRACT

Project code: RDG48O0073

Project Title: The Efficiency of Land Transportation in Chiang-Rai Province

Investigators: Treesorn P., Leelavetthapong W., Thongintr C., Krajaisri W.

Mae Fah Luang University

E-mail Address: pimlikit65@yahoo.com

Project Duration: July 1, 2005 – June 30, 2006

The research, The Efficiency of Land Transportation in Chiang-Rai Province, aims to study problems of the mass transportation system of Chiang Rai, as well as to investigate the pattern and the system of transportation that will efficiently support tourism industry in the province. The questionnaire method was used to gather data from 430 respondents who are Thai and foreign tourists, the transportation providers in Muang District, Mae Sai District, and Chiang Saen District. In addition, the method of interviewing was also used to collect data from 15 government offices and in-charge-people in those areas.

The research's findings point out that the land transportation in Chiang-Rai Province has some service problems. Among these problems, some of them need to be solved urgently, such as the poor condition and the insufficiency of buses and facilities, the staff's service quality, the traffic congestion within the bus stations, and the non-standardized fare rate. The questionnaire's results also show the respondents' suggestions in improving those problems including slightly raising the fare rate to make the service better. As for the transportation system's efficiency and appropriateness in supporting the province's tourism, it is found that Thai and foreign tourists and residents of those three districts think that both aspects are in average level. On the contrary, the transportation service providers view that the system has a high level of efficiency and a high level in appropriateness in assisting the growth of tourism. Finally, it is interesting that there is a gap between the customers' expectation on the service quality and their

perceived quality. That is, most of them have a high to a very high level of the expectation while they get only average level of the service.

Keyword: Transportation, Mass Transportation, Tourists, Transportation Efficiency, Satisfaction, Proficiency