



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบก
จังหวัดเชียงราย

The Efficiency of Land Transportation in Chiang-Rai Province

โดย พิมพร ตริสอน และคณะ

กรกฎาคม 2550

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบก จังหวัดเชียงราย

The Efficiency of Land Transportation in Chiang-Rai Province

	คณะผู้วิจัย	สังกัด
1. พิมพ์	ตรีสอน	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
2. วรนนท์	ลีลาเวทพงษ์	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
3. วิทยา	กระจายศรี	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
4. ชัยวัฒน์	ทองอินทร์	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ชุดโครงการธนาคารข้อมูลเพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและจัดการ
การท่องเที่ยวเชิงพื้นที่กลุ่มจังหวัดล้านนา

สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญภาพ	ฅ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของโครงการ	4
คำถามการวิจัย (Research Question)	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ขอบเขตของการวิจัย	6
ผลการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ (Output)	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ (Outcomes)	9
แนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์	10
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการศึกษา	28
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	106
บรรณานุกรม	116
ภาคผนวก	117
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	118
ภาคผนวก ข ภาพประกอบ	128
ประวัติผู้วิจัย	

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าโครงการประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงรายได้ศึกษาถึงสภาพปัญหาของระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย และศึกษาถึงรูปแบบและระบบขนส่งที่เหมาะสมของการขนส่งมวลชนทางบกเพื่อตอบสนองการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย ความสำเร็จของงานเกิดขึ้นได้เนื่องจากได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากหน่วยงานและบุคคลจำนวนมาก คณะวิจัย รู้สึกประทับใจและขอขอบคุณในการสนับสนุนและความร่วมมือของทุกฝ่ายมาดังนี้

ขอขอบคุณสำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย (สกว.) ที่ได้มอบโอกาสและทุนสนับสนุนการวิจัยในการศึกษาค้นคว้า ขอขอบคุณสำนักวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงที่สนับสนุนให้เกิดการศึกษาค้นคว้า ขอขอบคุณคณาจารย์สำนักวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ฉลองรัฐ เจริญศรี ที่ได้ให้คำแนะนำและชี้แนะแนวทางในการศึกษาค้นคว้า รวมทั้งคณาจารย์ท่านอื่นๆ ที่มีได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ส่วนวิจัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ที่ให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือด้านเอกสารและข้อมูลมาโดยตลอด ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย (สกว.) ที่ให้กำลังใจ คอยให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ ขอขอบคุณผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ และ ตอบแบบสอบถามทุกคน ที่ทำให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งขอขอบคุณนักศึกษาทุกคน ที่เสียสละเวลาเพื่อช่วยเก็บข้อมูล และขอขอบคุณผู้ร่วมวิจัยทุกท่านที่ทำให้การดำเนินงานในครั้งนี้ประสบความสำเร็จเป็นรูปเล่มขึ้นมา

ท้ายที่สุดนี้ ทีมงานวิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงราย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาาระบบขนส่งทางบกของจังหวัดเชียงรายให้มีประสิทธิภาพและสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุดในอนาคต หากมีข้อบกพร่องประการใดที่ทีมงานวิจัยขอน้อมรับ ยินดีนำไปปรับปรุงแก้ไขและ ขออภัยไว้ ณ ที่นี้

พิมพร ตรีสอน

วรรณท์ ลีลาเวทพงษ์

ชัยวัฒน์ ทองอินทร์

วิทยา กระจายศรี

6 กรกฎาคม 2550

บทสรุปผู้บริหาร

จังหวัดเชียงรายมีแนวคิดในการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนทางบกเพื่อการท่องเที่ยว ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลจังหวัดเชียงรายแบบบูรณาการ พ.ศ.2547-2549 ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายในการส่งเสริมคุณภาพ และมาตรฐานทางการบริการ ของคณะรัฐบาลในยุคของ พันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร เป็นนายกรัฐมนตรี เพื่อเพิ่มความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการ และการท่องเที่ยว และเป็นการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของภาคบริการ และการท่องเที่ยว

อนึ่ง จังหวัดเชียงรายยังขาดระบบขนส่งมวลชนทางบกที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว ปัญหาหนึ่งที่นักท่องเที่ยวพบอยู่เสมอและไม่ได้รับการแก้ไข คือ ปัญหาการจราจรไม่ได้มาตรฐานสากล ขาดระบบขนส่งมวลชนที่ได้มาตรฐานในเมืองท่องเที่ยวหลักสามเมือง คือ อำเภอเมือง อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสน ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงได้รวบรวมปัญหาต่างๆ ตลอดจนแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไปโดยทำการศึกษาและเก็บข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ และตอบแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทยจากเขตพื้นที่ดังกล่าวจำนวน 3 แห่ง ๆ ละ 100 คน ศึกษาจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ดังกล่าว และผู้ประกอบการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน 15 คน และ 100 คน ตามลำดับ รวม 435 คน โดยได้รับทุนอุดหนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย (สกว.) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ซึ่งวัดจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละระดับ ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แสดงข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเทียบเป็นร้อยละ และค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ใช้วัดความกระจายหรือความแตกต่างของข้อมูล

การศึกษาศาภาพปัญหา รูปแบบและระบบขนส่งที่เหมาะสมของการขนส่งมวลชนเพื่อตอบสนองการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายในครั้งนี้มุ่งประเด็นไปที่ระบบขนส่งมวลชน ของจังหวัดเชียงราย โดยศึกษาถึง 1) ปัญหา 2) ประสิทธิภาพ 3) รูปแบบของระบบขนส่งมวลชนทางบกที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย 4) แนวทางที่สามารถรองรับระบบการขนส่ง

มวลชนทางบกเพื่อเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย และ 5) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบขนส่งทางบกจังหวัดเชียงราย

ผลของการศึกษาพบว่า ระบบขนส่งทางบกเชียงราย มีปัญหาเกี่ยวปัญหาสภาพของรถที่ให้บริการ ปัญหาการขาดของพนักงาน ผู้ให้บริการ การพุดจาไม่สุภาพ ปัญหาความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำและที่พักรถผู้โดยสาร ปัญหาจำนวนรถและเที่ยวการเดินรถไม่เพียงพอ โดยเฉพาะช่วงเวลาเช้าและเย็น ปัญหาสถานีขนส่งคับแคบ แออัด ปัญหาความปลอดภัยในการใช้บริการ ปัญหาการจราจรในบริเวณสถานีขนส่งโดยเฉพาะช่วงเวลาเช้าและเย็น ปัญหากำหนดเวลาในการเดินรถไม่แน่นอนและชัดเจน การเดินรถไม่ตรงเวลา ปัญหาการกำหนดราคาไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนชัดเจนโดยเฉพาะรถที่ให้บริการในเขตอำเภอเมือง ปัญหาสภาพถนนไม่ดีรวมทั้งปัญหาของพนักงานที่ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้

ด้านประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งของจังหวัดเชียงราย ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ รวมทั้งประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตรงกันข้ามกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่เห็นว่าประสิทธิภาพของระบบขนส่งของจังหวัดเชียงรายโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และเมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของระบบคมนาคมขนส่งของทั้งสามอำเภอพบว่า ประสิทธิภาพของระบบคมนาคมขนส่งของจังหวัดเชียงรายในเขตอำเภอเมืองเชียงราย และอำเภอแม่สายมีประสิทธิภาพปานกลางถึงค่อนข้างสูง ส่วนประสิทธิภาพของระบบคมนาคมขนส่งของจังหวัดเชียงรายในเขตอำเภอเชียงแสนมีประสิทธิภาพปานกลางแต่น้อยกว่าทั้งสองอำเภอที่กล่าวมา

รูปแบบของระบบขนส่งมวลชนทางบกที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ผู้ใช้บริการเห็นว่า รูปแบบของระบบขนส่งมวลชนมีความเหมาะสมต่อการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง แต่ผู้ประกอบการคิดว่ารูปแบบของระบบขนส่งมวลชนมีความเหมาะสมต่อการท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง ส่วนแนวทางที่สามารถรองรับระบบการขนส่งมวลชนเพื่อเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายนั้นระบบการขนส่งเชียงรายควรมีการเพิ่มเส้นทาง การให้บริการ รวมทั้งการเพิ่มหรือขยายเวลารับ-ส่งผู้โดยสาร ควรเพิ่มรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศที่มีสภาพดี ในการเดินทางระยะสั้นควรมีรถรับจ้างเช่น รถแท็กซี่ รถตุ๊กตุ๊ก หรือรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง เพื่อความคล่องตัวและความสะดวกของผู้ใช้บริการ มีการขยายพื้นที่ของสถานีขนส่ง เป็นต้น จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความคาดหวังในการรับและให้บริการสูง แต่ในส่วนของผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจจากสิ่งทีคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

ต่างจากความคิดเห็นของผู้ให้บริการนอกจากจะมีความคาดหวังสูงแล้ว ยังได้รับความพึงพอใจในงานของตนสูงอีกด้วย

การศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆของการจัดระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงราย รวมทั้งได้ทราบถึงรูปแบบ แนวทางที่เหมาะสมที่จะนำมาปรับปรุงและพัฒนาจัดระบบขนส่งมวลชนในจังหวัดเชียงรายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อนาคตควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ทำให้ประชาชนหันมาใช้บริการของรถโดยสารประจำทางเพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบการมีความประสงค์จะลงทุนในธุรกิจประเภทนี้มากขึ้นและควรมีการศึกษาถึงกระบวนการในการให้บริการของระบบการขนส่งจังหวัดเชียงรายส่งที่เอื้อประโยชน์ให้กับผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ

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

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 4.1 เปรียบเทียบประสิทธิภาพและความเหมาะสมของรูปแบบการขนส่งทางบกในเขตอำเภอเมืองเชียงราย เขตอำเภอแม่สาย และเขตอำเภอเชียงแสน	74
ภาพที่ 4.2 แสดงความคาดหวังความพึงพอใจ และผลที่ได้รับของประชาชนในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง	96

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งของ จังหวัดเชียงราย โดยตาราง SWOT	12
ตารางที่ 4.1	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและ ข้อเสนอแนะในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยและประชาชนที่ อาศัยในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง	29
ตารางที่ 4.2	ตารางแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและ ข้อเสนอแนะ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	40
ตารางที่ 4.3	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและ ข้อเสนอแนะในมุมมองของผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการ	44
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพ ของระบบการขนส่งทางบกในเขตอำเภอเมืองเชียงราย (N=140)	49
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพ ของระบบการขนส่งทางบกในเขตอำเภอแม่สาย (N = 130)	51
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพ ของระบบการขนส่งทางบกในเขตอำเภอเชียงแสน (N = 130)	54
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ต่อประสิทธิภาพของระบบการขนส่ง มวลชนทางบก (N =30)	57
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการต่อประสิทธิภาพของระบบการขนส่งทางบกในจังหวัด เชียงราย (N = 15)	59
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเหมาะสม ของระบบการขนส่งทางบกในเขตอำเภอเมืองเชียงราย (N = 140)	64
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเหมาะสม ของระบบการขนส่งทางบกในเขตอำเภอแม่สาย (N = 130)	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเหมาะสม ของระบบการขนส่งในเขตอำเภอเชียงแสน (N = 130)	68
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อความเหมาะสมของรูปแบบระบบการ ขนส่ง (N = 30)	70
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเหมาะสม ของระบบการขนส่งในจังหวัดเชียงราย (N = 130)	72
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวัง และผลที่ได้รับ ของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองเชียงราย (N = 100)	77
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวัง และผลที่ได้รับของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงราย (N = 40)	80
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวัง และผลที่ได้รับ ของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอแม่สาย (N = 100)	83
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวัง และผลที่ได้รับของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงราย (N = 40)	86
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวัง และผลที่ได้รับ ของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเชียงแสน (N = 100)	89
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวัง และผลที่ได้รับ ของประชาชนในเขตอำเภอเชียงแสน (N = 30)	93
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวัง และผลที่ได้รับ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (N = 30)	98
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวัง และผลที่ได้รับ ของผู้ประกอบการด้านการขนส่งในจังหวัดเชียงราย (N = 100)	101

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

พันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรีได้แถลงต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2545 เกี่ยวกับนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน โดยกล่าวถึงนโยบายด้านการบริการ และการท่องเที่ยวว่า การท่องเที่ยวคือหนทางสำคัญของการนำรายได้กระแสเงินสดเข้าสู่ประเทศ ดังนั้นรัฐบาลจึงมีนโยบายในการส่งเสริมคุณภาพ และมาตรฐานทางการบริการ เพื่อเพิ่มความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการและการท่องเที่ยว และเป็นการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของภาคบริการ และการท่องเที่ยว โดยจัดให้หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องร่วมกัน พัฒนายุทธศาสตร์ เพื่อให้มีการใช้ศักยภาพภาคบริการอย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นแหล่งสร้างรายได้เงินตราต่างประเทศ และรายได้ท้องถิ่น อาทิ การท่องเที่ยว การศึกษา เจริญพัฒนาผู้ประกอบการ การบริการให้มีความรู้ และทักษะทั้งด้านภาษามาตรฐานการบริการและการจัดการ นอกจากนี้ ยังเพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวมากขึ้น ทั้งในรูปแบบการจัดสหกรณ์การท่องเที่ยว และการพัฒนาพื้นที่ชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวอย่างแท้จริง ส่วนนโยบายด้านการคมนาคม ท่านนายกรัฐมนตรีมีแนวคิดที่จะส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายคมนาคมขนส่ง และสื่อสารบนพื้นฐานของการเกื้อหนุนการผลิต การสร้างงาน และสร้างรายได้ โดยจะมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบขนส่งและเครือข่ายการคมนาคมภายในประเทศให้เชื่อมต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

ในวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2549 มีการประชุมคณะรัฐมนตรีสัญจร นอกสถานที่ ณ ในทิวาฟารี จังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนนี้ นาย สุวัจน์ ลิปตพัลลภ ในฐานะที่เป็นรองนายกรัฐมนตรี ซึ่งดูแลกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน ซึ่งมีทั้งหมด 8 จังหวัด คือ เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำพูน ลำปาง เชียงราย พะเยา แพร่ และน่าน ได้นำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบนและจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้ผ่านการพูดคุยจากทางภาคราชการ ภาคเอกชน และได้นำเสนอออกมาเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ของกลุ่มจังหวัดทั้งหมด 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์แรก คือ เรื่องเกี่ยวกับการสร้างฐานเศรษฐกิจใหม่ที่มีศักยภาพและโอกาสในการแข่งขันในระดับนานาชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 คือ การพัฒนาให้เป็นประตูการค้า การลงทุน และศูนย์กลางการคมนาคมขนส่ง เชื่อมโยงกลุ่มประเทศทางด้านลุ่มแม่น้ำโขง จีเอ็มเอส บิมสเทค และนานาชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 คือ การสร้างความเข้มแข็งให้กับฐานเศรษฐกิจเดิม ทางด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรมและการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 4 คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในการดำรงฐานวัฒนธรรม ทูททางสังคม และคุณภาพชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 5 คือ ดำรงความเป็นฐานทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์และจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ดี

จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน อยู่ห่างจากกรุงเทพฯ 785 ก.ม. มีเนื้อที่ประมาณ 11,678.396 ตร.ก.ม. หรือประมาณ 7,298,998 ไร่ มีเป้าหมาย และทิศทางการพัฒนาในอนาคตโดยกำหนด "แผนยุทธศาสตร์จังหวัดเชียงราย" ซึ่งมีเป้าหมายให้จังหวัดเชียงรายเป็นศูนย์กลางการพัฒนาในอนุภาคลุ่มแม่น้ำโขงตอนบน เชื่อมกับเมืองสำคัญในภูมิภาคนี้คือ เชียงใหม่-เชียงราย-เชียงใหม่-เชียงใหม่-เชียงใหม่ (หลวงพระบาง) หรือเรียกสั้นๆ ว่า "ยุทธศาสตร์ 5 เชียง" ยุทธศาสตร์ข้อหนึ่งที่น่าสนใจคือการพัฒนาจังหวัดเชียงราย เป็นศูนย์กลางขนส่งสินค้าทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ (Logistics) เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจชายแดน และการลงทุนเพื่อผลิตสินค้าส่งออก นอกจากนี้ยังมุ่งไปที่การส่งเสริมให้เชียงรายเป็นศูนย์กลางท่องเที่ยวประเทศเพื่อนบ้านในอนุภาคลุ่มแม่น้ำโขงตอนบน

อนึ่ง การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และการพัฒนาเมืองอย่างรวดเร็วของเชียงรายในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนและระบบการจราจรในเมือง ที่ยังสนองตอบไม่ทันกับความต้องการเดินทางของประชาชน และจำนวนยานพาหนะที่เพิ่มขึ้น หากไม่มีการจัดระบบจราจร และการขนส่งที่เหมาะสม จะทำให้เกิดผลเสียทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เช่นเดียวกับเมืองใหญ่อื่นๆ แม้ว่าสภาพปัญหาการจราจรยังไม่รุนแรงเท่า แต่หากไม่ป้องกันและแก้ไขกันอย่างจริงจังแล้ว จะเป็นปัญหาที่กระทบการพัฒนาเมืองเชียงรายในอนาคต

แม้ยุทธศาสตร์ของจังหวัดเชียงรายจะเน้นไปที่การขนส่งสินค้า แต่การขนส่งคนก็เป็นอีกหัวข้อหนึ่งที่หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพึงตระหนัก เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยว เพราะการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่ต้องมีการเดินทางจากที่อยู่อาศัยประจำไปยังแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเยี่ยมชมความงามทางธรรมชาติ และคุณค่าทางวัฒนธรรม จึงต้องอาศัยการขนส่งเพื่อนำผู้โดยสารไปยังแหล่งท่องเที่ยวตามต้องการถ้าหากไม่มีการขนส่งผู้โดยสารไปยังแหล่ง

ท่องเที่ยว ก็จะทำให้แหล่งท่องเที่ยวนั้นไร้คุณค่า แม้ว่าอาจจะเดินทางด้วยตนเอง ก็ถือเป็นการขนส่งอย่างหนึ่งเช่นกัน

แนวความคิดการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนทางบกเพื่อการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดเชียงรายแบบบูรณาการ พ.ศ.2547-2549 ในเป้าประสงค์การพัฒนาจังหวัดเชียงราย ข้อ 3 ว่าด้วยประมาณการรายได้จากการท่องเที่ยวซึ่งรายได้จากการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายเพิ่มขึ้น 20 เปอร์เซ็นต์ ทุกปี (2547-2550) ซึ่งตามข้อมูลพื้นฐานจังหวัดเชียงรายมีรายได้จากการท่องเที่ยวในจังหวัด เมื่อปี 2545 จำนวน 8,552 ล้านบาท พาหนะที่นักท่องเที่ยวใช้ในการเดินทางเพื่อมาท่องเที่ยวเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ รถประจำทาง รถส่วนตัว และเครื่องบิน อุปสรรค (Threat) ที่สำคัญประการหนึ่งของภารกิจในด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวคือ การคมนาคมทางบก จังหวัดเชียงรายยังขาดระบบขนส่งมวลชนทางบกที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว ปัญหาหนึ่งที่นักท่องเที่ยวพบอยู่เสมอและไม่ได้รับการแก้ไข คือ ปัญหาระบบการจราจรไม่ได้มาตรฐานสากล ขาดระบบขนส่งมวลชนทางบกที่ได้มาตรฐานในเมืองท่องเที่ยวหลักสามเมือง คือ อำเภอเมือง อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสน ปัจจุบันในเทศบาลนครเชียงรายไม่มีรถประจำทางวิ่งรอบเมือง ซึ่งในอำเภอแม่สายและอำเภอเชียงแสนก็ไม่มีเช่นกัน เมื่อนักท่องเที่ยวจะไปชมสถานที่ท่องเที่ยวหากไม่มีรถส่วนตัวก็ต้องเช่ารถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือรถจักรยานซึ่งจะสนองตอบได้เฉพาะนักท่องเที่ยวเพียงบางกลุ่มเท่านั้น นอกจากนี้นักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยเครื่องบินถ้าไม่ใช้บริการรถเช่าเอกชนซึ่งมีบริการ ณ ท่าอากาศยานเชียงรายแล้วจะต้องเหมารถรับจ้างเพื่อเข้ามาในอำเภอเมืองซึ่งมีค่าบริการประมาณ 200-300 บาท ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาเดียวกันกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ด้วยทั้งในเขตอำเภอแม่สายและอำเภอเชียงแสน เช่น การเดินทางไปยังด่านชายแดนไทย-พม่า ที่อำเภอแม่สาย (30ธันวาคม 2546-4มกราคม 2547 มีผู้เดินทางข้ามไปพม่าจำนวน 43,210 คน) หรือ การเดินทางไปสามเหลี่ยมทองคำที่อำเภอเชียงแสน เมื่อนักท่องเที่ยวจะไปยังปลายทางของทั้งสองเส้นทางดังกล่าวจะต้องใช้บริการรถโดยสารประจำทางซึ่งให้บริการเพียงไม่กี่เที่ยวต่อวัน ทำให้ขาดความคล่องตัวในการเดินทาง

สถานการณ์ของระบบขนส่งมวลชนทางบกดังกล่าวมาข้างต้น ถือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวบางคนถูกเอารัดเอาเปรียบในด้านเรื่องค่าโดยสารจึงจำเป็นต้องยอมจ่ายโดยไม่มีทางเลือก และไม่ได้รับความสะดวกต่อการไปเที่ยว เป็นต้น ซึ่งอาจเกิดผลกระทบในระยะยาวได้ ถ้านักท่องเที่ยวไม่สนใจที่จะมาเที่ยวในจังหวัดเชียงรายอีกต่อไป การพัฒนาเมืองก็จะเป็นไปได้ยากและไม่ยั่งยืนประโยชน์ที่จะเอื้อต่อการ

ลงทุนต่างๆ ทำให้ขาดความน่าสนใจแก่นักท่องเที่ยวและผู้ที่จะมาดำเนินธุรกิจ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะได้รวบรวมปัญหาต่างๆ ตลอดจนแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายให้เติบโตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย
- 1.2.2 เพื่อศึกษาถึงรูปแบบและระบบที่เหมาะสมของการขนส่งมวลชนทางบกเพื่อตอบสนองการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย

1.3 คำถามการวิจัย

- 1.3.1 ระบบขนส่งมวลชนทางบกในจังหวัดเชียงราย มีปัญหาอะไร
- 1.3.2 ประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งทางบกของจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับใด
- 1.3.3 ระบบขนส่งมวลชนทางบกที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายควรมีรูปแบบเช่นไร
- 1.3.4 แนวทางใดบ้างที่รองรับระบบการขนส่งมวลชนเพื่อเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย
- 1.3.5 ความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงราย

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

- 1.4.1 รถโดยสารประจำทาง หรือรถบัส (Bus) หมายถึง รถโดยสารประจำทางที่ให้บริการขนส่งคนภายในเขตหรือระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสน โดยไม่จำกัดวัตถุประสงค์ของการเดินทาง
- 1.4.2 รถยนต์โดยสาร หรือรถสองแถว หมายถึงรถยนต์โดยสารรับจ้างประจำทางที่ให้บริการขนส่งคนภายในเขตหรือระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสน โดยไม่จำกัดวัตถุประสงค์ของการเดินทาง
- 1.4.3 การขนส่ง (Transportation) หมายถึง การบริการของยานพาหนะ ทั้งประจำทาง และไม่ประจำทางเพื่อขนย้ายคน จากจุดออกเดินทาง (Point of Origin) ไปยังจุดหมายปลายทาง (Destination)

- 1.4.4 ระบบขนส่งมวลชนทางบก (Mass Transportation) หมายถึง การผสมผสานระหว่างระบบขนส่งทั้งประจำทาง และไม่ประจำทางที่ใช้กันในเขตเมืองขนาดเล็ก (Town) และเมืองขนาดใหญ่ (City) เพื่อเคลื่อนย้ายบุคคลและสิ่งของด้วยอุปกรณ์การขนส่งจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งตามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ
- 1.4.5 นักท่องเที่ยว (Tourists) หมายถึง ผู้เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสน ที่ใช้บริการขนส่งมวลชนทางบกของรถยนต์ และ/หรือรถโดยสารประจำทาง ซึ่งอาจจะเดินทางเป็นกลุ่ม หรือเดินทางคนเดียว ไม่ได้เดินทางโดยใช้บริการของตัวแทนบริการการท่องเที่ยว (Tour Agency)
- 1.4.6 ประสิทธิภาพของระบบขนส่ง (Transportation Efficiency) หมายถึง ความสะดวก (Comfort) ความเร็ว (Speed) ความเพียงพอ (Sufficiency) ความปลอดภัย (Safety) ความประหยัด (Economy) และความยุติธรรม (Fairness) ในการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง สถานที่ให้บริการ และผู้ให้บริการเพื่อการขนย้ายคน (People) หรือ สิ่งของ (Objects) จากจุดออกเดินทาง (Point of Origin) ไปยังจุดหมายปลายทาง (Destination) ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ
- 1.4.7 ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality) ตามทฤษฎีของ Zeithaml, Berry, และ Parasuraman ได้แก่ องค์ประกอบทางด้านกายภาพ (Tangibles) ความสามารถในการให้บริการ (Reliability) ความพร้อมและความยินดีในการให้บริการ (Responsiveness) ความรู้และความเข้าใจในงานหรือหน้าที่ ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ (Assurance) ความห่วงใย ความสามารถในการสื่อสาร การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ความเข้าใจ และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)
- 1.4.8 ศักยภาพ (Proficiency) หมายถึง ความสามารถ ความคล่องตัว ความพร้อม ในการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.4.9 รูปแบบการขนส่ง (Types of Transportation) หมายถึง รูปแบบในการให้บริการขนส่งโดยมุ่งไปที่ ความถี่ในการให้บริการ ความเหมาะสมของจุดรับ-ส่งผู้โดยสาร และยานพาหนะชนิดต่างๆที่จะนำมาให้บริการ

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวในเขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอเชียงแสน และอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.5.1.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่มาเที่ยวในเขตพื้นที่เขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอเชียงแสน และอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.5.1.3 เจ้าพนักงาน ผู้เกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการธุรกิจในเขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอเชียงแสน และอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.5.1.4 ประชาชนชาวไทยทั่วไปที่อาศัยและท่องเที่ยวที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอเชียงแสน และอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.5.2 สถานที่ในการศึกษา

พื้นที่กลุ่มตัวอย่าง: แหล่งท่องเที่ยวอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน ซึ่งมีเหตุผลในการเลือกพื้นที่กลุ่มตัวอย่างดังกล่าว ดังนี้

อำเภอเมืองเชียงราย เป็นศูนย์กลางของการคมนาคมในจังหวัดเชียงราย มีปริมาณของยานพาหนะและจำนวนผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนไปยังสถานที่ต่างๆ มาก เป็นจุดเริ่มต้น และจุดหมายปลายทางของผู้ใช้บริการจากภูมิภาคอื่นเพื่อมาประกอบธุรกิจหรือเดินทางต่อไปเพื่อท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย นอกจากนี้ในเขตอำเภอเมืองก็มีสถานที่ที่น่าท่องเที่ยว เช่นอนุสาวรีย์พ่อขุนเม็งรายมหาราช วัดพระแก้ว พิพิธภัณฑสถานฯลฯ

อำเภอแม่สาย เป็นเขตชายแดนที่เป็นหัวใจทางการค้าและการท่องเที่ยวระหว่างประเทศไทยและประเทศพม่า นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปยังทำซ้เหล็กของพม่าเพื่อซื้อสินค้าพื้นเมืองและสินค้าราคาถูกอื่นๆ เช่น ตะกร้า เครื่องทองเหลือง สบู่พม่า สมุนไพร

ฯลฯ การคมนาคมและการผ่านแดนไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน จึงเป็นสถานที่ที่ผู้มาเยือนจังหวัดเชียงรายจำนวนมากนิยมไปจับจ่ายซื้อของ

อำเภอเชียงแสน เป็นดินแดนประวัติศาสตร์ที่มีโบราณสถานที่สำคัญไม่น้อยกว่า 70 แห่ง (จากการสัมภาษณ์นายกเทศมนตรี เชียงแสน) มีสถานที่ท่องเที่ยวที่ศักดิ์สิทธิ์และสวยงาม อาทิ ดินแดนสามเหลี่ยมทองคำ แม่น้ำโขง วัดพระธาตุดาเวง พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเชียง-แสน ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีเขตชายแดนซึ่งสามารถเดินทางไปยังชายแดนลาวที่เขตสบรวกเพื่อชมความงามบริเวณที่แผ่นดินของ ๓ ประเทศได้มาพบกัน คือ ไทย พม่า ลาว โดยมีแม่น้ำรวกกั้นอาณาเขตระหว่างไทยและพม่า และแม่น้ำโขงกั้นอาณาเขตระหว่างไทยและลาว ครั้งหนึ่งที่นี่เคยเป็นไร่ฝิ่นที่ใหญ่โตมาก แต่ปัจจุบันไม่มีไร่ฝิ่นอีกแล้ว มีแต่ทิวทัศน์ที่เจียบสงบของลำน้ำและเขตแดนของ 3 ประเทศเท่านั้น นอกจากนี้ยังสามารถข้ามไปยังฝั่งลาวเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์ของชาวลาวอีกด้วย และที่น่าสนใจคือ อำเภอเชียงแสนอยู่ไม่ไกลจากอำเภอแม่สาย นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปเที่ยวทั้งสองแห่งนี้ได้ในเวลา 1 วัน และมีกิจกรรมที่น่าสนใจเช่น การซื้อของ หรือ ชมวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่ดังกล่าว

1.5.3 ข้อมูลในการศึกษา

1.5.3.1 ศึกษาปัญหาของระบบขนส่งของรถยนต์ และรถโดยสารประจำทางในจังหวัดเชียงราย

1.5.3.2 ศึกษาระดับของประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งทางบกของรถยนต์ และรถโดยสารประจำทางในเขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอเชียงแสน และอำเภอแม่สายจังหวัดเชียงราย

1.5.3.3 ศึกษาระดับความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวและประชาชนที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนทางบกของรถยนต์ และรถโดยสารในเขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอเชียงแสน และอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.5.3.4 ศึกษาแนวทางการจัดระบบการขนส่งมวลชนทางบกของรถยนต์ และรถโดยสารประจำทางเพื่อเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอเชียงแสน และอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.5.3.5 ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวและประชาชนว่าเส้นทาง
ใดของจังหวัดเชียงรายที่ควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาเพื่อ
การท่องเที่ยว

กรอบความคิด (Conceptual Framework)



การศึกษานี้เป็นการศึกษาด้านการบริการขนส่งมวลชนทางบกของรถยนต์ และรถโดยสารประจำทางในจังหวัดเชียงราย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จึงทำการศึกษาในเขตที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย คือ อำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสน

หัวข้อที่ศึกษาได้แก่ ประสิทธิภาพขนส่งมวลชนทางบกของรถยนต์ และรถโดยสารประจำทางในจังหวัดเชียงราย โดยมุ่งประเด็นไปที่ความสะดวก ความเร็ว ความเพียงพอ ความปลอดภัย และความยุติธรรมในการให้บริการ นอกจากนี้ยังศึกษารูปแบบที่เหมาะสมของระบบขนส่งมวลชนโดย

ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับเส้นทาง และ ความถี่ในการให้บริการ อีกทั้งยังศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ด้าน อันได้แก่ ด้านกายภาพ ความน่าเชื่อถือของบริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ และ ทัศนคติของผู้ให้บริการ

1.6 ผลการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ (Outputs)

- 1.6.1 ทราบถึงปัญหาระบบขนส่งมวลชนทางบกของรถยนต์ และรถโดยสารประจำทางในเขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอเชียงแสน และอำเภอแม่สายจังหวัดเชียงราย
- 1.6.2 ทราบถึงประสิทธิภาพระบบการคมนาคมขนส่งทางบกของรถยนต์ และรถโดยสารประจำทางในเขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอเชียงแสน และอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย
- 1.6.3 ทราบถึงเส้นทางในจังหวัดเชียงรายที่ควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาเพื่อการท่องเที่ยว
- 1.6.4 ทราบถึงแนวทางต่างๆที่รองรับระบบการขนส่งมวลชนทางบกของรถยนต์ และรถโดยสารประจำทาง เพื่อเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย
- 1.6.5 ทราบความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวและประชาชนที่มีต่อ ระบบขนส่งมวลชนทางบกของรถยนต์ และรถโดยสารประจำทางในเขตอำเภอ เมืองเชียงราย อำเภอเชียงแสน และอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ (Outcomes)

- 1.7.1 ทำให้ได้รับทราบข้อมูลที่แท้จริงของระบบขนส่งมวลชนทางบกของรถยนต์ และรถโดยสารประจำทางในเขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอเชียงแสน และอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เพื่อจะได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์ และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในโอกาสต่อไป
- 1.7.2 นำข้อสรุปและข้อเสนอแนะของโครงการไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการเพิ่มศักยภาพ ขนส่งมวลชนทางบกของรถยนต์ และรถโดยสารประจำทางเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

1.8 แนวทางในการนำผลงานวิจัยไปใช้ในการทำประโยชน์

- ระยะสั้น** จัดทำเป็นโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลจังหวัดเชียงราย เสนอต่อผู้ว่าราชการจังหวัดแบบบูรณาการภายในปีงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2551 โดยจัดเป็นโครงการสัมมนา ณ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
- ระยะยาว** เสนอผลงานวิจัยต่อผู้ใช้งานวิจัยโดยตรง ได้แก่ เทศบาลนครเชียงราย เทศบาลเมืองแม่สาย เทศบาลเมืองเชียงแสน กรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย บริษัท ขนส่ง จำกัด เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาการบริหารจัดการด้านบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในหัวข้อ “ประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบกในจังหวัดเชียงราย” เป็นการศึกษาถึงประสิทธิภาพ และ สภาพปัญหาของระบบขนส่งมวลชนทางบกของรถยนต์ และ รถโดยสารในจังหวัดเชียงราย อีกทั้งยังศึกษารูปแบบของการขนส่งมวลชนทางบกที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมไปถึงการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของขนส่งมวลชนทางบกในจังหวัดเชียงรายอีกด้วย

ที่มงานผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ประกอบการศึกษาในครั้งนี้ ดังนี้

จากการศึกษาข้อมูลด้านการขนส่งมวลชนทางบก สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงราย มีสถานีขนส่งผู้โดยสาร 2 แห่ง คือ

1. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงราย เปิดทำการเมื่อปี 2514 มีเนื้อที่ 4 ไร่ 2 งาน 22 ตารางวา ตั้งอยู่ที่ ถนนประเสริฐ ตำบลเวียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอแม่สาย เปิดทำการเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2539 มีเนื้อที่ 5 ไร่ ตั้งอยู่เลขที่ 100/89 หมู่ 5 ตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

สำหรับการคมนาคมระหว่างประเทศนั้น เขตเศรษฐกิจพิเศษอำเภอแม่สาย จะติดต่อกับเมืองท่าหลักของสหภาพมา โดยสะพานข้ามแม่น้ำสายที่ปลายทางหลวงหมายเลข 1 ซึ่งห่างจากเมืองเชียงตุงประมาณ 182 กม. สภาพถนนเส้นนี้มีสภาพใช้งานได้ดี เนื่องจากเพิ่งได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย และมีมาตรฐานขึ้น ตามทางหลวงสายเอเชียหมายเลข R3B จากเส้นทางหลวงสายนี้สามารถเชื่อมการเดินทางไปยังคุนหมิง มณฑลยูนนานได้ อย่างไรก็ดี มีการวิจารณ์กันว่า ถนนสายนี้อาจมีศักยภาพและคุณภาพไม่เพียงพอจะใช้บรรทุกสินค้าหลักได้ ส่วนทางหลวงภายในประเทศจีนได้มีการก่อสร้างเป็นซูเปอร์ไฮเวย์ และปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ มีสภาพดีใช้งานได้ตลอดปี ส่วนการคมนาคมขนส่งกับประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวนั้น จะติดต่อกันทางน้ำโดยใช้เรือบัค บริเวณอำเภอเชียงของ ไปยังเมืองห้วยทราย แขวงบ่อแก้วและใช้ทางหลวงหมายเลข R3A ใน ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อเดินทางไปเมืองหลวงน้ำทา และเข้าสู่ประเทศจีนตอนใต้ (เชียงของ-ห้วยทราย-หลวงน้ำทา-บ่อเต็น) ซึ่งในปัจจุบันสภาพไม่ดีนัก เป็นถนนลูกรัง อยู่ระหว่างการก่อสร้างให้ทันสมัย ระยะทางจากชายแดนไทยถึงชายแดนประเทศจีนมีระยะทางประมาณ 250 กม. ซึ่งเส้นทางนี้นักท่องเที่ยวนิยมใช้กัน

มากเพื่อเดินทางไปยังประเทศจีน สำหรับการเดินทางของประชาชนในพื้นที่ จะใช้เรือหางยาววิ่งรับส่งผู้โดยสาร และสินค้าระหว่าง 2 ประเทศ โดยเฉพาะระหว่างอำเภอเชียงของของไทย และเมืองห้วยทรายของลาว ส่วนการขนส่งทางเรือระหว่างอำเภอเชียงแสนกับเมืองต้นผึ้งของประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวยังมีปริมาณน้อย และการเดินทางทางบกสู่ประเทศจีนสามารถเลือกการเดินทางโดยผ่านประเทศสหภาพพม่า โดยใช้ทางหลวงหมายเลข R3B จากท่าขี้เหล็ก ไปยังเชียงตุง และเข้าสู่ประเทศจีน หรือทาง ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ใช้ทางหลวงหมายเลข R3A จากเมืองห้วยทราย แขวงบ่อแก้ว ไปยังเมืองหลวงน้ำทา เข้าสู่ประเทศจีนได้ ซึ่งสภาพทั้ง 2 เส้นทางในปัจจุบันยังไม่สมบูรณ์ ซึ่งใช้ระยะเวลาในการเดินทางมาก และเป็นอันตราย ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเดินทางเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากการศึกษาเส้นทางของการขนส่งทางบกแล้ว ผู้วิจัยยังได้ศึกษาถึงจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคที่เป็นข้อมูลนำไปสู่การพัฒนากระบวนการคมนาคมขนส่งของจังหวัดเชียงราย ดังปรากฏในตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งของจังหวัดเชียงราย โดยตาราง SWOT

จุดแข็ง (Strength –S)	จุดอ่อน (Weakness –W)
<ol style="list-style-type: none"> ทำเลที่ตั้งของเชียงรายที่มีอาณาเขตติดต่อกับพม่า ลาว และเชื่อมต่อไปถึงจีนตอนใต้ ซึ่งเป็นชัยภูมิเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Location) เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านใน GMS ตอนบน มีโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งทางถนน เชื่อมโยงกับจีน พม่า และลาวอยู่ในระดับที่ดี มีสภาพสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองที่มีเสถียรภาพพร้อมต่อการพัฒนา มีการจัดตั้งศูนย์ประสานงานด้านการค้า การลงทุน และการขนส่ง กับผู้ประกอบการ มีการอบรมและพัฒนาผู้ประกอบการ การค้า อยู่เสมอ 	<ol style="list-style-type: none"> บริการขนส่งเชื่อมโยงกับต่างประเทศยังไม่เพียงพอและต้องพึ่งพาบริการของธุรกิจต่างชาติเป็นหลัก ทำให้ขาดอำนาจการต่อรองด้านราคาและคุณภาพบริการ ผู้ประกอบการขนส่งมวลชนในจังหวัดยังมีน้อย ขาดการส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ขาดระบบการจัดเก็บข้อมูล และการจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ของรัฐ ในภาพรวมยังไม่ได้รับความเชื่อถือ ในเรื่องความร่วมมือรับผลประโยชน์จากเอกชนและนายทุนเพียงบางกลุ่ม โดยใช้ช่องว่างทางกฎหมาย

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งของจังหวัดเชียงราย
โดยตาราง SWOT (ต่อ)

จุดแข็ง (Strength –S)	จุดอ่อน (Weakness –W)
<p>6. หน่วยงานภาครัฐและเอกชนในจังหวัดเชียงรายเริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาโลจิสติกส์ให้เป็นรูปธรรม</p> <p>7. มีสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่น เช่น มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่มีศูนย์บริการวิชาการ ให้คำปรึกษา และเป็นแหล่งวิชาการ</p> <p>8. มีสนามบินนานาชาติ ซึ่งนับเป็น 1 ใน 6 ของสนามบินนานาชาติของประเทศ และยังมีศักยภาพในการขยายขอบเขตในการขนส่งมวลชน</p> <p>9. มีท่าเรือเพื่อการโดยสาร และการพาณิชย์ เชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อรองรับการค้า การลงทุน และการคมนาคมขนส่งที่อำเภอเชียงแสนและอำเภอเชียงของ</p> <p>10. เริ่มพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะระหว่างอำเภอ จังหวัด และอาจจะถึงประเทศเพื่อนบ้านในอนาคต</p>	<p>6. ขาดการวิจัยและพัฒนาด้านการขนส่ง และที่จะเกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นและภูมิภาค</p> <p>7. การค้า การเดินทางกับประเทศเพื่อนบ้าน ยังไม่เป็นตามแบบมาตรฐานสากล</p> <p>8. ขาดการวางผังเมือง และมาตรการทางผังเมืองที่เหมาะสม เพื่อรองรับการพัฒนาการคมนาคมขนส่งในอนาคต</p> <p>9. ขาดการวางแผนบูรณาการการขนส่งและโลจิสติกส์ร่วมกับประเทศเพื่อนบ้าน ทั้งในระดับ ท้องถิ่น ระดับ ภูมิภาค และระดับประเทศ</p> <p>10. ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะยังไม่มีมาตรฐานและขาดความน่าเชื่อถือ ทั้งภายในและระหว่างจังหวัด</p> <p>11. ขาดผู้รับผิดชอบ หรือ “เจ้าภาพ” ในการส่งเสริมกิจกรรมและพัฒนาระบบการคมนาคมขนส่งอย่างเป็นรูปธรรม</p>

โอกาส (Opportunity –O)	อุปสรรค (Threats –T)
<p>1. การค้า การเดินทางระหว่างประเทศโดยผ่านจังหวัดเชียงรายมีปริมาณและมูลค่าสูงขึ้น</p> <p>2. รัฐบาลให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบโลจิสติกส์มากขึ้น</p>	<p>1. การเดินทางเชื่อมโยงโดยอาศัยแม่น้ำโขงมีอุปสรรคในการเดินเรือมาก และไม่สามารถ กำหนดระยะเวลาที่แน่นอนได้</p> <p>2. กฎระเบียบเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจการขนส่งที่ไม่เอื้อต่อการประกอบการ</p>

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งของจังหวัดเชียงราย
โดยตาราง SWOT (ต่อ)

โอกาส (Opportunity –O)	อุปสรรค (Threats –T)
<p>3. มีการพัฒนาเส้นทางคมนาคมร่วมกับประเทศเพื่อนบ้าน และเชื่อมโยงสู่กัน</p> <p>4. รัฐบาลมีนโยบาย มาตรการ และผลักดันยุทธศาสตร์การพัฒนา ที่เปิดโอกาสให้หน่วยงานราชการ หน่วยงานด้านพาณิชย์ และอุตสาหกรรม หอการค้า สมาคมอุตสาหกรรม ชุมชน ตลอดจนสถาบันการศึกษา เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา</p> <p>5. พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้หน่วยงานต่างๆ สามารถพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้สามารถทำงานได้ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วยิ่งขึ้น</p>	<p>3. การให้บริการของภาครัฐยังขาดการบูรณาการ</p> <p>4. ประเทศจีน ซึ่งเป็นประเทศต้นน้ำ มีการสร้างเขื่อนเพื่อเก็บกัก และบริหารจัดการน้ำในแม่น้ำโขง จึงได้เปรียบในการขนส่งทางน้ำ ทั้งการขนส่งมวลชน และการขนส่งสินค้า</p> <p>5. หลายพื้นที่ขาดบริการโครงสร้างพื้นฐาน เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ และระบบอินเทอร์เน็ต</p>

ด้านข้อมูลของการให้บริการนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการขนส่ง ซึ่งได้แยกศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
5. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์และคณะ (2543) กล่าวถึงแนวคิดของความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะ การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่ง

ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ 2 ประการคือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ และคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะครอบคลุมความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการ ในแง่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจ และประเภทของความพึงพอใจ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามแนวคิดของนักการตลาด อังในจิตตินันท์ เดชะคุปต์และคณะ (2543: 19) พบว่านิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ 2 ประเด็น คือ หากยึดสถานการณ์เป็นหลักแล้ว ความพึงพอใจจะเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังจากสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่งซึ่งมักจะใช้ในการทำวิจัยการตลาดที่เน้นแนวทางพฤติกรรมศาสตร์แต่ถ้ายึดตามประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักจะเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการระยะเวลาหนึ่ง หรืออาจจะกล่าวได้ว่าเป็นความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้จิตตินันท์ เดชะคุปต์และคณะ (2543 : 19) ยังได้กล่าวถึงคำจำกัดความของความพึงพอใจของผู้บริโภคซึ่งนำไปใช้กันอย่างแพร่หลายไว้ว่าเป็นภาวะ การแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ซื้อและการใช้สินค้าและบริการ นั่นคือภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงข้ามกัน ความไม่พึงพอใจ ก็เป็นภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

3. แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจในบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์และคณะ(2543 : 21) ชี้ให้เห็นว่าการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ ดังนั้นงานบริการ จึงเป็นงานสำคัญที่ก่อให้เกิดการแข่งขันกันทางการตลาด นั่นคือความพึงพอใจของลูกค้า จะเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เป็นตัวชี้

คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี และช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์และคณะ(2543 : 21-28) ได้รวบรวมปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการได้รับความสนใจและเอาใจใส่จากผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพหรือวิธีการนำเสนอ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดเมื่อได้พิจารณาเห็นว่าค่าใช้จ่ายกับคุณภาพของการบริการมีความเหมาะสม และผู้รับบริการมีความเต็มใจที่จะจ่าย ซึ่งขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้รับบริการ
3. สถานที่บริการ ท่าเล หรือที่ตั้ง ที่สะดวกสบายในการให้บริการก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการเสมอ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้รับบริการส่วนมากพอใจเมื่อได้ยินผู้อื่นกล่าวถึงคุณภาพของการบริการในทางบวกโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อไปตรงกับความสำเร็จที่ตนเองมีอยู่ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี และก่อให้เกิดแรงจูงใจให้มีความต้องการใช้บริการมากขึ้น
5. ผู้ให้บริการ อันได้แก่ ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ บริการคือบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการบุคคลเหล่านี้ควรคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้า ตระหนักในหน้าที่หารให้บริการ
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ การตกแต่งสถานที่ สภาพแวดล้อม ตลอดจนการออกแบบอุปกรณ์ หรือวัสดุที่ใช้ในสถานที่ประกอบการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ เพราะผู้รับบริการมักจะชื่นชมสิ่งเหล่านั้น
7. กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดกระบวนการบริการส่งผลให้เกิดความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ อาทิ การใช้เทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร การจองห้อง การสำรองที่นั่ง เป็นต้น

5. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์และคณะ(2543 :28) แบ่งระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ ดังนี้

- 5.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือ ลูกค้าที่เดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย ตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น
- 5.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานีบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รางวัล เป็นต้น

เพื่อให้การศึกษาครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล การขนส่งและการท่องเที่ยว ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างการขนส่งผู้โดยสารกับการท่องเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548: 2-3) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างการขนส่งผู้โดยสารกับการท่องเที่ยวไว้ว่า การขนส่งผู้โดยสารเป็นบริการที่จำเป็นต่อการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวให้ไปถึงยังจุดหมายปลายทางตามความต้องการ ถ้าไม่มีการขนส่ง การท่องเที่ยวก็จะเกิดขึ้นไม่ได้ ดังนั้นการขนส่งผู้โดยสารกับการท่องเที่ยวจึงมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

1. การขนส่งผู้โดยสารทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวซึ่งเป็นจุดหมายปลายทาง (Destination) แล้วเดินทางกลับมายังจุดออกเดินทาง (Point of Origin) ได้
2. การขนส่งผู้โดยสารให้บริการที่สะดวกสบายในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว เช่นมีบริการด้านที่พัก อาหาร และความบันเทิง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของนักท่องเที่ยว

3. การขนส่งผู้โดยสารก่อเกิดการกระตุ้นให้มีการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ทำให้มีการพัฒนาเส้นทางคมนาคมขนส่งและยานพาหนะที่สะดวกสบายและทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านความรวดเร็วและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
4. การขนส่งผู้โดยสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะประสิทธิภาพของการขนส่งผู้โดยสารจะส่งเสริมให้อุตสาหกรรมขนส่งผู้โดยสารมีความเจริญเติบโต ก่อให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ ยกกระดับมาตรฐานการดำเนินชีวิต หรือคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในถิ่นนั้นๆ
5. การขนส่งผู้โดยสารเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เพราะการขนส่งผู้โดยสารช่วยให้แหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ห่างไกลหรืออยู่ในแหล่งทุรกันดารได้รับการพัฒนาเนื่องจากการขนส่งผู้โดยสารเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่ทำให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงได้สะดวก ปลอดภัย ทำให้แหล่งท่องเที่ยวนั้นเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว
6. การเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาการขนส่งผู้โดยสาร ทั้งนี้เมื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวเจริญเติบโต มีนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวมากขึ้น ความต้องการในการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารย่อมเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนาระบบขนส่งผู้โดยสารให้มีความสะดวกสบาย รวดเร็ว ใช้พลังงานน้อยลง ทำให้ช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว อีกทั้งเป็นการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว

นอกจากนี้บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548 : 7-10) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการขนส่งว่ามีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ เพราะทำให้นักธุรกิจสามารถเดินทางติดต่อค้าขายกันได้ทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศ การขนส่งยังก่อให้เกิดรายได้เนื่องจากมีคณนิยมมาท่องเที่ยว ทำให้เกิดรายได้จากการขนส่ง การจำหน่ายสินค้าที่ระลึก รายได้จากการนำเที่ยว การขนส่งช่วยลดปัญหาการว่างงาน ก่อให้เกิดการร่วมมือทางเศรษฐกิจและการลงทุน ช่วยลดดุลการชำระเงินของประเทศ นอกจากการขนส่งจะมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศแล้วการขนส่งผู้โดยสารต่อสังคมอีกด้วย กล่าวคือ การขนส่งช่วยขยายตัวเมือง ทำให้การเดินทางสะดวก รวดเร็ว ประชาชนสามารถตั้งบ้านเรือนกระจายไกลออกไป ก่อให้เกิดชุมชนใหม่ๆ การขนส่งช่วยลดการแบ่งแยกของสังคม เพราะประชาชนสามารถไปมาหาสู่กันได้ไม่ว่าจะเป็นสังคมเมืองหรือสังคมชนบท การขนส่งช่วยให้มาตรฐานการศึกษาดีขึ้น เพราะสามารถกระจายสถานศึกษาไปยังท้องถิ่นต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมแล้วอาศัยการขนส่งผู้โดยสารไปยังสถานศึกษานั้นๆ

การขนส่งผู้โดยสาร ช่วยให้มีมาตรฐานการครองชีพดีขึ้น ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน

ปัญหาการขนส่งผู้โดยสาร

การขนส่งผู้โดยสารแม้จะมีความสำคัญและมีประโยชน์ แต่ในขณะเดียวกันก็อาจก่อให้เกิดปัญหาได้เช่นกัน บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548 : 11-12) ได้กล่าวถึงปัญหาของการขนส่งผู้โดยสาร สรุปได้ว่า การขนส่งผู้โดยสารก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาอากาศเป็นพิษ ปัญหาน้ำเป็นพิษ ปัญหาเสียงรบกวน ปัญหาการจราจรติดขัด ปัญหาอุบัติเหตุ รวมทั้งปัญหาด้านการลงทุน

งานวิจัย

ชิตไชย อังคะไวมงคล (2535) ได้ศึกษาบทบาทการขนส่งสาธารณะของรถสองแถวภายในอำเภอเมือง: กรณีศึกษาเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ระบบการขนส่งผู้โดยสารในเมืองเชียงใหม่ที่สำคัญมี 3 ประเภท คือ รถประจำทาง รถสองแถว และรถสามล้อถีบ ซึ่งรถสองแถวจัดเป็นการขนส่งสาธารณะที่มีบทบาทสำคัญมากกว่า การขนส่งสาธารณะประเภทอื่นๆ แต่รถสองแถวในเมืองเชียงใหม่ยังขาดการจัดการที่ดี ไม่มีระบบแน่นอน รวมถึงขาดการควบคุมจากเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเข้มงวด ส่งผลให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา ดังนั้นควรมีมาตรการในระยะสั้น กล่าวคือ ควรกำหนดอัตราค่าโดยสารให้เป็นมาตรฐานตามระยะทางหรือที่หมาย กำหนดจุดรับ-ส่งผู้โดยสารที่แน่นอน กำหนดตารางเวลาหรือระยะเวลาในการออกวิ่งรับบริการรับ-ส่งให้แน่นอน และสอดคล้องกับเส้นทางหรือจำนวนผู้โดยสารในเส้นทางนั้นๆ กำหนดให้รถสองแถววิ่งตามเส้นทางสัมปทานอย่างเคร่งครัด ตรวจสอบสภาพรถสองแถวให้อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมต่อการวิ่งรับ-ส่งผู้โดยสาร จัดอบรมเรื่องการจราจรและมารยาทการขับขี่ และในมาตรการระยะยาว เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเมืองเชียงใหม่ นั้น ควรพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพ มีการควบคุมการเพิ่มจำนวนรถสองแถว และเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาลงทุนในระบบขนส่งมวลชนสาธารณะให้มากขึ้น

ชวัลนุช วรรณชิน (2545) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งของนักท่องเที่ยวท้องถิ่น: กรณีศึกษาสถานีขนส่งจังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวท้องถิ่นที่ใช้บริการสถานีขนส่ง จะเป็นเพศหญิงมากกว่าชาย อยู่ในวัย 21-30 ปี ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงราย เลือกลงสถานีขนส่งเพราะเป็นบริการที่อยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาล ส่วนมากใช้เวลาอยู่ที่สถานีขนส่งประมาณ 1-2 ชั่วโมง การบริการที่นักท่องเที่ยวต้องการใช้ ณ สถานีขนส่งคือ เพื่อรอคอยการ

เดินทาง รับทราบข้อมูลกำหนดเวลาในการเดินทาง บริการจำหน่ายตั๋วโดยสาร บริการรับจองตั๋ว ล่วงหน้า บริการเสียงเพลงและเสียงตามสาย เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมาใช้บริการของสถานีขนส่งคือ ปัจจัยด้านราคาในการบริการและราคาของสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีความปลอดภัย สะอาด และสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ความมีคุณภาพด้านการบริการ พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็ว สุภาพ มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเสนอบริการที่ดีแก่ลูกค้า ปัจจัยด้านการสื่อสาร สิ่งแวดล้อม เครือข่ายการขนส่ง ยานพาหนะ เป็นต้น

ชวัลนุช วรคชิน (2545) ยังได้รวบรวมปัญหาที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1. ปัญหาการขนส่งนักท่องเที่ยวท้องถิ่นไปยังแหล่งท่องเที่ยว มีแหล่งท่องเที่ยวเกิดขึ้นใหม่หลายแห่ง แต่ประสบปัญหาการคมนาคมขนส่งโดยรถโดยสารประจำทางเข้าไปไม่ถึง เช่น เส้นทางดอยหัวแม่คำ เส้นทางท่องเที่ยวเชิงเกษตรดอยวาวี เส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศอำเภอแม่สรวย เมืองชายแดนห้วยโก๋น เมืองโบราณเวียงการหลง หมู่บ้านประมงปากนาย
2. ปัญหาการบริการ สภาพของการบริการ ยังไม่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวท้องถิ่นเกิดความพอใจ ได้แก่ 1) พนักงานให้บริการบนรถโดยสารไม่ค่อยดูแลนักท่องเที่ยวท้องถิ่นเท่าที่ควร เช่น การปล่อยให้รถท่องเที่ยวท้องถิ่นขึ้นไปนั่งรถเองโดยคิดว่าเดินทางมาบ่อยแล้ว หากที่นั่งเองได้ หรือว่าการบริการของผู้ให้บริการประจำรถ ในการเสิร์ฟกาแฟสำเร็จรูป แต่ไม่มีน้ำสำหรับชงกาแฟ หรือไม่มีน้ำเปล่าให้ 2) การเสพสุรา ยาบ้า การขับรถโดยประมาท การขับร่นาหวาดเสียวของพนักงานขับรถ 3) กิริยามารยาทของพนักงานประจำรถ
3. ปัญหาความไม่พอเพียงของยานพาหนะ ช่วงกลางคืนจะมีรถให้บริการไม่เพียงพอ ทำให้นักท่องเที่ยวท้องถิ่นที่จะเดินทางท่องเที่ยวต้องเช่าหรือเหมารถซึ่งมีราคาค่อนข้างสูง
4. ปัญหาด้านยานพาหนะขนส่งในส่วนของสภาพรถยนต์โดยเฉพาะรถยนต์โดยสารประจำทางที่มีเส้นทางในการเดินทางในต่างจังหวัดที่ไม่ใช่รถหมวด 2 สภาพตัวรถค่อนข้างเก่า โดยเฉพาะรถที่เดินทางระหว่างจังหวัดใกล้ๆ หรือระหว่างอำเภอ และปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในยานพาหนะ เช่น ห้องสุขา เครื่องปรับอากาศ เบาะนั่ง กระจกแตก ร้าว ความพร้อมของยานพาหนะ และสิ่งอำนวยความสะดวกบนยานพาหนะที่ใช้บริการไปยังสถานที่ต่างๆ จากสถานีขนส่ง
5. ปัญหาด้านอาคารสถานที่ขนส่งห่างไกลจากสถานที่ท่องเที่ยว

6. ปัญหาของสภาพแวดล้อมของสถานีขนส่ง ได้แก่ เรื่องความสะอาดของสถานีขนส่ง ความสะอาดของห้องสุขาภายในสถานีขนส่ง การจัดระบบการจราจรภายในสถานีขนส่ง
7. ปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สถานีขนส่ง ได้แก่ ที่นั่งไม่เพียงพอ สถานที่จอดรถไม่สะดวกสบาย และไม่ปลอดภัย ปัญหาการบริการโทรศัพท์สาธารณะ ปัญหาห้องน้ำสกปรก ร้านอาหารไม่สะอาด ปล่อยให้ไม่มีเครื่องใช้ในการเคลื่อนย้ายสัมภาระ
8. ปัญหาอาชญากรรมจากชายแดน การขนสินค้าที่ไม่ได้ชำระภาษีศุลกากรจากสาธารณรัฐประชาชนจีน และการขนส่งแรงงานต่างด้าวเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย ความไม่ปลอดภัย อันเกิดจากความไม่สงบของประเทศเพื่อนบ้าน ส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยว ต้องการเดินทางท่องเที่ยว
9. ปัญหาความต้องการให้มีทางเลือกอื่นในการขนส่งมวลชนที่นอกเหนือจากรถยนต์โดยสารประจำทาง เช่น รถไฟ

แผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2548-2552 (แผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2548-2552 : 2-4) ได้กล่าวถึงประเด็นปัญหาของต้นทุนในเชิงพาณิชยกรรมของการพัฒนาระบบขนส่งว่า การพัฒนาระบบขนส่งมวลชน (Mass Transportation) ซึ่งมีพัฒนาการที่ค่อนข้างช้า การจราจรขนส่งส่วนใหญ่เป็นการจราจรในลักษณะ Private Mode ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาด้านการจราจร มลภาวะ และสิ่งแวดล้อม จึงมีการปรับเปลี่ยนการขนส่งทั้งผู้โดยสารและสินค้าครั้งละหลายๆ ตลอดจนมีการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการขนส่งในระบบรางทั้งการขนส่งระหว่างเมือง และการขนส่งภายในเขตเมืองมีการวางแผนให้เป็นการขนส่งในลักษณะ Demand Side Management มากขึ้น ซึ่งแผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2548-2552 นี้กล่าวถึงการพัฒนาด้านการคมนาคมขนส่งโดยสรุปได้ว่า การพัฒนาด้านการคมนาคมขนส่งของประเทศไทยจะต้องกำหนดเป้าประสงค์ในการพัฒนาใน 3 ด้านคือ (1) เพื่อสร้างเสริมให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) (2) เพื่อเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพในระบบขนส่ง (Efficiency) และ (3) เพื่อเป็นการพัฒนาบนพื้นฐานของการกำกับดูแลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ เป้าประสงค์หลักทั้ง 3 ด้านจะต้องคำนึงถึงดุลยภาพ(Balance) ระหว่างมิติของสังคม และมิติของการพาณิชย์ ทั้งนี้ เพื่อให้การพัฒนาด้านการคมนาคมขนส่ง และจราจร เป็นการพัฒนายั่งยืน

แผนพัฒนาแห่งชาติฉบับที่ 8 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งมีนโยบายที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการด้านการขนส่ง พ.ศ. 2542-2549 ของกระทรวงคมนาคม (แผนปฏิบัติการด้านการขนส่ง พ.ศ. 2542-2549 ของกระทรวงคมนาคม : 5-2) คือ

1. เน้นเรื่องของการเพิ่มความปลอดภัยในระบบการขนส่งทุกรูปแบบ
2. เน้นการขนส่งที่ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม
3. การเพิ่มประสิทธิภาพของการขนส่ง
4. การเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถของการขนส่งเพื่อสนับสนุนภาคอุตสาหกรรมและบริการให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้
5. มีการขยายโครงสร้างพื้นฐานและบริการขนส่งเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการขนส่งอย่างทั่วถึง และมีราคาที่เป็นธรรม โดยเน้นในเรื่องของการเชื่อมต่อกันระหว่างรูปแบบต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ความสะดวกต่อประชาชนอย่างครบวงจร
6. จัดให้มีเครือข่ายและบริการที่เพียงพอต่อความต้องการในอนาคต โดยเน้นการขนส่งคนและสินค้าครั้งละมากๆ ภายใต้กรอบความสามารถในการลงทุน และค่าบริการที่เหมาะสม
7. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้านโดยเน้นศักยภาพของไทยให้เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ และการขนส่งของภูมิภาค
8. มีการพัฒนาระบบขนส่งในระบบเชิงรุกเพื่อเป็นเครื่องชี้้นำในการพัฒนารูปแบบการใช้ที่ดินอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในรูปการพัฒนาเมือง การกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่างๆ และชนบท

อเนิง งบลงทุนด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานปี พ.ศ. 2542-2549 ของภาคเหนือ ได้วางแผนไว้ในงบประมาณ 129,457.7 ล้านบาท หรือร้อยละ 22.0 โดยแยกได้ดังนี้ ถนน 91,051.2 ล้านบาท รถไฟ 34,438.7 ล้านบาท ทางบกอื่นๆ 762.2 ล้านบาท ทางน้ำ 1,590.7 ล้านบาท ทางอากาศ 1,615.0 ล้านบาท

สำนักคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก สำนักนายกรัฐมนตรี ได้ทำการสำรวจข้อมูลด้านการจราจรและขนส่งภายในเมืองเชียงใหม่ พบว่าสัดส่วนการเดินทางแยกตามระบบขนส่งที่ใช้ได้ ดังนี้ รถยนต์ส่วนบุคคล 22.9 % รถจักรยานยนต์ 60.0 % รถสี่ล้อ 5.4 % รถประจำทาง 0.8 % รถอื่นๆ 4.1 % ซึ่งสรุปได้ว่า ผู้เดินทางส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 90 นิยมเดินทางด้วย

พาหนะส่วนตัว คือรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ส่วนด้านสภาพการจราจรของถนนในเมือง เชียงรายจะมีความเร็วเฉลี่ยในการเดินทาง (Travel Speed) เฉลี่ยมากกว่า 35 กม./ชม. และมีความจุสำรองของเส้นทางเกินกว่าร้อยละ 30 กล่าวคือ การจราจรอยู่ในสภาพไม่ติดขัด และไม่เป็นปัญหาต่อการจราจรและการควบคุม แต่จะมีปัญหาการจราจรติดขัดในช่วงโมงเร่งด่วนตอนเช้าและเย็น (07.30-08.30 น. และ 16.00-17.00 น.) โดยเฉพาะที่บริเวณทางแยกสัญญาณไฟ ตลาด บริเวณสถานศึกษา และสถานที่ราชการ ความเร็วเฉลี่ยในการเดินทางในช่วงโมงเร่งด่วนในพื้นที่ที่มีการจราจรหนาแน่นอยู่ระหว่าง 20-35 กม./ชม. และความจุสำรองของถนนสายหลักอยู่ระหว่าง 30-60 กม./ชม. จากข้อมูลดังกล่าวมีการวิเคราะห์แนวโน้มของการเพิ่มยานพาหนะส่วนตัวในปี 2549 ว่า รถเก๋งจะมีจำนวน 99,560 คัน รถปิคอัพจะมีจำนวน 258,650 คัน และรถจักรยานยนต์จะมีจำนวน 1,147,742 คัน ส่วนความเร็วในเขตธุรกิจจะลดลงเป็น 12.5 % ในเขตเมืองลดลงเป็น 21.1 % และถนนพหลโยธินและเลี้ยวเมือง ลดเป็น 12.3 %

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบกในจังหวัดเชียงราย ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การสุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลและ สถิติที่ใช้ในการศึกษา ตลอดจนระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

กลุ่มประชากร

ด้วยเวลาที่จำกัดและจำนวนนักท่องเที่ยวมีไม่แน่นอนดังนั้นจึงกำหนดกลุ่มประชากร ที่ศึกษาดังต่อไปนี้

- 3.1.1 ชาวไทยจากเขตภูมิภาคอื่น ที่ไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตอำเภอเมือง เชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสนที่มาเที่ยว หรือมาทำธุระใน เขตพื้นที่ดังกล่าว จำนวน 300 คน
- 3.1.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่จำกัดสัญชาติและเชื้อชาติ ที่มาเที่ยวหรือ ทำธุระในเขตพื้นที่เขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอ เชียงแสน จำนวน 30 คน
- 3.1.3 เจ้าพนักงาน ผู้เกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการธุรกิจในเขตพื้นที่เขตอำเภอเมือง เชียงรายอำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสนจำนวน 15 คน
- 3.1.4 ประชาชนทั่วไปไม่จำกัดเชื้อชาติที่อาศัยและท่องเที่ยวอยู่ในเขตพื้นที่เขต อำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสนจำนวน 100 คน

สถานที่

พื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว สถานีขนส่งและรับผู้โดยสาร ในเขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเรื่องนี้ได้แก่ แบบสอบถาม และบทสัมภาษณ์ ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อใช้รวบรวมข้อมูลจากเขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสน สำหรับแบบสอบถามแบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะเป็นข้อมูลเพื่อให้ทราบพื้นฐานหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงระดับของประสิทธิภาพ รูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนทางบกในพื้นที่เขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสน

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิด (Open End) เพื่อหาข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนทางบกในพื้นที่เขต อำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ได้จากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ดังนี้

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลในการตอบแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ

3.2.1.1 ชาวไทยจากเขตภูมิภาคอื่น ที่ไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสนที่มาเที่ยวหรือมาทำธุระในเขตพื้นที่ดังกล่าว จำนวน 300 คน

3.2.1.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่จำกัดสัญชาติและเชื้อชาติ ที่มาเที่ยว หรือทำธุระในเขตพื้นที่เขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสน จำนวน 30 คน

3.2.1.3 ประชาชนทั่วไปไม่จำกัดเชื้อชาติที่อาศัยและท่องเที่ยวอยู่ในเขตพื้นที่เขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสน จำนวน 100 คน นอกจากนี้ ยังมีกรรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ เจ้าพนักงานผู้เกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการธุรกิจในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลในรูปแบบแนวคิด วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวบรวมได้จากการค้นคว้าเอกสารที่เป็นบทความทางวิชาการ จากหนังสือ จากรายงานการวิจัย รวมทั้งเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งของส่วนราชการและเอกชน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความประสิทธิภาพของบริการขนส่งมวลชนทางบกในจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยใช้มาตราวัดของไลเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2538 : 45 อ้างในสุพรรณ พันธุ์ประสิทธิกิจ 2548:22) ลักษณะมาตราวัดประเมินค่า โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ จึง ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

การวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้มาตราวัดของไลเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ 2538 : 45 อ้างในสุพรรณ พันธุ์ประสิทธิกิจ 2548:22) โดยลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ

ระดับประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจ	การให้คะแนน	การลงรหัสข้อมูล
น้อยที่สุด	1	1
น้อย	2	2
ปานกลาง	3	3
มาก	4	4
มากที่สุด	5	5

3.4.2 สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ซึ่งวัดจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละระดับ ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แสดงข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเทียบเป็นร้อยละ และค่าเฉลี่ย

(Mean) ใช้แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ใช้วัดความกระจายหรือความแตกต่างของข้อมูล

3.4.3 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตาราง และภาพแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบกในจังหวัดเชียงราย ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามทั้งหมด 445 ชุด ประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มาเที่ยวในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง พื้นที่ละ 100 คน รวมเป็น 300 คน ประชาชนชาวไทยทั่วไปที่ อาศัยและท่องเที่ยวที่อยู่ในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวน 100 คน และผู้ประกอบการ รวม จำนวน 15 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำนวน 30 คน โดยแบ่งเป็นส่วนๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปหรือปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพื้นที่การเก็บข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด/ปัจจุบัน อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา จุดประสงค์ในการเดินทาง และการมีส่วนร่วม เกี่ยวข้องกับระบบขนส่งมวลชนในจังหวัดเชียงราย วิเคราะห์โดยการแจกแจง ค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ รูปแบบการขนส่งที่ เหมาะสม ความพึงพอใจต่อระบบขนส่งมวลชน โดยการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ใช้วัด ความกระจายหรือความแตกต่างของข้อมูล

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งและ ข้อเสนอแนะ ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด

จากผลของข้อมูลนำไปสู่การตอบคำถามวิจัยดังต่อไปนี้

1. ระบบขนส่งมวลชนทางบกในจังหวัดเชียงราย มีปัญหาอะไร

การตอบคำถามในข้อนี้ข้อมูลนำมาจากกรให้กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติ ประชาชนที่อาศัยในเขตกลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการ แสดง ความคิดเห็นผ่านคำถามปลายเปิด ซึ่งพอจะสรุปประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

ก. มุมมองของผู้ใช้บริการ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าระบบขนส่งมวลชนในจังหวัดเชียงรายประสบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการ การขาดความหลากหลายของยานพาหนะที่ให้บริการ ความไม่พร้อม และความไม่พอเพียงของเส้นทางและยานพาหนะในการให้บริการ ความไม่เหมาะสมของราคาค่าโดยสารกับการให้บริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (ดูรายละเอียด ตารางที่ 4.1)

1. ปัญหาทั่วไป ได้แก่ ปัญหาสภาพของรถที่ให้บริการ ปัญหามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ การพูดจาไม่สุภาพ ปัญหาความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำและที่พักรถผู้โดยสาร ปัญหาจำนวนรถและเที่ยวการเดินรถไม่เพียงพอโดยเฉพาะช่วงเวลาเช้าและช่วงเย็น ปัญหาสถานีขนส่ง คับแคบ แออัด ปัญหาความปลอดภัยในการใช้บริการ ปัญหาการจราจรในบริเวณสถานีขนส่งโดยเฉพาะช่วงเวลาเช้าและช่วงเวลากลางวัน ปัญหาการกำหนดเวลาในการเดินรถไม่แน่นอน การเดินรถไม่ตรงเวลา ปัญหาการกำหนดราคาไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนชัดเจน โดยเฉพาะรถที่ให้บริการในเขตอำเภอเมือง ปัญหาสภาพถนนไม่ดี ตามลำดับ
2. ปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วน ได้แก่ ปัญหาสภาพของรถที่ให้บริการ ปัญหาความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำและที่พักรถผู้โดยสาร ปัญหามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ เช่น การพูดจาไม่สุภาพ สูบบุหรี่ยับรถ ปัญหาจำนวนรถไม่เพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนรถและเที่ยวการเดินรถ ปัญหาการกำหนดเวลาในการเดินรถไม่แน่นอน การเดินรถไม่ตรงเวลา ปัญหาพื้นที่ของสถานีขนส่งคับแคบ แออัด ปัญหาการจราจรในบริเวณสถานีขนส่งโดยเฉพาะช่วงเวลาเช้าและช่วงเวลากลางวัน ปัญหาการกำหนดราคาไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนชัดเจน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ ในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยและประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ	จำนวนที่แสดงความเห็น
1. ท่านคิดว่าระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงราย ควรปรับปรุงหรือพัฒนา การบริการในด้านใดบ้าง อย่างไร	

ตารางที่ 4.1 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ ในมุมมอง
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ	จำนวนที่แสดง ความเห็น
<p>- ด้านสภาพรถโดยสารที่ให้บริการ</p> <p>ควรมีการตรวจสอบสภาพรถที่ให้บริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการเดินทางให้มีความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ควรปรับปรุงรถให้มีความพร้อมในการบริการ และสร้างบรรยากาศที่ดีในการเดินทาง เช่น เปิดพัดลมให้อากาศถ่ายเท การเปิดเพลง</p>	223
<p>- ด้านสถานที่ของระบบการขนส่ง</p> <p>ควรปรับปรุงพัฒนาขยายพื้นที่ของสถานีขนส่งจังหวัดเชียงราย และที่จอดรถ ควรขยายพื้นที่สถานีขนส่ง เพิ่มที่จอดรถโดยสาร รวมถึงรถของผู้มาใช้บริการเช่นรถยนต์ส่วนตัว รถจักรยานยนต์ เป็นต้น ควรมีการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของรถที่มาใช้บริการ ควรมีการจัดการระบบการจราจรบริเวณสถานีขนส่งโดยให้มีเจ้าหน้าที่จราจรในช่วงเวลาที่มีการจราจรคับคั่งหรือกำหนดเส้นทางเดินรถแบบทางเดียว</p>	200
<p>- ด้านจำนวนรถ เวลาในการเดินทาง ความถี่ในการเดินทาง</p> <p>ควรเพิ่มจำนวนรถให้มากขึ้นในบางเส้นทาง การเพิ่มเที่ยวการเดินทางให้ถี่ขึ้น และการขยายระยะเวลาการเดินทางในบางเส้นทาง เช่น เชียงราย – เชียงแสน เชียงราย – แม่สาย เชียงราย – เชียงใหม่ เชียงรายไปยังสถานที่ท่องเที่ยว (ภูชี้ฟ้า ดอยแม่สละ ดอยตุง)รถโดยสารระหว่างจังหวัด เช่น เชียงราย – ลำปาง เชียงราย – กรุงเทพฯ ในช่วงเวลาเช้า เชียงราย – เชียงใหม่ เป็นต้น รวมถึงรถที่ให้บริการในตัวเมือง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาหลัง 19.00 น.</p>	184
<p>- ด้านมารยาทของพนักงาน ผู้ให้บริการ</p> <p>ควรมีการอบรมเรื่องมารยาทเพื่อให้บริการที่ดี พนักงานที่ให้บริการควรพูดจากับผู้โดยสารด้วยที่สุภาพ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสาร และพนักงานไม่ควรสูบบุหรี่บนรถ และควรเอาใจใส่ผู้รับบริการโดยสารด้วยความเต็มใจ</p>	155

ตารางที่ 4.1 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ ในมุมมอง
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ	จำนวนที่แสดง ความเห็น
- ด้านการให้บริการ ควรมีการควบคุมเวลาการเดินทางให้เป็นไปตามกำหนด การเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ เช่น เพิ่มจุดขายตั๋ว การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลเส้นทาง การเดินทาง เป็นต้น การเดินทางไปถึงจุดหมายด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมไม่ช้าเกินไป	108
- ด้านราคาค่าโดยสาร ควรมีการควบคุมดูแลในการกำหนดราคาให้เกิดความเหมาะสม เนื่องจากบางเส้นทางค่าโดยสารยังมีราคาแพง บางครั้งมีการเก็บเกินราคาที่มีการแจ้งไว้ และฉวยโอกาสขึ้นราคาเมื่อราคาน้ำมันเพิ่มขึ้น และควบคุมราคาค่าโดยสารในบริเวณในเมืองให้มีมาตรฐานไม่ใช่กำหนดตามใจของผู้ขับและควรแจ้งราคาให้ชัดเจน	92
- ด้านอื่น ๆ ควรปรับปรุงสภาพถนนให้มีความปลอดภัยในการเดินทางเช่น ปรับถนนให้เรียบไม่ขรุขระเช่น เส้นทางเชียงราย – แม่จัน เส้นทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว การขยายถนนให้กว้างขึ้น เช่น เส้นทางเชียงราย – เชียงใหม่ เส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น การดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเช่นการเพิ่มแสงสว่างบริเวณที่จอดรถในสถานีขนส่ง	87
1. ท่านคิดว่าผู้ให้บริการขนส่งมวลชน หรือผู้ประกอบการด้านการขนส่งทางบกของจังหวัดเชียงราย ควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งใดบ้าง อาทิ เพิ่มเวลาในการเดินทาง ปรับปรุงสภาพรถ อบรมมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	

ตารางที่ 4.1 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ ในมุมมอง
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ	จำนวนที่แสดง ความเห็น
- การปรับปรุงสภาพรถให้มีความพร้อมในการบริการ และให้เกิด ความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ และให้มีรถปรับอากาศบริการด้วย	160
- การอบรมมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ เช่น การพัฒนาให้มี การพูดจา ที่สุภาพต่อผู้โดยสาร การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ การให้ข้อมูลเส้นทางในการเดินทาง	118
- เพิ่มจำนวนรถในบางเส้นทางหรือในบางช่วงเวลาที่เหมาะสม ควรเพิ่มเที่ยวรถและขยายระยะเวลาในการให้บริการ	84
- การให้บริการตามกำหนดระยะเวลาการเดินทาง การให้บริการที่ ตรงต่อเวลา การใช้เวลาที่เหมาะสมในการเดินทางไปถึง จุดหมาย(ไม่ช้าเกินไป)	76
- กำหนดราคาค่าโดยสารให้มีความเหมาะสมกับระยะทาง	52
3. ท่านคิดว่าขนส่งมวลชน จังหวัดเชียงราย ควรจัดหายนพาหนะ ประเภทใดมาให้บริการเพิ่มเติม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้ใช้บริการทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นคนไทย หรือชาวต่างชาติ	
- รถบัส รถทัวร์ รถปรับอากาศ (รถโดยสารระหว่างจังหวัด)	83
- รถไฟ	68
- รถตู้	55
- สองแถว	43
- รถตุ๊ก ตุ๊ก	25
- มอเตอร์ไซด์รับจ้าง	12
- รถโดยสารรอบตัวเมือง	10
- แท็กซี่	8

ตารางที่ 4.1 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ ในมุมมอง
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ	จำนวนที่แสดง ความเห็น
4. ท่านคิดว่าขนส่งมวลชนทางบกน่าจะเพิ่มการบริการรถโดยสารเส้นทาง ใดบ้าง	
- เชียงราย – แม่สาย (เพิ่มรถ วันเสาร์-อาทิตย์/ ช่วงเทศกาล/ ช่วงเวลาเย็น)	128
- เชียงราย - เชียงแสน (เพิ่มรถ วันเสาร์-อาทิตย์/ ช่วงเทศกาล)	119
- เชียงราย – เชียงใหม่	104
- เชียงราย – กรุงเทพฯ – เชียงราย (ในเวลาช่วงเช้า)	75
- แม่สาย – เชียงแสน	66
- เชียงราย – แม่ฮ่องสอน	53
- เชียงราย – ลำปาง	45
- เชียงราย ไปยังเส้นทางที่มีสถานีที่ท่องเที่ยว	45
- แม่สาย – ดอยตุง	36
- เชียงราย – เทิง	28
- เชียงราย – พิชณุโลก	22
- เชียงราย – ดอยแม่สะลอง	18
- เชียงราย – ฝาง	10
- รถโดยสารรอบเวียง	8
- เชียงราย – พะเยา	8
- เชียงราย - เชียงคำ	8
- เชียงราย - เชียงของ	7
- เชียงราย – พญาเม็งราย	7

ตารางที่ 4.1 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ ในมุมมอง
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ	จำนวนที่แสดง ความเห็น
5. ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหาในการให้บริการของขนส่งมวลชนทางบกของ จังหวัดเชียงราย และมีปัญหาใดบ้างที่ควรได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วน	
5.1 ปัญหาทั่วไป	
- สภาพของรถที่ให้บริการ	142
- มารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ การพูดจาไม่สุภาพ	128
- ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำและที่พักรอ ผู้โดยสาร	102
- จำนวนรถและเที่ยวการเดินรถไม่เพียงพอโดยเฉพาะช่วงเช้าและ ช่วงเย็น	93
- สถานที่สถานีขนส่ง คับแคบ แออัด	88
- ความปลอดภัยในการใช้บริการ	76
- การจราจรในบริเวณสถานีขนส่งโดยเฉพาะช่วงเวลาเช้าและ ช่วงเวลาเย็น	76
- กำหนดเวลาในการเดินรถไม่แน่นอน การเดินรถไม่ตรงเวลา	74
- การกำหนดราคาไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนชัดเจนโดยเฉพาะรถที่ ให้บริการในเขตอำเภอเมือง	58
- สภาพถนนไม่ดี	52
5.2 ปัญหาเร่งด่วน	
- สภาพของรถที่ให้บริการ	96
- ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำในสถานีขนส่ง	88
- มารยาทของพนักงาน การพูดจาไม่สุภาพ สู้บทุหรือบนรถ	82

ตารางที่ 4.1 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ ในมุมมอง
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ	จำนวนที่แสดง ความเห็น
- จำนวนรถไม่เพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนรถ และเที่ยวการเดินรถ ให้ เพียงพอ	77
- กำหนดเวลาในการเดินรถไม่แน่นอน การเดินรถไม่ตรงเวลา	75
- พื้นที่ของสถานีขนส่งคับแคบ แออัด	65
- การจราจรในบริเวณสถานีขนส่งโดยเฉพาะช่วงเวลาเช้าและ ช่วงเวลาเย็น	65
- การกำหนดราคาไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนชัดเจน	46
- ความปลอดภัยในการใช้บริการ	33
- สภาพถนนไม่ดี	28
6. ท่านคิดว่าเป็นการเหมาะสมหรือไม่หากมีการปรับปรุงการให้บริการของ รถโดยสารให้ดีขึ้น โดยเพิ่มอัตราค่าโดยสารอีกเล็กน้อย เหมาะสม หรือไม่เพราะสม เพราะเหตุใด	
- เหมาะสม หากมีการปรับปรุงทุกด้านให้ดีขึ้น เช่น การปรับปรุง สภาพรถให้มีความปลอดภัยและพร้อมใช้งาน รวมถึงการสร้าง บรรยากาศในการเดินทาง การพัฒนาการให้บริการพนักงานให้มี ความสุภาพและเต็มใจให้การให้บริการ การขยายพื้นที่สถานีขนส่ง การดูแลความเป็นระเบียบและความปลอดภัยในสถานีขนส่ง เป็น ต้นให้ผู้รับบริการเป็นที่พึงพอใจ ก็สามารถปรับค่าโดยสารเพิ่มขึ้น อีกเล็กน้อยได้ตามความเหมาะสม	224
- ไม่เหมาะสม เนื่องจาก ปัจจุบันราคาแพงอยู่แล้ว และการให้บริการ ยังไม่ดีเท่าที่ควร ทั้งในด้านสภาพรถ ความปลอดภัย ความสะดวก มารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ ดังนั้น การปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการ จึงเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรทำอยู่แล้ว	100

ตารางที่ 4.1 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ ในมุมมอง
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ	จำนวนที่แสดง ความเห็น
7. ท่านคิดว่าจังหวัดเชียงรายควรเพิ่มการบริการขนส่ง เพื่อการท่องเที่ยว เส้นทางใดบ้าง ในช่วงเวลาใด อย่างไร	
- เชียงราย - แม่สาย (เพิ่มในช่วงเทศกาลท่องเที่ยว/เสาร์-อาทิตย์)	110
- เชียงราย - ดอยตุง (ให้มีรถออกทุก 2 ชม.)	86
- เชียงราย - เชียงแสน (เพิ่มในช่วงเทศกาลท่องเที่ยว/เสาร์-อาทิตย์)	75
- เชียงราย - เชียงใหม่	75
- เส้นทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวทุกเส้นทาง (โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงเทศกาลการท่องเที่ยว)	68
- รถโดยสารรอบเมือง โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงเวลาหลังจาก 19.00 น.	61
- เชียงราย - ภูชี้ฟ้า (ให้มีรถออกทุก 1-2 ชม.)	54
- เชียงราย - จังหวัดใกล้เคียง	41
- แม่สาย - เชียงแสน - ดอยตุง	31
- เชียงราย - ดอยแม่สละ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงเทศกาลการท่องเที่ยว)	10
- เชียงแสน - เชียงของ	10
- เชียงราย - พะเยา	8

จากปัญหาต่างๆ ที่รวบรวมข้อมูลมา ดังปรากฏในตารางที่ 4.1 นั้น กลุ่มของนักท่องเที่ยว
ชาวไทย และประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะในฐานะของผู้ใช้บริการ
ดังต่อไปนี้

1. ระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงราย ควรปรับปรุงหรือพัฒนาการบริการ ดังนี้

1.1. ด้านสภาพรถโดยสารที่ให้บริการ

ควรมีการตรวจสอบสภาพรถที่ให้บริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการเดินทางให้มีความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ควรปรับปรุงรถให้มีความพร้อมในการบริการ และสร้างบรรยากาศที่ดีในการเดินทาง เช่น เปิดพัดลมให้อากาศถ่ายเท การเปิดเพลง

1.2 ด้านสถานที่ของระบบการขนส่ง

ควรปรับปรุงพัฒนาขยายพื้นที่ของสถานีขนส่งจังหวัดเชียงรายและที่จอดรถ ควรขยายพื้นที่สถานีขนส่ง เพิ่มที่จอดรถโดยสาร รวมถึงรถของผู้มาใช้บริการเช่นรถยนต์ส่วนบุคคล จักรยานยนต์ เป็นต้น ควรมีการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของรถที่มาใช้บริการ ควรมีการจัดการระบบการจราจรบริเวณสถานีขนส่งโดยให้มีเจ้าหน้าที่จราจรในช่วงเวลาที่มีการจราจรคับคั่งหรือกำหนดเส้นทางเดินรถแบบทางเดียว

1.3 ด้านจำนวนรถ เวลาในการเดินรถ ความถี่ในการเดินรถ

ควรเพิ่มจำนวนรถให้มากขึ้นในบางเส้นทาง การเพิ่มเที่ยวการเดินรถให้ถี่ขึ้น และการขยายระยะเวลาการเดินรถในบางเส้นทาง เช่น เชียงราย-เชียงใหม่ เชียงราย-แม่สาย เชียงราย-เชียงใหม่ เชียงรายไปยังสถานที่ท่องเที่ยว (ภูชี้ฟ้า ดอยแม่สะลอง ดอยตุง) รถโดยสารระหว่างจังหวัด เช่น เชียงราย-ลำปาง เชียงราย-กรุงเทพฯ ในช่วงเวลาเช้า เป็นต้น รวมถึงรถที่ให้บริการในตัวเมืองโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาหลัง 19.00 น.

1.4 ด้านมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ

ควรมีการอบรมเรื่องมารยาทเพื่อให้บริการที่ดี พนักงานที่ให้บริการควรพูดจากับผู้โดยสารด้วยที่สุภาพ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสาร และพนักงานไม่ควรสูบบุหรี่บนรถ และควรเอาใจใส่ผู้รับบริการโดยสารด้วยความเต็มใจ

1.5 ด้านการให้บริการ

ควรมีการควบคุมเวลาการเดินรถให้เป็นไปตามกำหนด การเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ เช่น เพิ่มจุดขายตั๋ว การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลเส้นทางเดินรถ เป็นต้น การเดินทางไปถึงจุดหมายด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมไม่ช้าเกินไป

1.6 ด้านราคาค่าโดยสาร

ควรมีการควบคุมดูแลในการกำหนดราคาให้เกิดความเหมาะสมเนื่องจากบางเส้นทางค่าโดยสารยังมีราคาแพง บางครั้งมีการเก็บเกินราคาที่มีการแจ้งไว้ และ

ฉวยโอกาสขึ้นราคาเมื่อราคาน้ำมันเพิ่มขึ้น และควบคุมราคาค่าโดยสารในบริเวณในเมืองให้มีมาตรฐานไม่ใช่กำหนดตามใจของผู้ขับและควรแจ้งราคาให้ชัดเจน

1.7 ด้านอื่น ๆ

ควรปรับปรุงสภาพถนนให้มีความปลอดภัยในการเดินทาง เช่น ปรับถนนให้เรียบ ไม่ขรุขระเช่น เส้นทางเชียงราย – แม่จัน เส้นทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว การขยายถนนให้กว้างขึ้น เช่น เส้นทางเชียงราย – เชียงใหม่ เส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น การดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเช่นการเพิ่มแสงสว่างบริเวณที่จอดรถในสถานีขนส่ง

2. ผู้ให้บริการขนส่งมวลชน หรือผู้ประกอบการด้านการขนส่งทางบกของจังหวัดเชียงราย ควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาในสิ่งต่อไปนี้

2.1 การปรับปรุงสภาพรถให้มีความพร้อมในการบริการ และให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้ให้บริการ และให้มีรถปรับอากาศบริการด้วย

2.2 การอบรมมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ เช่น การพัฒนาให้มีการพูดจาที่สุภาพต่อผู้โดยสาร การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ การให้ข้อมูลเส้นทางในการเดินทาง

2.3 เพิ่มจำนวนรถในบางเส้นทางหรือในบางช่วงเวลาที่เหมาะสม ควรเพิ่มเที่ยวการเดินทางและขยายระยะเวลาในการให้บริการ

2.4 การให้บริการตามกำหนดระยะเวลาการเดินทาง การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การใช้เวลาที่เหมาะสมในการเดินทางไปถึงจุดหมาย (ไม่ช้าเกินไป)

2.5 กำหนดราคาค่าโดยสารให้มีความเหมาะสมกับระยะทาง

3. ระบบขนส่งมวลชน จังหวัดเชียงราย ควรเพิ่มยานพาหนะประเภท รถบัส รถทัวร์ รถปรับอากาศ (รถโดยสารประจำทางระหว่าง) เพิ่มเติมเป็นอันดับแรก ในอันดับรองลงมาได้แก่ รถไฟ รถตู้ รถสองแถว รถตุ๊กตุ๊ก มอเตอร์ไซค์รับจ้าง รถโดยสารรอบตัวเมือง และแท็กซี่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นคนไทย หรือชาวต่างชาติ

4. ระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงรายน่าจะเพิ่มการบริการรถโดยสารเส้นทางรถเดินทางอันดับแรก ดังนี้ อันดับที่หนึ่ง เส้นทางเชียงราย – แม่สาย โดยควรเพิ่มรถ วันเสาร์-อาทิตย์/ ช่วงเทศกาลการท่องเที่ยว / ช่วงเวลาเย็น อันดับรองลงมา เส้นทางเชียงราย - เชียงแสน ควรเพิ่มรถ วันเสาร์-อาทิตย์/ ช่วงเทศกาลการท่องเที่ยว) อันดับต่อมา เส้นทาง เชียงราย – เชียงใหม่ เส้นทางเชียงราย – กรุงเทพฯ – เชียงราย ควรเพิ่มในเวลาช่วงเช้า และเส้นทางแม่สาย – เชียงแสน ตามลำดับ

5. การปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารให้ดีขึ้นโดยเพิ่มอัตราค่าโดยสารอีกเล็กน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่า เหมาะสม หากมีการปรับปรุงทุกด้านให้ดีขึ้น เช่น การปรับปรุงสภาพรถให้มีความปลอดภัยและพร้อมใช้งาน รวมถึงการสร้างบรรยากาศในการเดินทาง การพัฒนาการให้บริการพนักงานให้มีความสุภาพและเต็มใจให้การให้บริการ การขยายพื้นที่สถานีขนส่ง การดูแลความเป็นระเบียบและความปลอดภัยในสถานีขนส่ง เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความพึงพอใจมากขึ้น ก็สามารถปรับค่าโดยสารเพิ่มขึ้นอีกเล็กน้อยได้ตามความเหมาะสมและผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อย เห็นว่า ไม่เหมาะสม เนื่องจากปัจจุบันราคาแพงอยู่แล้ว และการให้บริการยังไม่ดีเท่าที่ควร ทั้งในด้านสภาพรถ ความปลอดภัย ความสะดวก มารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ ดังนั้น การปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ จึงเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรทำอยู่แล้ว

ข. ในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้น มองปัญหาในด้านการใช้ภาษาในการสื่อสารเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งพอจะสรุปปัญหาได้ ดังต่อไปนี้ (ดูรายละเอียด ตารางที่ 4.1)

1. ปัญหาทั่วไป ได้แก่ ปัญหาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการยังอยู่ในระดับไม่ดีเท่าที่ควร ปัญหาขาดการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่นักท่องเที่ยว ปัญหาพื้นที่บริการสถานีขนส่งคับแคบ ควรขยายพื้นที่ ปัญหาความถี่ในการให้บริการเดินรถ
2. ปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วน ได้แก่ การใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ควรปรับปรุงพัฒนาทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศให้กับผู้ให้บริการ

ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงเกี่ยวกับขนส่งมวลชนทางบก ไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด สามารถสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ ของ
นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ	จำนวนที่แสดง ความเห็น
1. ท่านคิดว่าระบบขนส่งมวลชนจังหวัดเชียงราย ควรปรับปรุงหรือพัฒนา การบริการในด้านใดบ้าง อย่างไร	
- พัฒนาการด้านภาษาอังกฤษให้กับผู้ให้บริการ รวมถึงการจัดทำ ข้อมูลการเดินทางเป็นภาษาอังกฤษ	5
- การให้บริการที่ตรงต่อเวลารวมถึงการเดินทางไปถึงปลายทางตาม เวลาที่กำหนด	3
- เพิ่มจำนวนรถที่ให้บริการให้เพียงพอในเส้นทางบริการที่สำคัญ	2
- ใช้สัญลักษณ์บนถนนเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการเดินทางโดย รถยนต์	1
2. ท่านคิดว่าผู้ให้บริการขนส่งมวลชน หรือผู้ประกอบการด้านการขนส่ง ทางบกของจังหวัดเชียงราย ควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งใดบ้าง อาทิ เพิ่มเวลาในการเดินทาง ปรับปรุงสภาพรถ อบรมมารยาทของ พนักงานที่ให้บริการ	
- อบรมการให้บริการแก่ พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงาน เก็บเงิน ให้มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของตน ให้มี อัธยาศัยดีในการบริการ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	3
- พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ ให้บริการ	2
- การจอดรถระหว่างการเดินทางบ่อยมากเกินไป ทำให้การเดินทาง ไปเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	1
3. ท่านคิดว่าขนส่งมวลชน จังหวัดเชียงราย ควรจัดหายนพาหนะประเภท ใดมาให้บริการเพิ่มเติม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นคนไทย หรือชาวต่างชาติ	
- รถไฟ	3

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ ของ
นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ	จำนวนที่แสดง ความเห็น
- มินิบัส	1
- แท็กซี่	1
4. ท่านคิดว่าขนส่งมวลชนทางบกน่าจะเพิ่มการบริการรถโดยสารเส้นทาง ใดบ้าง	
- เส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัด เช่น ไปยังวัดที่สำคัญ ไป ยังน้ำตก	2
- เส้นทางรถโดยสารระหว่างจังหวัดด้วยรถไฟ	1
5. ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหาในการให้บริการของขนส่งมวลชนทางบกของ จังหวัดเชียงราย และมีปัญหาใดบ้างที่ควรได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วน	
5.1 ปัญหาทั่วไป	
- ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการยังอยู่ใน ระดับไม่ดีเท่าที่ควร	3
- ขาดการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่นักท่องเที่ยว	2
- พื้นที่บริการสถานีขนส่งคับแคบ ควรขยายพื้นที่	1
- ความถี่ในการให้บริการรถ	1
5.2 ปัญหาเร่งด่วน	
- การใช้ภาษาในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ควร ปรับปรุงพัฒนาทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศให้กับผู้ให้บริการ	4
- จำนวนรถไม่เพียงพอ	1
6. ท่านคิดว่าเป็นการเหมาะสมหรือไม่หากมีการปรับปรุงการให้บริการของ รถโดยสารให้ดีขึ้น โดยเพิ่มอัตราค่าโดยสารอีกเล็กน้อย เหมาะสม หรือไม่ เพราะสม เพราะเหตุใด	

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ ของ
นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะ	จำนวนที่แสดง ความเห็น
- เห็นด้วยกับการเพิ่มอัตราค่าโดยสารอีกเล็กน้อยตามความเหมาะสม เมื่อมีปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารให้ดีขึ้น	6
- ไม่เห็นด้วยเพิ่มอัตราค่าโดยสาร ถึงแม้จะมีการปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารให้ดีขึ้น	2
7. ท่านคิดว่าจังหวัดเชียงรายควรเพิ่มการบริการขนส่ง เพื่อการท่องเที่ยว เส้นทางใดบ้าง ในช่วงเวลาใด อย่างไร	
- เชียงราย – แม่สาย	1
- แม่สาย – เชียงแสน	1

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ระบบขนส่งมวลชนจังหวัดเชียงราย ควรปรับปรุงหรือพัฒนาการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 พัฒนาการด้านภาษาอังกฤษให้กับผู้ให้บริการ รวมถึงการจัดทำข้อมูลการเดินทางเป็นภาษาอังกฤษ
 - 1.2 การให้บริการที่ตรงต่อเวลารวมถึงการเดินทางไปถึงปลายทางตามเวลาที่กำหนด
 - 1.3 เพิ่มจำนวนรถที่ให้บริการให้เพียงพอในเส้นทางบริการที่
 - 1.4 การใช้สัญลักษณ์บนถนนเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการเดินทางโดยรถยนต์
2. ผู้ให้บริการขนส่งมวลชน หรือผู้ประกอบการด้านการขนส่งทางบกของจังหวัดเชียงราย ควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาในสิ่งต่อไปนี้
 - 2.1 ปรับปรุงสภาพรถให้มีความปลอดภัย ความพร้อมในการใช้งาน
 - 2.2 อบรมการให้บริการแก่ พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงินให้มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ ให้มีอัธยาศัยที่ดีในการบริการและให้บริการด้วยความเป็นมิตร
 - 2.3 พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการ

2.4 การจอตระหว่งการเดินทางบ่อยมากเกินไป ทำให้การเดินทางไปเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

3. ระบบขนส่งมวลชน จังหวัดเชียงราย ควรมีการเพิ่มระบบการขนส่งทางบก รถไฟ มายังจังหวัดเชียงราย ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการเดินทางมายังจังหวัดเชียงราย ไม่ว่าจะเป็นคนไทย หรือชาวต่างชาติ
4. ระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงรายน่าจะเพิ่มการบริการรถโดยสารเส้นทาง การเดินทางในเส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัด เช่น ไปยังวัดที่สำคัญ ไปยังน้ำตก เป็นต้น เส้นทาง การโดยสารระหว่างจังหวัดด้วยรถไฟ
5. การปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารให้ดีขึ้นโดยเพิ่มอัตราค่าโดยสารอีกเล็กน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเพิ่มอัตราค่าโดยสารอีกเล็กน้อยตามความเหมาะสม เมื่อมีปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารให้ดีขึ้น
6. จังหวัดเชียงรายควรเพิ่มการบริการขนส่ง เพื่อการท่องเที่ยวในเส้นทางระหว่างเชียงรายไปยังแม่สาย และเส้นทางแม่สาย ไปยังเชียงใหม่

ค. ในมุมมองของผู้ประกอบการส่วนมากจะสนใจปัญหาในด้านความพร้อมของการให้บริการ เช่น สภาพถนน ความแออัดของสถานที่ให้บริการ การเพิ่มราคาค่าโดยสาร การเพิ่มเส้นทางรถโดยสารในช่วงเทศกาล แบ่งเป็น ดังนี้ (ดูรายละเอียด ตาราง ที่ 4.2)

1. ปัญหาทั่วไป ได้แก่ ปัญหาสภาพถนนที่ไม่เอื้อต่อการเดินทาง ถนนไม่เรียบ หลุมเป็นบ่อ ปัญหาสถานที่สถานีขนส่ง คับแคบ แออัด
2. ปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วน ได้แก่ ปัญหาพื้นที่ของสถานีขนส่ง แออัดจะสังเกตเห็นว่าผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการจะมีมุมมองในประเด็น ปัญหาค่อนข้างจะต่างกัน ผู้ให้บริการมักจะมองทางด้านสาธารณูปโภค ในขณะที่ผู้ใช้บริการมองด้านการอุปโภค

ตารางที่ 4.3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะในมุมมองของผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบก และข้อเสนอแนะ	จำนวนที่แสดง ความเห็น
1. ท่านคิดว่าระบบขนส่งมวลชนจังหวัดเชียงราย ควรปรับปรุงหรือพัฒนา การบริการในด้านใดบ้าง อย่างไร	
- ปรับปรุงสภาพถนน เช่นระหว่างเชียงราย-แม่จัน ให้มีความเรียบและไม่ขรุขระ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการเดินทาง	6
- ด้านสถานที่ ควรขยายพื้นที่ของสถานีขนส่งจังหวัดให้กว้างขึ้น และปรับปรุงให้มีความเป็นระเบียบในการจอดรถของผู้มาใช้บริการ	4
- ด้านสาธารณูปโภค ปรับปรุงความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ ควรมีบริการน้ำดื่ม ปรับปรุงความสะอาดและเพียงพอที่พักรอของผู้โดยสาร ความสะอาดบริเวณสถานีขนส่ง	2
2. ท่านคิดว่าผู้ให้บริการขนส่งมวลชน หรือผู้ประกอบการด้านการขนส่งทางบกของจังหวัดเชียงราย ควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งใดบ้าง อาทิ เพิ่มเวลาในการเดินรถ ปรับปรุงสภาพรถ อบรมมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	
- ปรับปรุงสภาพรถให้มีความพร้อม และให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องตรวจสอบสภาพรถอยู่เสมอ	6
- กำหนดราคาค่าโดยสารให้มีความเหมาะสม เนื่องจากราคาน้ำมันปรับขึ้นตลอดเวลาทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น	2
3. ท่านคิดว่าขนส่งมวลชน จังหวัดเชียงราย ควรจัดหายานพาหนะประเภทใดมาให้บริการเพิ่มเติม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นคนไทย หรือชาวต่างชาติ	
- เพิ่มรถบัส รถทัวร์ รถปรับอากาศ ในการเดินทางระหว่างจังหวัด	4

ตารางที่ 4.3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะในมุมมอง
ของผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการ (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบก และข้อเสนอแนะ	จำนวนที่แสดง ความเห็น
4. ท่านคิดว่าขนส่งมวลชนทางบกน่าจะเพิ่มการบริการรถโดยสาร เส้นทางใดบ้าง	
- เชียงราย ไปยังเส้นทางที่มีสถานที่ท่องเที่ยวในช่วงเทศกาล ท่องเที่ยว	3
- เชียงราย – กทม. เพิ่มจำนวนรถในการเดินทางช่วงเช้า	2
- เชียงราย - ลำปาง	2
5. ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหาในการให้บริการของขนส่งมวลชนทางบก ของจังหวัดเชียงราย และมีปัญหาใดบ้างที่ควรได้รับการแก้ไขโดย เร่งด่วน	
5.1 ปัญหาทั่วไป	
- สภาพถนน ไม่เอื้อต่อการเดินทางเช่น ถนนไม่เรียบ เป็นหลุม เป็นบ่อ	6
- สถานที่สถานีขนส่ง คับแคบ แออัด	3
5.2 ปัญหาเร่งด่วน	
- พื้นที่ของสถานีขนส่งคับแคบ แออัด	3
6. ท่านคิดว่าเป็นการเหมาะสมหรือไม่หากมีการปรับปรุงการให้บริการ ของรถโดยสารให้ดีขึ้น โดยเพิ่มอัตราค่าโดยสารอีกเล็กน้อย เหมาะสม หรือไม่เพราะสม เพราะเหตุใด	
- เหมาะสม เนื่องจากราคาน้ำมันแพง และค่าอยู่ค่ากิน ค่าอาหารก็แพงขึ้น	9
7. ท่านคิดว่าจังหวัดเชียงรายควรเพิ่มการบริการขนส่ง เพื่อการ ท่องเที่ยว เส้นทางใดบ้าง ในเวลาใด อย่างไร	

ตารางที่ 4.3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบกและข้อเสนอแนะในมุมมอง
ของผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการ (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งทางบก และข้อเสนอแนะ	จำนวนที่แสดง ความเห็น
- เชียงราย - แม่สาย เพิ่มในช่วงเทศกาลท่องเที่ยว และช่วง วันหยุดเสาร์-อาทิตย์	3
- เส้นทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวทุกเส้นทาง โดยเฉพาะอย่าง ยิ่งช่วงเทศกาลการท่องเที่ยว	2

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มผู้ประกอบการได้เสนอให้มีการปรับปรุง และแก้ไขปัญหาต่างๆ ดังนี้

1. ระบบขนส่งมวลชนจังหวัดเชียงราย ควรปรับปรุงหรือพัฒนาการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 ปรับปรุงสภาพถนน เช่นระหว่างเชียงราย-แม่จัน ให้มีความเรียบและไม่
ขรุขระ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการเดินทาง
 - 1.2 ด้านสถานที่ ควรขยายพื้นที่ของสถานีขนส่งจังหวัดให้กว้างขึ้น และปรับปรุง
ให้มีความเป็นระเบียบในการจอดรถของผู้มาใช้บริการ
 - 1.3 ด้านสาธารณูปโภค ปรับปรุงความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ ควร
มีบริการน้ำดื่ม ปรับปรุงความสะอาดและเพียงพอที่พักรอของผู้โดยสาร
ความสะอาดบริเวณสถานีขนส่ง
2. ผู้ให้บริการขนส่งมวลชน หรือผู้ประกอบการด้านการขนส่งทางบกของจังหวัดเชียงราย
ควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาในสิ่งต่อไปนี้
 - 2.1 ผู้ให้บริการจะต้องตรวจสอบสภาพรถอยู่เสมอให้มีความพร้อม และให้เกิด
ความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ
 - 2.2 กำหนดราคาค่าโดยสารให้มีความเหมาะสม เนื่องจากราคาน้ำมันปรับขึ้น
ตลอดเวลาทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น
3. ระบบขนส่งมวลชน จังหวัดเชียงราย ควรจัดหารถบัส รถทัวร์ รถปรับอากาศ ในการ
เดินทางระหว่างจังหวัด ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการทุกประเภท ไม่
ว่าจะเป็นคนไทย หรือชาวต่างชาติ

4. ระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงรายน่าจะเพิ่มการบริการรถโดยสารเส้นทาง การเดินทางรถสามอันดับแรก ดังนี้ อันดับหนึ่ง เชียงราย ไปยังเส้นทางที่มีสถานที่ท่องเที่ยว ในช่วงเทศกาลท่องเที่ยว อันดับที่สอง ระหว่างเชียงราย - ลำปาง และระหว่าง เชียงราย-กทม.เพิ่มจำนวนรถในการเดินทางช่วงเช้า
5. การปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารให้ดีขึ้นโดยเพิ่มอัตราค่าโดยสารอีกเล็กน้อย ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า มีความเหมาะสม เนื่องจากราคาน้ำมันแพง และค่าอยู่ ค่ากิน ค่าอาหารก็แพงขึ้น

นอกจากข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์บุคคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการขนส่ง ซึ่งบุคคลเหล่านั้นพบปัญหาที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

ในเขตอำเภอเมืองเชียงรายมักจะมีปัญหาด้านการลงทุน คุณบุญส่ง เชื้อเจ็ดตน นายกเทศมนตรีจังหวัดเชียงราย กล่าวว่า ปัญหาของระบบขนส่งมวลชนของจังหวัดเชียงราย คือ ขาดผู้ลงทุนในกิจการเดินรถ ทั้งนี้ จังหวัดได้มีนโยบายส่งเสริมให้ภาคเอกชนจัดตั้งกลุ่มรถนำเที่ยว บนถนนในเขตอำเภอที่ต้องการปรับปรุงระยะทาง 4.4 กิโลเมตร ต้องใช้งบประมาณ 54 ล้านบาท ซึ่งได้เสนอขอของบประมาณผ่านกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นระยะแรก 34 ล้าน ซึ่งเป็นงบปี 2550 ซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณา

ในส่วนของอำเภอแม่สาย คุณวิชัย ทวีปวรเดช นายกเทศมนตรีอำเภอแม่สาย กล่าวว่า สภาพของแม่สายโดยทั่วไปมีนักท่องเที่ยว 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่ข้ามพรมแดน และกลุ่มที่มาซื้อสินค้าที่ แม่สายปัญหาของแม่สาย พบปัญหาเช่น ในบริเวณจุดท่องเที่ยวมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่จอดรถของเอกชนเก็บค่าจอดรถ

ในเขตของอำเภอเชียงแสน คุณภูเบศร์ เอกมานะสิการ ฝ่ายบริหารงานปกครอง สำนักงาน ปกครอง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย เล่าว่า ในบริเวณกำแพงเมืองเชียงแสนมีวัดเก่าอยู่ ประมาณ 70 วัด ในการเดินทางรอบเมืองนั้น เคยมีเจ้าหน้าที่ชื่อคุณธนากร ได้เสนอแนวคิดให้เริ่ม เป็นโครงการรถไฟฟ้ารอบเมือง แต่ไม่ได้รับการตอบสนอง ทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามแนวคิด เพื่อพัฒนาด้านการบริการการขนส่งได้ ส่วนคุณสมบุญรณ์ กันสีเวียง ผู้ประกอบการรถสองแถว กล่าวว่าเกิดการไม่คุ้มทุนในการให้บริการเพราะจำนวนผู้โดยสารน้อย โดยปกติแล้ว จากจุดรับ ผู้โดยสารจากอำเภอเชียงแสนไปส่งที่สามเหลี่ยมทองคำคิดค่าบริการ 15 บาทต่อคนต่อครั้ง แต่ หากลงที่ไปปลายทางคือแม่สายคิด 40 บาทต่อคนต่อครั้งเหมาทั้งคันคิด 400 บาท ปัญหาที่เกิดขึ้น คือบางครั้งมีผู้โดยสารน้อยมากจนต้องเลื่อนเวลาออกไปจากกำหนดเวลาเดิม ผู้ใช้บริการจึงไปใช้ บริการรถสามล้อเพราะไม่ต้องรอ และคิด 20 บาทสำหรับระยะสั้น

2. ประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งทางบกของจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับใด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงรายในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสน ทำการวิเคราะห์ผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยได้กำหนดการแปลความหมายของช่วงคะแนนเป็นดังนี้

ช่วงคะแนน	ระดับ
1.00 – 1.79	ระดับต่ำที่สุด
1.80 – 2.59	ระดับต่ำ
2.60 – 3.39	ระดับปานกลาง
3.40 – 4.19	ระดับสูง
4.20 - 5.00	ระดับสูงที่สุด

จากการศึกษาข้อมูลโดยแยกตามกลุ่มประชากรในแต่ละพื้นที่และประเภทพบว่าทุกกลุ่มมีความเห็นว่าโดยเฉลี่ยแล้วประสิทธิภาพของระบบคมนาคมขนส่งของจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกย่อยออกไปจะพบว่าประสิทธิภาพของระบบคมนาคมขนส่งของจังหวัดเชียงรายในเขตอำเภอเมืองเชียงราย และอำเภอแม่สายมีประสิทธิภาพปานกลางค่อนข้างไปทางสูงคือ 3.22 ส่วนประสิทธิภาพของระบบคมนาคมขนส่งของจังหวัดเชียงรายในเขตอำเภอเชียงแสนมีประสิทธิภาพปานกลางแต่น้อยกว่าทั้งสองอำเภอที่กล่าวมา คือ 2.94 โดยมีข้อมูลและการลำดับประสิทธิภาพในแต่ละหัวข้อตามพื้นที่ต่างๆ ซึ่งยกตัวอย่างของความคิดเห็นมาเพียง 5 ลำดับแรก ดังนี้ (ดูรายละเอียดตารางที่ 4.4-4.8)

ประสิทธิภาพของขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงรายในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง

1. อำเภอเมืองเชียงราย

ประสิทธิภาพของระบบการขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงรายในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงรายปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพของระบบการขนส่งทางบกในเขตอำเภอเมืองเชียงราย (N=140)

หัวข้อ	ความคิดเห็น		ระดับ
	Mean	S.D.	
ประสิทธิภาพ			
1. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสาร (รถบัส หรือ รถสองแถว) อยู่ในระดับใด	3.30	0.61	ปานกลาง
2. ท่านได้รับความสะดวกในการขึ้นและลงรถตรงตามจุดออกเดินทางหรือจุดหมายปลายทางอยู่ในระดับใด	3.45	0.65	สูง
3. ท่านได้รับความสะดวกในการนั่งรถโดยสาร ณ สถานีขนส่งอยู่ในระดับใด	3.23	0.70	ปานกลาง
4. ท่านได้รับความสะดวกในการนั่งรถโดยสาร ณ จุดรับ-ส่งระหว่างทาง อยู่ในระดับใด	3.15	0.76	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าสภาพของรถโดยสาร (เบาะที่นั่ง ความเก่า-ใหม่ของรถ ความสะอาดภายในรถ) เอื้อให้ท่านได้รับความสบายจากการใช้บริการอยู่ในระดับใด	3.05	0.82	ปานกลาง
7. ท่านคิดว่าการเดินทางของท่านได้รับความรวดเร็ว ถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลาอยู่ในระดับใด	3.24	0.81	ปานกลาง
8. ท่านคิดว่ามีจำนวนยานพาหนะที่ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับใด	3.04	0.82	ปานกลาง
9. ท่านคิดว่ามีจำนวนที่นั่งภายในรถเพียงพอต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับใด	3.21	0.82	ปานกลาง
10. ท่านคิดว่ามีความถี่ของช่วงเวลาในการบริการขนส่งผู้โดยสาร อยู่ในระดับใด	3.17	0.73	ปานกลาง
11. ท่านคิดว่าระยะทางที่มีการบริการขนส่งเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารอยู่ในระดับใด	3.17	0.71	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพของระบบการขนส่งทางบกในเขตอำเภอเมืองเชียงราย(N= 140) (ต่อ)

หัวข้อ	ความคิดเห็น		ระดับ
	Mean	S.D.	
ประสิทธิภาพ			
12. ท่านคิดว่าสภาพของรถโดยสารทำให้ท่านเกิดความปลอดภัยในการเดินทางอยู่ในระดับใด	3.20	0.79	ปานกลาง
13. ท่านไว้วางใจพนักงานขับรถว่าจะนำท่านไปยังจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัยอยู่ในระดับใด	3.40	0.75	สูง
14. ท่านคิดว่าสภาพถนนที่ท่านเดินทางทำให้ท่านได้รับความปลอดภัยอยู่ในระดับใด	3.30	0.71	ปานกลาง
15. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมของเส้นทางระหว่างการเดินทางทำให้ท่านได้รับปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินอยู่ในระดับใด	3.29	0.76	ปานกลาง
16. ท่านคิดว่าอัตราค่าโดยสาร กับระยะทางมีความเหมาะสม และยุติธรรมอยู่ในระดับใด	3.22	0.68	ปานกลาง
17. ท่านคิดว่าอัตราค่าโดยสารกับการบริการที่ได้รับมีความเหมาะสม และยุติธรรมอยู่ในระดับใด	3.15	0.64	ปานกลาง
ภาพรวมของประสิทธิภาพระบบการขนส่งทางบก	3.22	0.46	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงรายในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

- อันดับ 1 ความสะดวกในการขึ้นและลงรถตรงตามจุดออกเดินทางหรือจุดหมายปลายทางอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45
- อันดับ 2 ความไว้วางใจพนักงานขับรถว่าจะนำไปยังจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

- อันดับ 3 ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสาร (รถบัส หรือ รถสองแถว) และบรรยากาศภายในรถโดยสาร (มีเครื่องทำความเย็น มีพัดลม การระบายอากาศ) ก่อให้เกิดความสบายในการใช้บริการ รวมถึงสภาพถนนที่เดินทางทำให้ได้รับความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30
- อันดับ 4 สภาพแวดล้อมของเส้นทางระหว่างการเดินทางทำให้ได้รับปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29
- อันดับ 5 การเดินทางได้รับความรวดเร็ว ถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

2. อำเภอแม่สาย

ข้อมูลแสดงระดับของประสิทธิภาพ และรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสมจากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวและประชาชนในเขตอำเภอแม่สาย ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพของระบบการขนส่งทางบกในเขตอำเภอแม่สาย (N = 130)

หัวข้อ	ความคิดเห็น		ระดับ
	Mean	S.D.	
ประสิทธิภาพ			
1. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสาร (รถบัส หรือ รถสองแถว) อยู่ในระดับใด	3.30	0.64	ปานกลาง
2. ท่านได้รับความสะดวกในการขึ้นและลงรถตรงตามจุดออกเดินทางหรือจุดหมายปลายทางอยู่ในระดับใด	3.37	0.61	ปานกลาง
3. ท่านได้รับความสะดวกในการนั่งรถโดยสาร ณ สถานีขนส่งอยู่ในระดับใด	3.30	0.65	ปานกลาง
4. ท่านได้รับความสะดวกในการนั่งรถโดยสาร ณ จุดรับ-ส่งระหว่างทาง อยู่ในระดับใด	3.20	0.73	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพของระบบการขนส่งทางบกในเขตอำเภอแม่สาย (N = 130) (ต่อ)

หัวข้อ	ความคิดเห็น		ระดับ
	Mean	S.D.	
ประสิทธิภาพ			
5. ท่านคิดว่าสภาพของรถโดยสาร (เบาะที่นั่ง ความเก่า-ใหม่ของรถ ความสะอาดภายในรถ) เอื้อให้ท่านได้รับความสบายจากการใช้บริการอยู่ในระดับใด	2.95	0.71	ปานกลาง
6. ท่านคิดว่าบรรยากาศภายในรถโดยสาร (มีเครื่องทำความเย็น มีพัดลม การระบายอากาศ) ก่อให้เกิดความสบายใช้บริการอยู่ในระดับใด	3.05	0.67	ปานกลาง
7. ท่านคิดว่าการเดินทางของท่านได้รับความรวดเร็ว ถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลาอยู่ในระดับใด	3.23	0.66	ปานกลาง
8. ท่านคิดว่ามีจำนวนยานพาหนะที่ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับใด	3.26	0.81	ปานกลาง
9. ท่านคิดว่ามีจำนวนที่นั่งภายในรถเพียงพอต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับใด	3.13	0.71	ปานกลาง
10. ท่านคิดว่ามีความถี่ของช่วงเวลาในการบริการขนส่งผู้โดยสาร อยู่ในระดับใด	3.19	0.59	ปานกลาง
11. ท่านคิดว่าระยะทางที่มีการบริการขนส่งเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารอยู่ในระดับใด	3.20	0.61	ปานกลาง
12. ท่านคิดว่าสภาพของรถโดยสารทำให้ท่านเกิด ความปลอดภัยในการเดินทางอยู่ในระดับใด	3.08	0.64	ปานกลาง
13. ท่านไว้ใจพนักงานขับรถว่าจะนำท่านไปยังจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัยอยู่ในระดับใด	3.24	0.59	ปานกลาง
14. ท่านคิดว่าสภาพถนนที่ท่านเดินทางทำให้ท่านได้รับความปลอดภัยอยู่ในระดับใด	3.35	0.66	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพของระบบการขนส่งทางบกในเขตอำเภอแม่สาย (N = 130) (ต่อ)

หัวข้อ	ความคิดเห็น		ระดับ
	Mean	S.D.	
ประสิทธิภาพ			
15. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมของเส้นทางระหว่างการเดินทางทำให้ท่านได้รับปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินอยู่ในระดับใด	3.34	0.60	ปานกลาง
16. ท่านคิดว่าอัตราค่าโดยสาร กับระยะทางมี ความเหมาะสม และยุติธรรมอยู่ในระดับใด	3.26	0.64	ปานกลาง
17. ท่านคิดว่าอัตราค่าโดยสารกับการบริการที่ได้รับ มี ความเหมาะสม และยุติธรรมอยู่ในระดับใด	3.33	0.61	ปานกลาง
ภาพรวมของประสิทธิภาพระบบการขนส่ง	3.22	0.41	ปานกลาง

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย ในเขตพื้นที่อำเภอแม่สาย ในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก ได้ดังนี้

- อันดับ 1 ความสะดวกในการขึ้นและลงรถตรงตามจุดออกเดินทางหรือจุดหมายปลายทาง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37
- อันดับ 2 สภาพถนนที่เดินทางทำให้ได้รับความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35
- อันดับ 3 สภาพแวดล้อมของเส้นทางระหว่างการเดินทางทำให้ได้รับปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3
- อันดับ 4 อัตราค่าโดยสารกับการบริการที่ได้รับมีความเหมาะสม และยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

อันดับ 5 ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสาร (รถบัส หรือ รถสองแถว) และความสะดวกในการนั่งรถโดยสาร ณ สถานีขนส่ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

3. อำเภอเชียงแสน

ข้อมูลแสดงระดับของประสิทธิภาพ ของระบบการขนส่งทางบกจังหวัดเชียงรายจากความ คิดเห็นของนักท่องเที่ยวและประชาชนในเขตอำเภอเชียงแสน ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพของระบบการขนส่งทางบกในเขตอำเภอเชียงแสน (N = 130)

หัวข้อ	ความคิดเห็น		ระดับ
	Mean	S.D.	
ประสิทธิภาพ			
1. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสาร (รถบัส หรือ รถสองแถว) อยู่ในระดับใด	2.96	0.78	ปานกลาง
2. ท่านได้รับความสะดวกในการขึ้นและลงรถตรงตาม จุด ออกเดินทางหรือจุดหมายปลายทางอยู่ในระดับใด	3.06	0.73	ปานกลาง
3. ท่านได้รับความสะดวกในการนั่งรถโดยสาร ณ สถานีขนส่งอยู่ในระดับใด	3.06	0.69	ปานกลาง
4. ท่านได้รับความสะดวกในการนั่งรถโดยสาร ณ จุด รับ-ส่งระหว่างทาง อยู่ในระดับใด	2.83	0.73	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าสภาพของรถโดยสาร (เบาะที่นั่ง ความเก่า- ใหม่ของรถ ความสะอาดภายในรถ) เอื้อให้ท่านได้รับความสบายจากการใช้บริการอยู่ในระดับใด	2.68	0.79	ปานกลาง
6. ท่านคิดว่าบรรยากาศภายในรถโดยสาร (มีเครื่องทำ ความเย็น มีพัดลม การระบายอากาศ) ก่อให้เกิดความ สบายใช้บริการอยู่ในระดับใด	2.77	0.78	ปานกลาง
7. ท่านคิดว่าการเดินทางของท่านได้รับความรวดเร็ว ถึงที่ หมายตรงตามกำหนดเวลาอยู่ในระดับใด	2.84	0.77	ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพของระบบการขนส่งทางบกในเขตอำเภอเชียงแสน (N = 130) (ต่อ)

หัวข้อ	ความคิดเห็น		ระดับ
	Mean	S.D.	
ประสิทธิภาพ			
8. ท่านคิดว่ามีจำนวนยานพาหนะที่ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับใด	3.00	0.81	ปานกลาง
9. ท่านคิดว่ามีจำนวนที่นั่งภายในรถเพียงพอต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับใด	2.86	0.88	ปานกลาง
10. ท่านคิดว่ามีความถี่ของช่วงเวลาในการบริการขนส่งผู้โดยสาร อยู่ในระดับใด	2.92	0.78	ปานกลาง
11. ท่านคิดว่าระยะทางที่มีการบริการขนส่งเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารอยู่ในระดับใด	2.96	0.68	ปานกลาง
12. ท่านคิดว่าสภาพของรถโดยสารทำให้ท่านเกิดความปลอดภัยในการเดินทางอยู่ในระดับใด	2.90	0.84	ปานกลาง
13. ท่านไว้ใจพนักงานขับรถว่าจะนำท่านไปยังจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัยอยู่ในระดับใด	3.03	0.68	ปานกลาง
14. ท่านคิดว่าสภาพถนนที่ท่านเดินทางทำให้ท่านได้รับความปลอดภัยอยู่ในระดับใด	3.10	0.78	ปานกลาง
15. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมของเส้นทางระหว่างการเดินทางทำให้ท่านได้รับปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับใด	3.14	0.72	ปานกลาง
16. ท่านคิดว่าอัตราค่าโดยสาร กับระยะทางมีความเหมาะสม และยุติธรรมอยู่ในระดับใด	3.03	0.80	ปานกลาง
17. ท่านคิดว่าอัตราค่าโดยสารกับการบริการที่ได้รับมีความเหมาะสม และยุติธรรมอยู่ในระดับใด	2.91	0.68	ปานกลาง
ภาพรวมของประสิทธิภาพระบบการขนส่งทางบก	2.94	0.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงแสน ในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก ได้ดังนี้

- อันดับ 1 สภาพแวดล้อมของเส้นทางระหว่างการเดินทางได้รับปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14
- อันดับ 2 สภาพถนนที่เดินทางได้รับความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10
- อันดับ 3 ความสะดวกในการขึ้นและลงรถตรงตามจุดออกเดินทางหรือจุดหมายปลายทาง และความสะดวกในการนั่งรถโดยสาร ณ สถานีขนส่ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06
- อันดับ 4 ความไว้วางใจต่อพนักงานขับรถว่าจะนำไปยังจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัย และอัตราค่าโดยสารกับระยะทางมีความเหมาะสมและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03
- อันดับ 5 จำนวนยานพาหนะที่ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ประสิทธิภาพของขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงรายในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความเหมาะสมของรูปแบบการขนส่งมวลชนทางบกของรถยนต์ และรถโดยสารประจำทางของจังหวัดนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยทำการวิเคราะห์ผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ต่อประสิทธิภาพของระบบการขนส่ง มวลชนทางบก (N =30)

หัวข้อ	ความคิดเห็น		ระดับ
	Mean	S.D.	
ประสิทธิภาพ			
1. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสาร (รถบัส หรือ รถสองแถว) อยู่ในระดับใด	3.34	0.92	ปานกลาง
2. ท่านได้รับความสะดวกในการขึ้นและลงรถตรงตามจุดออกเดินทางหรือจุดหมายปลายทางอยู่ในระดับใด	3.00	0.90	ปานกลาง
3. ท่านได้รับความสะดวกในการนั่งรถโดยสาร ณ สถานีขนส่งอยู่ในระดับใด	3.00	0.78	ปานกลาง
4. ท่านได้รับความสะดวกในการนั่งรถโดยสาร ณ จุดรับ-ส่งระหว่างทาง อยู่ในระดับใด	3.00	0.83	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าสภาพของรถโดยสาร (เบาะที่นั่ง ความเก่า-ใหม่ของรถ ความสะอาดภายในรถ) เอื้อให้ท่านได้รับความสบายจากการใช้บริการอยู่ในระดับใด	3.36	1.15	ปานกลาง
6. ท่านคิดว่าบรรยากาศภายในรถโดยสาร (มีเครื่องทำความเย็น มีพัดลม การระบายอากาศ) ก่อให้เกิดความสบายใช้บริการอยู่ในระดับใด	3.33	0.95	ปานกลาง
7. ท่านคิดว่าการเดินทางของท่านได้รับความรวดเร็วถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลาอยู่ในระดับใด	3.43	0.85	สูง
8. ท่านคิดว่ามีจำนวนยานพาหนะที่ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับใด	3.17	0.84	ปานกลาง
9. ท่านคิดว่ามีจำนวนที่นั่งภายในรถเพียงพอต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับใด	3.24	0.83	ปานกลาง
10. ท่านคิดว่ามีความถี่ของช่วงเวลาในการบริการขนส่งผู้โดยสาร อยู่ในระดับใด	3.26	0.98	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ต่อประสิทธิภาพของระบบการขนส่งมวลชนทางบก (N =30) (ต่อ)

หัวข้อ	ความคิดเห็น		ระดับ
	Mean	S.D.	
ประสิทธิภาพ			
11. ท่านคิดว่าระยะทางที่มีการบริการขนส่งเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารอยู่ในระดับใด	3.51	1.08	สูง
12. ท่านคิดว่าสภาพของรถโดยสารทำให้ท่านเกิดความปลอดภัยในการเดินทางอยู่ในระดับใด	3.50	1.10	สูง
13. ท่านไว้ใจพนักงานขับรถจะนำท่านไปยังจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัยอยู่ในระดับใด	3.30	1.11	ปานกลาง
14. ท่านคิดว่าสภาพถนนที่ท่านเดินทางทำให้ท่านได้รับความปลอดภัยอยู่ในระดับใด	3.13	1.04	ปานกลาง
15. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมของเส้นทางระหว่างการเดินทางทำให้ท่านได้รับปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับใด	3.31	1.22	ปานกลาง
16. ท่านคิดว่าอัตราค่าโดยสาร กับระยะทางมีความเหมาะสม และยุติธรรมอยู่ในระดับใด	3.48	0.92	สูง
17. ท่านคิดว่าอัตราค่าโดยสารกับการบริการที่ได้รับมีความเหมาะสม และยุติธรรมอยู่ในระดับใด	3.48	1.03	สูง
ภาพรวมของประสิทธิภาพระบบการขนส่งทางบก	3.26	0.53	ปานกลาง

จากตาราง 4.7 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย ในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.246 ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก ได้ดังนี้

อันดับ 1 ระยะทางที่มีการบริการขนส่งเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

- อันดับ 2 สภาพของรถโดยสารทำให้เกิดความปลอดภัยในการเดินทาง อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50
- อันดับ 3 อัตราค่าโดยสารกับระยะทางมีความเหมาะสม และยุติธรรม และอัตราค่าโดยสารกับการบริการที่ได้รับมีความเหมาะสม และยุติธรรม อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48
- อันดับ 4 การเดินทางได้รับความรวดเร็วถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43
- อันดับ 5 สภาพของรถโดยสาร (เบาะที่นั่ง ความเก่า-ใหม่ของรถ ความสะอาดภายในรถ) ให้อิโ้ให้ได้รับความสบายจากการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมืค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ประสิทธิภาพของขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงรายในความคิดเห็นของผู้ประกอบการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความเหมาะสมของรูปแบบการขนส่งมวลชนทางบกของรถยนต์ และรถโดยสารประจำทางของจังหวัดเชียงรายจากผู้ประกอบการด้านขนส่งในจังหวัดเชียงราย โดยทำการวิเคราะห์ผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผล 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อประสิทธิภาพของระบบการขนส่งทางบกในจังหวัดเชียงราย (N = 15)

หัวข้อ	ความคิดเห็น		ระดับ
	Mean	S.D.	
ประสิทธิภาพ			
1. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสาร(รถบัส หรือ รถสองแถว) อยู่ในระดับใด	3.33	0.48	ปานกลาง
2. ท่านได้รับความสะดวกในการขึ้นและลงรถตรงตามจุดออกเดินทางหรือจุดหมายปลายทางอยู่ในระดับใด	3.46	0.51	สูง
3. ท่านได้รับความสะดวกในการนั่งรอรถโดยสาร ณ สถานีขนส่งอยู่ในระดับใด	3.33	0.61	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อ ประสิทธิภาพของระบบการขนส่งทางบกในจังหวัดเชียงราย (N = 15) (ต่อ)

หัวข้อ	ความคิดเห็น		ระดับ
	Mean	S.D.	
ประสิทธิภาพ			
4. ท่านได้รับความสะดวกในการนั่งรถโดยสาร ณ จุดรับ-ส่งระหว่างทาง อยู่ในระดับใด	3.40	0.63	สูง
5. ท่านคิดว่าสภาพของรถโดยสาร (เบาะที่นั่ง ความเก่า-ใหม่ของรถ ความสะอาดภายในรถ) เอื้อให้ท่านได้รับความสบายจากการใช้บริการอยู่ในระดับใด	3.46	0.63	สูง
6. ท่านคิดว่าบรรยากาศภายในรถโดยสาร (มีเครื่องทำความเย็น มีพัดลม การระบายอากาศ) ก่อให้เกิดความสบายใช้บริการอยู่ในระดับใด	3.46	0.63	สูง
7. ท่านคิดว่าการเดินทางของท่านได้รับความรวดเร็ว ถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลาอยู่ในระดับใด	3.46	0.63	สูง
8. ท่านคิดว่ามีจำนวนยานพาหนะที่ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับใด	3.33	0.61	ปานกลาง
9. ท่านคิดว่ามีจำนวนที่นั่งภายในรถเพียงพอต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับใด	3.53	0.51	สูง
10. ท่านคิดว่ามีความถี่ของช่วงเวลาในการบริการขนส่งผู้โดยสาร อยู่ในระดับใด	3.60	0.73	สูง
11. ท่านคิดว่าระยะทางที่มีบริการขนส่งเพียงพอ ต่อความต้องการของผู้โดยสารอยู่ในระดับใด	3.66	0.31	สูง
12. ท่านคิดว่าสภาพของรถโดยสารทำให้ท่านเกิด ความปลอดภัยในการเดินทางอยู่ในระดับใด	3.60	0.63	สูง
13. ท่านไว้วางใจพนักงานขับรถว่าจะนำท่านไปยังจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัยอยู่ในระดับใด	3.60	0.70	สูง

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อ ประสิทธิภาพของระบบการขนส่งทางบกในจังหวัดเชียงราย (N = 15) (ต่อ)

หัวข้อ	ความคิดเห็น		ระดับ
	Mean	S.D.	
ประสิทธิภาพ			
14. ท่านคิดว่าสภาพถนนที่ท่านเดินทางทำให้ท่านได้รับ ความปลอดภัยอยู่ในระดับใด	3.40	0.50	สูง
15. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมของเส้นทางระหว่างกา รเดินทางทำให้ท่านได้รับปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินอยู่ในระดับใด	3.46	0.51	สูง
16. ท่านคิดว่าอัตราค่าโดยสาร กับระยะทางมีความ เหมาะสม และยุติธรรมอยู่ในระดับใด	3.60	0.63	สูง
17. ท่านคิดว่าอัตราค่าโดยสารกับการบริการที่ได้รับมี ความเหมาะสม และยุติธรรมอยู่ในระดับใด	3.53	0.74	สูง
ภาพรวมของประสิทธิภาพระบบการขนส่งทางบก	3.56	0.37	สูง

จากตาราง 4.8 พบว่า ผู้ประกอบการด้านการขนส่งมวลชนทางบก มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย ในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย 5 ลำดับแรกดังนี้

- อันดับ 1 ระยะทางที่มีการบริการขนส่งเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร อยู่ใน ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66
- อันดับ 2 ความถี่ของช่วงเวลาในการบริการขนส่งผู้โดยสาร และ สภาพของรถโดยสาร ทำให้ท่านเกิดความปลอดภัยในการเดินทาง ความไวใจพนักงานขับรถว่าจะ นำไปยังจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัย รวมถึงอัตราค่าโดยสารกับ ระยะทางมีความเหมาะสม และยุติธรรม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60
- อันดับ 3 อัตราค่าโดยสารกับการบริการที่ได้รับมีความเหมาะสมและยุติธรรม จำนวน ที่นั่งภายในรถเพียงพอต่อผู้โดยสาร อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

อันดับ 4 ความสะดวกในการขึ้นและลงรถตรงตามจุดออกเดินทางหรือจุดหมายปลายทาง สภาพของรถโดยสาร (เบาะที่นั่ง ความเก่า-ใหม่ของรถ ความสะอาดภายในรถ) เอื้อให้ได้รับความสบายจากการใช้บริการอยู่ในระดับใด ท่านคิดว่าบรรยากาศภายในรถโดยสาร (มีเครื่องทำความเย็น มีพัดลม การระบายอากาศ) ก่อให้เกิดความสบายใช้บริการ การเดินทางของท่านได้รับความรวดเร็ว ถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

อันดับ 5 ความสะดวกในการนั่งรถโดยสาร ณ จุด รับ-ส่งระหว่างทาง สภาพถนนที่เดินทางทำให้ได้รับความปลอดภัย อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

อันดับ 6 ความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสาร (รถบัส หรือ รถสองแถว) ท่านได้รับความสะดวกในการนั่งรถโดยสาร ณ สถานีขนส่งอยู่ในระดับใด จำนวนยานพาหนะที่ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับใด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

นอกจากนี้ พบว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของรูปแบบการขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงราย ภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้

อันดับ 1 ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางภายในเขตอำเภอเมืองเชียงราย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

อันดับ 2 ระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงรายสามารถตอบสนองความต้องการในการเดินทางของท่าน ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในเส้นทางระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอแม่สาย ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในเส้นทางระหว่างอำเภอเมืองเชียงรายกับอำเภอเชียงแสน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.53

อันดับ 3 ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในเส้นทางอำเภอเชียงแสนกับอำเภอแม่สาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

อันดับ 4 จุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอเชียงแสน จุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมืองเชียงรายกับอำเภอแม่สาย จุดรับ-ส่งของรถ

โดยสารระหว่างอำเภอเชียงแสนกับอำเภอแม่สาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

อันดับ 5 จุดรับ-ส่งของรถโดยสารในเขตอำเภอเมืองเชียงราย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

3. ระบบขนส่งมวลชนทางบกที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายควรมีรูปแบบเป็นเช่นไร

จากการรวบรวมข้อมูลเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบของระบบขนส่งมวลชนทางบกที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายนั้น ได้ทำการวิเคราะห์ผลข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยได้กำหนดการแปลความหมายของช่วงคะแนน ทั้งนี้จะยกตัวอย่างความคิดเห็นที่เรียงลำดับ มา 5 ลำดับแรก ดังนี้ (ดูรายละเอียด ตารางที่ 4.9 และ ตาราง 4.13)

ช่วงคะแนน	ระดับ
1.00 – 1.79	ระดับต่ำที่สุด
1.80 – 2.59	ระดับต่ำ
2.60 – 3.39	ระดับปานกลาง
3.40 – 4.19	ระดับสูง
4.20 - 5.00	ระดับสูงที่สุด

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับรูปแบบของระบบขนส่งมวลชนทางบกที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย มีดังนี้

1. อำเภอเมืองเชียงราย

ความเหมาะสมของรูปแบบการขนส่งมวลชนทางบกที่เหมาะสมของจังหวัดเชียงรายในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงราย ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเหมาะสมของระบบการขนส่งทางบกในเขตอำเภอเมืองเชียงราย (N = 140)

หัวข้อ	ความคิดเห็น		ระดับ
	Mean	S.D.	
ความเหมาะสมของรูปแบบ			
1. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารในเขตอำเภอเมืองเชียงราย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด	3.02	0.72	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอเชียงแสน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด	3.02	0.71	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอแม่สายมีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด	3.12	0.64	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเชียงแสนกับอำเภอแม่สาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด	3.03	0.74	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย สามารถตอบสนองความต้องการในการเดินทางของท่านอยู่ในระดับใด	3.23	0.68	ปานกลาง
6. ท่านคิดว่าความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางมีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด			
6.1 ภายในเขตอำเภอเมืองเชียงราย	3.57	0.65	สูง
6.2 ระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอแม่สาย	3.40	0.66	สูง
6.3 ระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอเชียงแสน	3.28	0.66	ปานกลาง
6.4 ระหว่างอำเภอเชียงแสนกับอำเภอแม่สาย	3.28	0.74	ปานกลาง
ภาพรวมความเหมาะสมของรูปแบบ	3.20	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของรูปแบบการขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงราย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

- อันดับ 1 ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางภายในเขตอำเภอเมืองเชียงราย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57
- อันดับ 2 ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง เส้นทางระหว่าง อำเภอเมืองเชียงรายกับอำเภอแม่สาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40
- อันดับ 3 ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางเส้นทางระหว่างอำเภอเมืองเชียงรายกับอำเภอเชียงแสน และระหว่างอำเภอเชียงแสนกับ อำเภอแม่สาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28
- อันดับ 4 ระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงรายสามารถตอบสนองความต้องการในการเดินทาง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.23
- อันดับ 5 จุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอแม่สาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

2. อำเภอแม่สาย

ข้อมูลแสดงระดับของรูปแบบการขนส่งทางบกที่เหมาะสมจากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวและประชาชนในเขตอำเภอแม่สาย ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเหมาะสมของระบบการขนส่งทางบกในเขตอำเภอแม่สาย (N = 130)

หัวข้อ	ความคิดเห็น		ระดับ
	Mean	S.D.	
ความเหมาะสมของรูปแบบ			
1. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารในเขตอำเภอเมืองเชียงราย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด	3.30	0.65	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอเชียงแสน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด	3.25	0.76	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอแม่สายมีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด	3.33	0.69	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเชียงแสนกับอำเภอแม่สาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด	3.20	0.66	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย สามารถตอบสนองความต้องการในการเดินทางของท่านอยู่ในระดับใด	3.30	0.62	ปานกลาง
6. ท่านคิดว่าความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางมีความเหมาะสม อยู่ในระดับใด			
6.1 ภายในเขตอำเภอเมืองเชียงราย	3.53	0.61	สูง
6.2 ระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอแม่สาย	3.40	0.64	สูง
6.3 ระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอเชียงแสน	3.30	0.67	ปานกลาง
6.4 ระหว่างอำเภอเชียงแสนกับอำเภอแม่สาย	3.28	0.65	ปานกลาง
ภาพรวมความเหมาะสมของรูปแบบ	3.32	0.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของรูปแบบการขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย ในเขตพื้นที่อำเภอแม่สาย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

- อันดับ 1 ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางภายในเขตอำเภอเมืองเชียงราย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53
- อันดับ 2 ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางเส้นทางระหว่างอำเภอเมืองเชียงรายกับอำเภอแม่สาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40
- อันดับ 3 จุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอแม่สายมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33
- อันดับ 4 ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางเส้นทางระหว่างอำเภอเมืองเชียงรายกับอำเภอเชียงแสน และจุดรับ-ส่งของรถโดยสารในเขตอำเภอเมืองเชียงราย รวมถึงระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงรายสามารถตอบสนองความต้องการในการเดินทาง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30
- อันดับ 5 ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางเส้นทางอำเภอเชียงแสนกับอำเภอแม่สาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

3. อำเภอเชียงแสน

ข้อมูลแสดงระดับของรูปแบบการขนส่งทางบกที่เหมาะสมจากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวและประชาชนในเขตอำเภอเชียงแสน ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเหมาะสมของระบบการขนส่งในเขตอำเภอเชียงแสน (N = 130)

หัวข้อ	ความคิดเห็น		ระดับ
	Mean	S.D.	
ความเหมาะสมของรูปแบบ			
1. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารในเขตอำเภอเมือง เชียงราย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด	3.01	0.63	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมือง เชียงราย กับอำเภอเชียงแสน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด	2.94	0.69	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมือง เชียงราย กับอำเภอแม่สายมีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด	3.08	0.70	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเชียงแสนกับอำเภอแม่สาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด	2.99	0.66	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย สามารถตอบสนองความต้องการในการเดินทางของท่าน อยู่ในระดับใด	3.03	0.65	ปานกลาง
6. ท่านคิดว่าความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางมีความเหมาะสม อยู่ในระดับใด			
6.1 ภายในเขตอำเภอเมืองเชียงราย	3.49	0.57	สูง
6.2 ระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอแม่สาย	3.40	0.65	สูง
6.3 ระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอเชียงแสน	3.11	0.71	ปานกลาง
6.4 ระหว่างอำเภอเชียงแสนกับอำเภอแม่สาย	2.99	0.69	ปานกลาง
ภาพรวมความเหมาะสมของรูปแบบ	3.11	0.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของรูปแบบการขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงแสน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

- อันดับ 1 ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางภายในเขตอำเภอเมืองเชียงราย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49
- อันดับ 2 ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางเส้นทางระหว่างอำเภอเมืองเชียงรายกับอำเภอแม่สาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40
- อันดับ 3 ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางเส้นทางระหว่างอำเภอเมืองเชียงรายกับอำเภอเชียงแสน ความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11
- อันดับ 4 จุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมืองเชียงรายกับอำเภอแม่สาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08
- อันดับ 5 ระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงรายสามารถตอบสนองความต้องการในการเดินทาง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับรูปแบบของระบบขนส่งมวลชนทางบกที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการขนส่งมวลชนทางบกของรถยนต์ และรถโดยสารประจำทางของจังหวัดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยทำการวิเคราะห์ผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาติต่อความเหมาะสมของรูปแบบระบบการขนส่ง (N = 30)

หัวข้อ	ความคิดเห็น		ระดับ
	Mean	S.D.	
ความเหมาะสมของรูปแบบ			
1. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารในเขตอำเภอเมือง เชียงราย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด	3.30	0.91	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมือง เชียงราย กับอำเภอเชียงแสน มีความเหมาะสมอยู่ใน ระดับใด	3.36	0.99	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมือง เชียงราย กับอำเภอแม่สายมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ ใด	3.14	0.86	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเชียง แสนกับอำเภอแม่สาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด	3.21	0.87	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย สามารถตอบสนองความต้องการในการเดินทางของ ท่าน อยู่ในระดับใด	3.16	1.06	ปานกลาง
6. ท่านคิดว่าความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถ โดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางมีความเหมาะสม อยู่ในระดับใด			
6.1 ภายในเขตอำเภอเมืองเชียงราย	3.40	0.87	สูง
6.2 ระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอแม่สาย	3.35	0.85	ปานกลาง
6.3 ระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอเชียงแสน	3.25	0.71	ปานกลาง
6.4 ระหว่างอำเภอเชียงแสนกับอำเภอแม่สาย	3.03	0.70	ปานกลาง
ภาพรวมความเหมาะสมของรูปแบบ	3.24	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของรูปแบบการขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

- อันดับ 1 ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางภายในเขตอำเภอเมืองเชียงราย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40
- อันดับ 2 ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง ระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอแม่สาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36
- อันดับ 3 จุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอเชียงแสน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35
- อันดับ 4 จุดรับ-ส่งของรถโดยสารในเขตอำเภอเมืองเชียงราย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30
- อันดับ 5 ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอเชียงแสน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

ความคิดเห็นของผู้ให้บริการ หรือผู้ประกอบการเกี่ยวกับรูปแบบของระบบขนส่งมวลชนทางบกที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

ข้อมูลแสดงระดับของรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสมจากความคิดเห็นของผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงราย ปรากฏผลดังต่อไปนี้

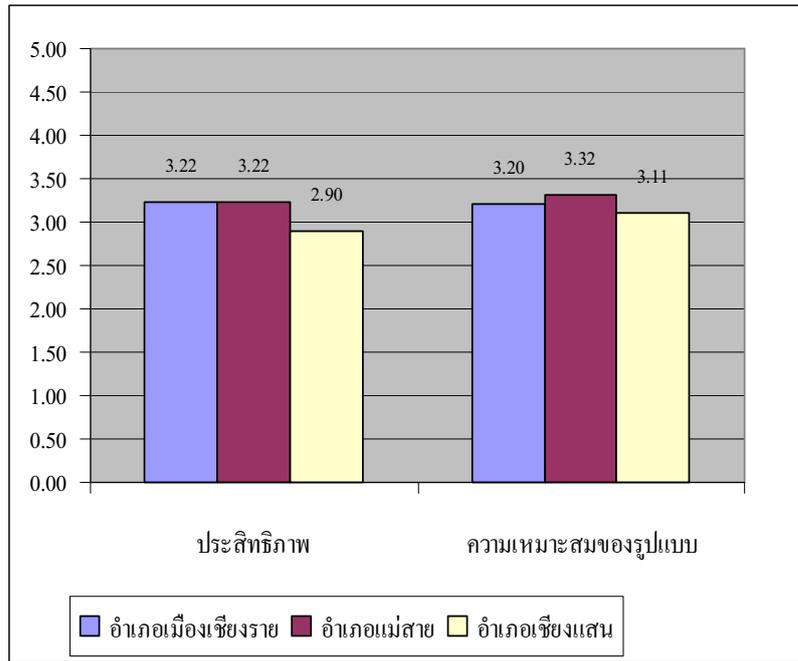
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเหมาะสมของระบบการขนส่งในจังหวัดเชียงราย (N = 130)

หัวข้อ	ความคิดเห็น		ระดับ
	Mean	S.D.	
ความเหมาะสมของรูปแบบ			
1. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารในเขตอำเภอเมืองเชียงราย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด	3.33	0.48	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอเชียงแสน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด	3.40	0.50	สูง
3. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอแม่สายมีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด	3.40	0.50	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเชียงแสนกับอำเภอแม่สาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด	3.40	0.50	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย สามารถตอบสนองความต้องการในการเดินทางของท่าน อยู่ในระดับใด	3.53	0.51	ปานกลาง
6. ท่านคิดว่าความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางมีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด			
6.1 ภายในเขตอำเภอเมืองเชียงราย	3.66	0.72	สูง
6.2 ระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอแม่สาย	3.53	0.63	สูง
6.3 ระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอเชียงแสน	3.53	0.63	สูง
6.4 ระหว่างอำเภอเชียงแสนกับอำเภอแม่สาย	3.46	0.63	สูง
ภาพรวมความเหมาะสมของรูปแบบ	3.47	0.38	สูง

จากตารางที่ 4.13 ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของรูปแบบการขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงราย ภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

- อันดับ 1 ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางภายในเขตอำเภอเมืองเชียงราย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66
- อันดับ 2 ระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย สามารถตอบสนองความต้องการในการเดินทาง ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในเส้นทางระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอแม่สาย ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในเส้นทางระหว่างอำเภอเมืองเชียงรายกับอำเภอเชียงแสน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53
- อันดับ 3 ความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการ ของรถโดยสารประจำทางในเส้นทางระหว่างอำเภอเชียงแสนกับอำเภอแม่สาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46
- อันดับ 4 จุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอเชียงแสน จุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมืองเชียงรายกับอำเภอแม่สาย จุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเชียงแสนกับอำเภอแม่สาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40
- อันดับ 5 จุดรับ-ส่งของรถโดยสารในเขตอำเภอเมืองเชียงราย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

จากการวิเคราะห์ผลของข้อมูลประสิทธิภาพและความเหมาะสมของรูปแบบการขนส่งมวลชนทางบกที่ได้ จึงทำการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพและความเหมาะสมของรูปแบบการขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงราย ในเขตอำเภอเมืองเชียงราย เขตอำเภอแม่สาย และเขตอำเภอเชียงแสน ซึ่งสามารถแสดงได้ดังรูปที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 เปรียบเทียบประสิทธิภาพและความเหมาะสมของรูปแบบการขนส่งทางบกในเขตอำเภอเมืองเชียงราย เขตอำเภอแม่สาย และเขตอำเภอเชียงแสน

จากรูปที่ 4.1 พบว่า ประสิทธิภาพของระบบขนส่งทางมวลชนบกในเขตอำเภอเชียงแสนต่ำกว่าอำเภอเมืองเชียงรายและอำเภอแม่สาย ส่วนความเหมาะสมของรูปแบบการขนส่งในเขตอำเภอแม่สายมีความเหมาะสมมากกว่าอำเภอเมืองเชียงรายและอำเภอเชียงแสน และในอำเภอเมืองเชียงรายมีความเหมาะสมมากกว่าอำเภอเชียงแสน

จากข้อมูลด้านความถี่ในการให้บริการของยานพาหนะและความเหมาะสมของจุดรับ-ส่งแล้ว ผู้วิจัยยังได้ศึกษา จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว และประชาชน ในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่างเพื่อรวบรวมข้อมูลการความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบของระบบขนส่งมวลชนทางบกที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย พบว่าไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือชาวต่างชาติ มีความเห็นว่าพาหนะที่ให้บริการควรเป็นประเภทรถบัสหรือรถปรับอากาศเป็นการโดยสารระหว่างจังหวัด ส่วนการเดินทางภายในจังหวัดควรจัดให้มีรถไฟ รถตู้ รถสองแถว รถตุ๊กตุ๊ก รถมอเตอร์ไซค์รับจ้าง รถโดยสารรอบเมืองและรถแท็กซี่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางไปมาตามต่างๆ อาทิ จากสนามบินไปยังสถานีขนส่ง หรือจากสถานีขนส่งไปยังจุดสำคัญๆ ในการท่องเที่ยว หากเป็นการเดินทางในตัวเมืองควรเป็นรถโดยสารรอบเมือง รถสองแถว รถตุ๊กตุ๊ก รถมอเตอร์ไซค์รับจ้าง ซึ่งราคาต้องไม่แพง และมีปริมาณเพียงพอที่จะรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดี ถ้าเป็น

ระยะทางที่ไกลจากตัวเมืองอาจจะเป็นการให้บริการของรถแท็กซี่หรือรถตู้ ถ้าเป็นการเดินทางข้ามเขตอำเภอหรือจังหวัดอาจมีบริการรถไฟหรือรถโดยสารประจำทางที่เป็นรถปรับอากาศ นั่งสบาย เพราะระยะทางไกล

4. แนวทางใดบ้างที่รองรับระบบการขนส่งมวลชนเพื่อเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

จากข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ และการตอบแบบสอบถาม พอที่จะประมวลแนวทางที่สามารถรองรับระบบการขนส่งมวลชนเพื่อเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายได้ ดังนี้

4.1 การเพิ่มเส้นทาง และเวลาการให้บริการ

จากผลของแบบสอบถามจากผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการพบว่าจังหวัดเชียงรายควรเพิ่มการบริการขนส่ง เพื่อการท่องเที่ยวในเส้นทางดังต่อไปนี้ อันดับที่หนึ่ง เชียงราย - แม่สาย โดยเพิ่มในช่วงเทศกาลท่องเที่ยว และช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ อันดับที่สอง เส้นทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวทุกเส้นทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงเทศกาลการท่องเที่ยว นอกจากนี้ระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงรายน่าจะเพิ่มการบริการรถโดยสารเส้นทางการเดินทาง ระหว่างเชียงราย - ลำปางและระหว่างเชียงราย-กทม. และเพิ่มจำนวนรถในการเดินทางช่วงเช้า

ส่วนนักท่องเที่ยวและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่างก็มีความคิดเดียวกันคือเห็นสมควรให้จังหวัดเชียงรายเพิ่มการบริการขนส่ง เพื่อการท่องเที่ยวในเส้นทางดังต่อไปนี้ อันดับที่หนึ่ง เส้นทางเชียงราย - แม่สาย โดยควรเพิ่มบริการในช่วงเทศกาลท่องเที่ยว และวันเสาร์-อาทิตย์ อันดับที่สอง เส้นทางเชียงราย - ดอยตุง ควรให้มีรถออกทุก 2 ชั่วโมง อันดับที่สาม เส้นทางเชียงราย - เชียงแสน (โดยควรเพิ่มบริการในช่วงเทศกาลท่องเที่ยว และวันเสาร์-อาทิตย์ อันดับทีสี่ เส้นทางเชียงราย - เชียงใหม่ เส้นทางแม่สาย - เชียงแสน โดยเพิ่มในช่วงเทศกาลท่องเที่ยว วันเสาร์-อาทิตย์ อันดับห้า เส้นทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวทุกเส้นทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงเทศกาลการท่องเที่ยว

4.2 การขยายสถานที่ของระบบการขนส่ง

กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มเห็นพ้องต้องกันว่าควรปรับปรุงพัฒนาขยายพื้นที่ของสถานีขนส่งจังหวัดเชียงรายและที่จอดรถ เพราะพื้นที่ที่มีอยู่ในขณะนี้ค่อนข้างคับแคบ และมีสิ่ง

กีดขวางมากมาย ควรขยายพื้นที่สถานีขนส่ง เพิ่มที่จอดรถโดยสาร รวมถึงรถของผู้มาใช้บริการเช่นรถยนต์ส่วนตัว รถจักรยานยนต์ เป็นต้น ควรมีการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของรถที่มาใช้บริการ ควรมีการจัดการระบบการจราจรบริเวณสถานีขนส่งโดยให้มีเจ้าหน้าที่จราจรในช่วงเวลาที่มีการจราจรคับคั่งหรือกำหนดเส้นทางเดินรถแบบทางเดียว

4.3 การเพิ่มประเภทยานพาหนะ

ระบบขนส่งมวลชนจังหวัดเชียงราย ควรเพิ่มยานพาหนะประเภท รถบัส รถทัวร์ รถปรับอากาศ (รถโดยสารประจำทางระหว่าง) ในการเดินทางระหว่างจังหวัด เพิ่มเติมเป็นอันดับแรก ในอันดับรองลงมาได้แก่ รถไฟ รถตุ้ รถสองแถว รถตุ้กตุ้ก มอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถโดยสารรอบตัวเมือง และแท็กซี่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นคนไทย หรือชาวต่างชาติ

4.4 การปรับปรุงสภาพถนน

ควรปรับปรุงสภาพถนนให้มีความปลอดภัยในการเดินทาง เช่น ปรับถนนให้เรียบไม่ขรุขระเช่น เส้นทางเชียงราย – แม่จัน เส้นทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว การขยายถนนให้กว้างขึ้น เช่น เส้นทางเชียงราย – เชียงใหม่ เส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

4.5 การเพิ่มความรู้ทางภาษาอังกฤษ

เนื่องจากเชียงรายเป็นเมืองที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมมาเที่ยวอีกเมืองหนึ่งในเขตภาคเหนือ ดังนั้นภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญที่จะใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

5. ความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงราย

เพื่อให้เห็นข้อมูลชัดเจนผู้วิจัยได้แยกประเภทของกลุ่มตัวอย่างที่ได้แสดงถึงความคาดหวังหรือความต้องการและความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งจังหวัดเชียงรายดังนี้

5.1 นักท่องเที่ยวเขตอำเภอเมืองเชียงราย

ความคาดหวังและผลที่ได้รับของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองเชียงราย

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและผลที่ได้รับ
ของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองเชียงราย (N = 100)

หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
1. สภาพของรถโดยสารต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ชำรุด	3.86	0.84	สูง	2.97	0.68	ปานกลาง
2. พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋วและพนักงานเก็บเงิน แต่งกายสุภาพ และสะอาด	3.91	0.84	สูง	3.11	0.75	ปานกลาง
3. สภาพของรถโดยสารมี อากาศถ่ายเทดี หรือมีเครื่องทำความเย็นเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร	3.98	0.84	สูง	3.06	0.78	ปานกลาง
4. การเดินทางจากจุดเริ่มต้นไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด	3.99	0.87	สูง	3.07	0.70	ปานกลาง
5. การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋วและ พนักงานเก็บเงินของซื้อตรง ไว้ใจได้	4.01	0.82	สูง	3.29	0.72	ปานกลาง
6. สภาพของรถโดยสารมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ	3.92	0.76	สูง	3.02	0.73	ปานกลาง
7. พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงิน มีความพร้อมที่จะให้บริการให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ	3.91	0.80	สูง	3.07	0.70	ปานกลาง

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและผลที่ได้รับ
ของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองเชียงราย (N = 100) (ต่อ)

หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
8. พนักงานขับรถ พนักงานชายตัว ⁺ และพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัยไมตรี ที่เป็นมิตรก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้โดยสาร	3.95	0.84	สูง	3.10	0.81	ปานกลาง
9. พนักงานขับรถ พนักงานชายตัว ⁺ และพนักงานเก็บเงินมีความห่วงใย เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร	3.87	0.84	สูง	3.00	0.76	ปานกลาง
10. พนักงานขับรถ พนักงานชายตัว ⁺ และพนักงานเก็บเงิน ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้โอกาสผู้โดยสารในการสอบถามข้อมูล	3.94	0.87	สูง	3.05	0.71	ปานกลาง
ภาพรวมความคาดหวัง	3.91	0.76	สูง	3.07	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 ซึ่งชี้ให้เห็นว่านักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองเชียงรายมีความคาดหวังต่อระบบขนส่งมวลชนทางบก ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดย เรียงลำดับความคาดหวังจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

อันดับ 1 การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานชายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงินของซื้อตรงไว้ใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

- อันดับ 2 การเดินทางจากจุดเริ่มต้นไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99
- อันดับ 3 สภาพของรถโดยสารมีอากาศถ่ายเทดี หรือมีเครื่องทำความเย็นเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98
- อันดับ 4 พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัยไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95
- อันดับ 5 พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงินมีใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้ออกาสผู้โดยสารในการสอบถามข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ในส่วนของผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย ของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองเชียงราย พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อระบบการขนส่งในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งเรียงจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

- อันดับ 1 การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงินของซื้อตรงไว้ใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29
- อันดับ 2 พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงิน แต่งกายสุภาพ และสะอาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11
- อันดับ 3 พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัยไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10
- อันดับ 4 การเดินทางจากจุดเริ่มต้นไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด และพนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงิน มีความพร้อมที่จะให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07
- อันดับ 5 สภาพของรถโดยสารมีอากาศถ่ายเทดี หรือมีเครื่องทำความเย็นเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06

5.2 ประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงราย

ความคาดหวังและผลที่ได้รับของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงราย

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและผลที่ได้รับ
ของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงราย (N = 40)

หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
1. สภาพของรถโดยสารต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ชำรุด	4.25	0.66	สูงที่สุด	3.10	0.59	ปานกลาง
2. พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋วและพนักงานเก็บเงิน แต่งกายสุภาพ และสะอาด	4.27	0.81	สูงที่สุด	3.27	0.67	ปานกลาง
3. สภาพของรถโดยสารมี อากาศถ่ายเทดี หรือมีเครื่องทำความเย็นเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร	4.27	0.75	สูงที่สุด	3.15	0.69	ปานกลาง
4. การเดินทางจากจุดเริ่มต้นไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด	4.27	0.71	สูงที่สุด	3.27	0.67	ปานกลาง
5. การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และ พนักงานเก็บเงินของซื้อตรง ใจใสได้	4.37	0.62	สูงที่สุด	3.37	0.70	ปานกลาง
6. สภาพของรถโดยสารมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ	4.20	0.72	สูงที่สุด	3.17	0.78	ปานกลาง
7. พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงิน มีความพร้อมที่จะให้บริการให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ	4.37	0.62	สูงที่สุด	3.37	0.62	ปานกลาง

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและผลที่ได้รับ
ของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงราย (N = 40) (ต่อ)

หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
8. พนักงานขับรถ พนักงานชายตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัยไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้โดยสาร	4.27	0.64	สูงที่สุด	3.30	0.68	ปานกลาง
9. พนักงานขับรถ พนักงานชายตัว และพนักงานเก็บเงินมีความห่วงใย เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร	4.25	0.74	สูงที่สุด	3.32	0.65	ปานกลาง
10. พนักงานขับรถ พนักงานชายตัว และพนักงานเก็บเงิน ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้โอกาสผู้โดยสารในการสอบถามข้อมูล	4.22	0.73	สูงที่สุด	3.25	0.63	ปานกลาง
ภาพรวมความคาดหวัง	4.27	0.58	สูงที่สุด	3.26	0.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่าประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงรายมีความคาดหวังต่อระบบขนส่งมวลชนทางบก ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยเรียงลำดับความคาดหวังจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

- อันดับ 1 การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺และพนักงานเก็บเงินของซื้อตรง ไว้ใจได้ และพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺และพนักงานเก็บเงิน มีความพร้อมที่จะให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.37
- อันดับ 2 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺และพนักงานเก็บเงิน แต่งกายสุภาพ และสะอาด และสภาพของรถโดยสารมีอากาศถ่ายเทดี หรือมีเครื่องทำความเย็นเพียงพอ ต่อจำนวนผู้โดยสาร รวมถึงการเดินทางจากจุดเริ่มต้น ไปถึงจุดหมาย ปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด และพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และ พนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัย ไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27
- อันดับ 3 สภาพของรถโดยสารต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ชำรุด และ พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงิน มีความห่วงใย เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25
- อันดับ 4 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงิน ใช้ภาษาในการสื่อสาร ที่เข้าใจง่าย และให้โอกาสผู้โดยสารในการสอบถามข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.22
- อันดับ 5 สภาพของรถโดยสารมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.20

ในส่วนของผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย ของ ประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อระบบการขนส่ง ในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากบริการ ระบบขนส่งเรียงจากมากไปหาน้อยในประเด็นดังต่อไปนี้

- อันดับ 1 การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงินของ ซื้อตรง ไว้ใจได้ และพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺และพนักงานเก็บเงิน มี ความพร้อมที่จะให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

- อันดับ 2 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัยไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32
- อันดับ 3 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัยไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30
- อันดับ 4 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงิน แต่งกายสุภาพและสะอาด และการเดินทางจากจุดเริ่มต้น ไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27
- อันดับ 5 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงิน ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้โอกาสผู้โดยสารในการสอบถามข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

5.3 นักท่องเที่ยวในเขตอำเภอแม่สาย

ความคาดหวังและผลที่ได้รับของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอแม่สาย

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและผลที่ได้รับของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอแม่สาย (N = 100)

หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
1. สภาพของรถโดยสารต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ชำรุด	4.15	0.79	สูง	2.92	0.52	ปานกลาง
2. พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว ⁺ และพนักงานเก็บเงิน แต่งกายสุภาพ และสะอาด	4.11	0.76	สูง	3.09	0.58	ปานกลาง
3. สภาพของรถโดยสารมีอากาศถ่ายเทดี หรือมีเครื่องทำความเย็นเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร	4.15	0.80	สูง	3.18	0.57	ปานกลาง

หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
4. การเดินทางจากจุดเริ่มต้น ไปถึงจุดหมายปลายทาง ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.19	0.78	สูง	3.12	0.59	ปานกลาง
5. การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และ พนักงานเก็บเงินของซื้อตรง ใจได้	4.15	0.78	สูง	3.14	0.49	ปานกลาง
6. สภาพของรถโดยสารมีความ พร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ	4.04	0.86	สูง	2.96	0.54	ปานกลาง
7. พนักงานขับรถ พนักงานขาย ตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความพร้อมที่จะให้บริการ ให้ ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ	4.11	0.77	สูง	3.03	0.55	ปานกลาง
8. พนักงานขับรถ พนักงาน ขายตัว และพนักงานเก็บ เงิน มีความรู้เกี่ยวกับการ ให้บริการในหน้าที่ของตน มี อธิยาศัยไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความมั่นใจต่อ ผู้โดยสาร	4.18	0.79	สูง	3.10	0.61	ปานกลาง
9. พนักงานขับรถ พนักงาน ขายตัว และพนักงานเก็บ เงินมีความห่วงใย เอาใจใส่ ต่อผู้โดยสาร	4.14	0.80	สูง	3.03	0.62	ปานกลาง

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและผลที่ได้รับ
ของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอแม่สาย (N = 100) (ต่อ)

หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
10. พนักงานขับรถ พนักงานชายตัว ⁺ และพนักงานเก็บเงิน ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้โอกาสผู้โดยสารในการสอบถามข้อมูล	4.08	0.81	สูง	3.11	0.56	ปานกลาง
ภาพรวมความคาดหวัง	4.18	0.70	สูง	3.06	0.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่านักท่องเที่ยวในเขตอำเภอแม่สาย มีความคาดหวังต่อระบบขนส่งมวลชนทางบก ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 โดยเรียงลำดับความคาดหวังจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

- อันดับ 1 การเดินทางจากจุดเริ่มต้น ไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19
- อันดับ 2 พนักงานขับรถ พนักงานชายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัยไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18
- อันดับ 3 สภาพของรถโดยสารต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ชำรุด และสภาพของรถโดยสารมีอากาศถ่ายเทดี หรือมีเครื่องทำความเย็นเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร รวมถึงการให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานชายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงินของชื่อตรงไว้ใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15
- อันดับ 4 พนักงานขับรถ พนักงานชายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงิน มีความห่วงใย เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

อันดับ 5 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงิน มีความพร้อมที่จะให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงิน แต่งกายสุภาพ และสะอาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ในส่วนของผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย ของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอแม่สาย พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อระบบการขนส่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งเรียงจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

- อันดับ 1 สภาพของรถโดยสารมีอากาศถ่ายเทดี หรือมีเครื่องทำความเย็นเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18
- อันดับ 2 การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงินของชื่อตรง ไว้ใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14
- อันดับ 3 การเดินทางจากจุดเริ่มต้น ไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12
- อันดับ 4 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงิน ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้โอกาสผู้โดยสารในการสอบถามข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11
- อันดับ 5 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัยไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10

5.4 ประชาชนในเขตอำเภอแม่สาย

ความคาดหวังและผลที่ได้รับของประชาชนในเขตอำเภอแม่สาย

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและผลที่ได้รับของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงราย (N = 40)

หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
1. สภาพของรถโดยสารต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ชำรุด	4.25	0.66	สูงที่สุด	3.10	0.59	ปานกลาง

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและผลที่ได้รับ
ของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงราย (N = 40) (ต่อ)

หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
2. พนักงานขับรถ พนักงานขาย ตัวและพนักงานเก็บเงิน แต่ง กายสุภาพ และสะอาด	4.27	0.81	สูงที่สุด	3.27	0.67	ปานกลาง
3. สภาพของรถโดยสารมี อากาศ ถ่ายเทดี หรือมีเครื่องทำความ เย็น เพียงพอ ต่อ จำนวน ผู้โดยสาร	4.27	0.75	สูงที่สุด	3.15	0.69	ปานกลาง
4. การเดินทางจากจุดเริ่มต้นไป ถึงจุดหมายปลายทางตรงตาม เวลาที่กำหนด	4.27	0.71	สูงที่สุด	3.27	0.67	ปานกลาง
5. การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และ พนักงาน เก็บเงินของซื้อตรง ไว้ใจได้	4.37	0.62	สูงที่สุด	3.37	0.70	ปานกลาง
6. สภาพของรถโดยสารมีความ พร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ	4.20	0.72	สูงที่สุด	3.17	0.78	ปานกลาง
7. พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความ พร้อมที่จะให้บริการ ให้ ความ ช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ	4.37	0.62	สูงที่สุด	3.37	0.62	ปานกลาง
8. พนักงานขับรถ พนักงาน ขาย ตัว และพนักงานเก็บเงิน มี ความรู้เกี่ยวกับการ ให้บริการ ในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัย ไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิด ความมั่นใจต่อผู้โดยสาร	4.27	0.64	สูงที่สุด	3.30	0.68	ปานกลาง

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและผลที่ได้รับ ของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงราย (N = 40) (ต่อ)

หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
9. พนักงานขับรถ พนักงานขาย ⁺ ตัว และพนักงานเก็บเงินมีความห่วงใย เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร	4.25	0.74	สูงที่สุด	3.32	0.65	ปานกลาง
10. พนักงานขับรถ พนักงานขาย ⁺ ตัว และพนักงานเก็บเงิน ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้โอกาสผู้โดยสารในการสอบถามข้อมูล	4.22	0.73	สูงที่สุด	3.25	0.63	ปานกลาง
ภาพรวมความคาดหวัง	4.27	0.58	สูงที่สุด	3.26	0.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 ซึ่งให้เห็นว่าประชาชนในเขตอำเภอแม่สาย มีความคาดหวังต่อระบบขนส่งมวลชนทางบก ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดย เรียงลำดับความคาดหวังจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

- อันดับ 1 การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขาย⁺ ตัว และพนักงานเก็บเงินของซื้อตรงไว้ใจได้ พนักงานขับรถ พนักงานขาย⁺ ตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความห่วงใย เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96
- อันดับ 2 พนักงานขับรถ พนักงานขาย⁺ ตัว และพนักงานเก็บเงิน ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้โอกาสผู้โดยสารในการสอบถามข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93
- อันดับ 3 พนักงานขับรถ พนักงานขาย⁺ ตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัยไมตรี ที่เป็นมิตรก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

อันดับ 4 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัวและพนักงานเก็บเงิน มีความพร้อมที่จะให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

อันดับ 5 สภาพของรถโดยสารมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ และสภาพของรถโดยสารต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ชำรุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ในส่วนของผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย ของประชาชนในเขตอำเภอแม่สาย พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบการขนส่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งเรียงจากมากไปหาน้อยในประเด็นดังต่อไปนี้

อันดับ 1 การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงินของชื่อตรง ไว้ใจได้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

อันดับ 2 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงิน ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้ออกาสผู้โดยสารในการสอบถามข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

อันดับ 3 การเดินทางจากจุดเริ่มต้น ไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

อันดับ 4 สภาพของรถโดยสารมีอากาศถ่ายเท ดี หรือมีเครื่องทำความเย็น เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

อันดับ 5 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความพร้อมที่จะให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

5.5 นักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเชียงแสน

ความคาดหวังและผลที่ได้รับของนักท่องเที่ยวและประชาชนในเขตอำเภอเชียงแสน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและผลที่ได้รับของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเชียงแสน (N = 100)

หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
1. สภาพของรถโดยสารต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ชำรุด	4.08	0.70	สูง	2.79	0.59	ปานกลาง

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและผลที่ได้รับ
ของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเชียงแสน (N = 100) (ต่อ)

หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
2. พนักงานขับรถ พนักงานชายตัว และพนักงานเก็บเงิน แต่งกาย สุภาพ และสะอาด	3.90	0.74	สูง	3.01	0.62	ปานกลาง
3. สภาพของรถโดยสารมีอากาศ ถ่ายเทดี หรือมีเครื่องทำความ เย็น เพียงพอ ต่อจำนวน ผู้โดยสาร	3.83	0.78	สูง	2.94	0.67	ปานกลาง
4. การเดินทางจากจุดเริ่มต้น ไป ถึงจุดหมายปลายทางตรงตาม เวลาที่กำหนด	3.88	0.72	สูง	3.12	0.64	ปานกลาง
5. การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานชายตัว และพนักงาน เก็บเงินของซื้อตรง ไว้ใจได้	3.95	0.68	สูง	3.15	0.62	ปานกลาง
6. สภาพของรถโดยสารมีความ พร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ	3.90	0.68	สูง	2.90	0.57	ปานกลาง
7. พนักงานขับรถ พนักงานชายตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความ พร้อมที่จะให้บริการ ให้ความ ช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ	3.88	0.68	สูง	3.00	0.61	ปานกลาง
8. พนักงานขับรถ พนักงาน ชายตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ ในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัย ไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิด ความมั่นใจต่อผู้โดยสาร	3.96	0.76	สูง	3.09	0.68	ปานกลาง

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและผลที่ได้รับ
ของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเชียงแสน (N = 100) (ต่อ)

หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
9. พนักงานขับรถ พนักงานขาย ตัว และพนักงานเก็บเงิน มี ความห่วงใย เอาใจใส่ต่อ ผู้โดยสาร	3.85	0.70	สูง	2.99	0.70	ปานกลาง
10. พนักงานขับรถ พนักงานขาย ตัว และพนักงานเก็บเงินใช้ ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจ ง่าย และให้โอกาสผู้โดยสาร ในการสอบถามข้อมูล	3.90	0.73	สูง	3.05	0.64	ปานกลาง
ภาพรวมความคาดหวัง	3.92	0.58	สูง	3.04	0.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 พบว่านักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเชียงแสน มีความคาดหวังต่อระบบ
ขนส่งมวลชนทางบก ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 โดยเรียงลำดับความ
คาดหวังจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

- อันดับ 1 สภาพของรถโดยสารต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ชำรุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.08
- อันดับ 2 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการ
ให้บริการในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัยไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความมั่นใจต่อ
ผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96
- อันดับ 3 การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงินของซื้อตรง
ไว้ใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95
- อันดับ 4 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงิน แต่งกายสุภาพและ
สะอาด และสภาพของรถโดยสารมีอากาศถ่ายเท ดี หรือมีเครื่องทำความเย็น
เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร และสภาพของรถโดยสารมีความพร้อมที่จะ
ให้บริการอยู่เสมอ รวมถึงพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บ

เงิน ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้โอกาสผู้โดยสารในการสอบถามข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

อันดับ 5 การเดินทางจากจุดเริ่มต้น ไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด รวมทั้งพนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว⁺ และพนักงานเก็บเงิน มีความพร้อมที่จะให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ในส่วนของผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเชียงใหม่ พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อระบบการขนส่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งเรียงจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

อันดับ 1 การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว⁺ และพนักงานเก็บเงินของซื้อตรง ใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15

อันดับ 2 การเดินทางจากจุดเริ่มต้น ไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

อันดับ 3 พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว⁺ และพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัยไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

อันดับ 4 พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว⁺ และพนักงานเก็บเงิน ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้โอกาสผู้โดยสารในการสอบถามข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

อันดับ 5 พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว⁺ และพนักงานเก็บเงิน แต่งกายสุภาพ และสะอาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01

5.6 ประชาชนในเขตอำเภอเชียงใหม่

ความคาดหวังและผลที่ได้รับของประชาชนในเขตอำเภอเชียงใหม่

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและผลที่ได้รับ
ของประชาชนในเขตอำเภอเชียงแสน (N = 30)

หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
1. สภาพของรถโดยสารต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ชำรุด	3.96	0.80	สูง	2.43	0.89	ปานกลาง
2. พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงิน แต่งกายสุภาพ และสะอาด	3.76	1.06	สูง	2.70	0.95	ปานกลาง
3. สภาพของรถโดยสารมีอากาศถ่ายเทดี หรือมีเครื่องทำความเย็นเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร	3.80	1.03	สูง	2.56	0.89	ปานกลาง
4. การเดินทางจากจุดเริ่มต้นไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด	4.06	0.82	สูง	2.80	0.96	ปานกลาง
5. การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงินของซื้อตรง ไว้ใจได้	4.06	0.90	สูง	2.96	0.88	ปานกลาง
6. สภาพของรถโดยสารมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ	4.03	0.85	สูง	2.60	0.81	ปานกลาง
7. พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงิน มีความพร้อมที่จะให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ	4.03	0.85	สูง	2.86	0.81	ปานกลาง

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและผลที่ได้รับ
ของประชาชนในเขตอำเภอเชียงแสน (N = 30) (ต่อ)

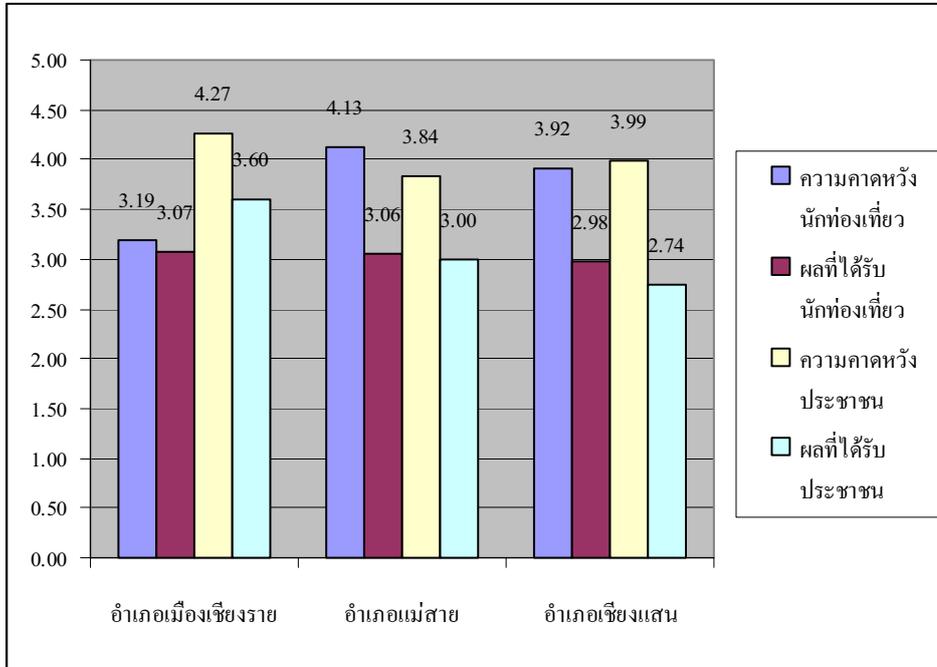
หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
8. พนักงานขับรถ พนักงานชายตัว ⁺ และพนักงานเก็บเงินมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัยไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้โดยสาร	4.03	0.80	สูง	2.76	0.85	ปานกลาง
9. พนักงานขับรถ พนักงานชายตัว ⁺ และพนักงานเก็บเงินมีความห่วงใย เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร	4.03	0.80	สูง	2.83	0.87	ปานกลาง
10. พนักงานขับรถ พนักงานชายตัว ⁺ และพนักงานเก็บเงินใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้โอกาสผู้โดยสารในการสอบถามข้อมูล	4.16	0.69	สูง	2.93	0.86	ปานกลาง
ภาพรวมความคาดหวัง	3.99	0.71	สูง	2.74	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 พบว่าประชาชนในเขตอำเภอเชียงแสน มีความคาดหวังต่อระบบขนส่งมวลชนทางบก ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยเรียงลำดับความคาดหวังจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

อันดับ 1 พนักงานขับรถ พนักงานชายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงิน ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้โอกาสผู้โดยสารในการสอบถามข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

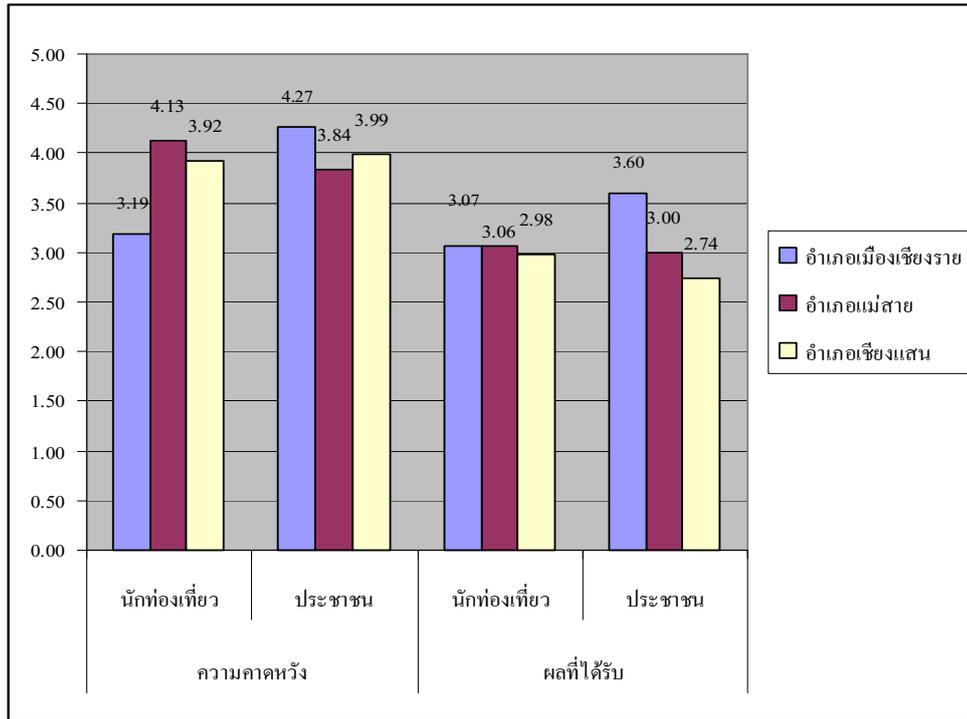
- อันดับ 2 การเดินทางจากจุดเริ่มต้น ไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด และการให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงินของซื้อตรงไว้ใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06
- อันดับ 3 สภาพของรถโดยสารมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ และพนักงาน ขับรถ พนักงานขายตัวและพนักงานเก็บเงิน มีความพร้อมที่จะให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ และพนักงานขับรถ พนักงานขายตัวและพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัยไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้โดยสาร รวมถึงพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความห่วงใย เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03
- อันดับ 4 สภาพของรถโดยสารต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ชำรุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96
- อันดับ 5 สภาพของรถโดยสารมีอากาศถ่ายเท ดี หรือมีเครื่องทำความเย็น เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8
- ในส่วนของผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย ของประชาชนในเขตอำเภอเชียงแสน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบการขนส่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งเรียงจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้
- อันดับ 1 การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงินของซื้อตรงไว้ใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96
- อันดับ 2 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงิน ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้โอกาสผู้โดยสารในการสอบถามข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93
- อันดับ 3 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความพร้อมที่จะให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86
- อันดับ 4 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความห่วงใย เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83
- อันดับ 5 การเดินทางจากจุดเริ่มต้น ไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80

จากข้อมูลความความคาดหวังต่อระบบขนส่งมวลชนทางบก และผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งมวลชนทางบก สามารถนำมาแสดงได้ดังรูปที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงความคาดหวังความพึงพอใจ และผลที่ได้รับของประชาชนในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง

จากรูปที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ในเขตอำเภอเมืองเชียงราย ประชาชนมีความคาดหวังต่อระบบการบริการขนส่งมากกว่านักท่องเที่ยว และประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งมากกว่านักท่องเที่ยว ส่วนเขตอำเภอแม่สาย ประชาชนมีความคาดหวังต่อระบบการบริการขนส่งน้อยกว่านักท่องเที่ยว และประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งน้อยกว่านักท่องเที่ยวเพียงเล็กน้อย สำหรับเขตอำเภอเชียงแสน ประชาชนมีความคาดหวังต่อระบบการบริการขนส่งมากกว่านักท่องเที่ยว และประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งน้อยกว่านักท่องเที่ยว



รูปที่ 4.3 แสดงความคาดหวัง ความพึงพอใจ และผลที่ได้รับของประชาชนในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่าง (2)

จากรูปที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอแม่สายมากกว่านักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเชียงแสนและเขตอำเภอเมือง ตามลำดับ ส่วนความคาดหวังของประชาชนพบว่าในเขตอำเภอเมืองเชียงรายประชาชนมีความคาดหวังมากกว่าประชาชนในเขตอำเภอเชียงแสนและอำเภอแม่สายตามลำดับ สำหรับผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งมวลชนทางบก พบว่า นักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสนมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ส่วนประชาชนในเขตอำเภอเมืองเชียงราย มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนในเขตอำเภอแม่สายและอำเภอเชียงแสน ตามลำดับ

5.7 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของรูปแบบการขนส่งมวลชนทางบกของรถยนต์ และรถโดยสารประจำทางของจังหวัดเชียงราย จากนักท่องเที่ยว

ชาวต่างชาติ โดยทำการวิเคราะห์ผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและผลที่ได้รับ ของในท้องเที่ยวชาวต่างชาติ (N = 30)

หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
1. สภาพของรถโดยสารต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ชำรุด	3.80	0.94	สูง	3.16	0.94	ปานกลาง
2. พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงิน แต่งกายสุภาพ และสะอาด	3.83	0.94	สูง	3.30	0.95	ปานกลาง
3. สภาพของรถโดยสารมีอากาศถ่ายเทดี หรือมีเครื่องทำความเย็นเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร	4.03	0.99	สูง	3.23	1.13	ปานกลาง
4. การเดินทางจากจุดเริ่มต้นไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด	3.90	0.80	สูง	3.10	1.06	ปานกลาง
5. การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงินของซื้อตรง ใจได้	3.83	0.87	สูง	3.06	0.92	สูง
6. สภาพของรถโดยสารมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ	3.93	0.88	สูง	2.96	0.71	ปานกลาง
7. พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงิน มีความพร้อมที่จะให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ	3.83	0.78	สูง	3.06	0.86	ปานกลาง

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและผลที่ได้รับ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (N = 30) (ต่อ)

หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
8. พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ ในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัยไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้โดยสาร	3.63	0.88	สูง	3.13	0.73	สูง
9. พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความห่วงใย เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร	3.69	0.88	สูง	3.26	0.98	สูง
10. พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงิน ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้โอกาสผู้โดยสารในการสอบถามข้อมูล	3.68	0.98	สูง	2.76	0.72	สูง
ภาพรวมความคาดหวัง	3.87	0.72	สูง	3.10	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.20 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความคาดหวังต่อระบบขนส่งมวลชนทางบก ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 โดยเรียงลำดับความคาดหวังจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

- อันดับ 1 สภาพของรถโดยสารมีอากาศถ่ายเท ดี หรือมีเครื่องทำความเย็น เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03
- อันดับ 2 สภาพของรถโดยสารมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

- อันดับ 3 การเดินทางจากจุดเริ่มต้น ไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90
- อันดับ 4 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงิน แต่งกายสุภาพ และสะอาด และการให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงินของซื้อตรง ไว้ใจได้ รวมถึงพนักงานขับรถ พนักงานขายตัวและพนักงานเก็บเงิน มีความพร้อมที่จะให้บริการให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83
- อันดับ 5 สภาพของรถโดยสารต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ชำรุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ในส่วนของผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงรายของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อระบบการขนส่งในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 โดยความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งเรียงจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

- อันดับ 1 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงิน แต่งกายสุภาพ และสะอาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30
- อันดับ 2 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความห่วงใย เอาใจใส่ ต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26
- อันดับ 3 สภาพของรถโดยสารมีอากาศถ่ายเท ดี หรือมีเครื่องทำความเย็น เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23
- อันดับ 4 สภาพของรถโดยสารต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ชำรุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16
- อันดับ 5 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของตน มีธรรมาศัยไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความมั่นใจ ต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

6.8 ผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของรูปแบบการขนส่งมวลชนทางบกของรถยนต์ และรถโดยสารประจำทางของจังหวัดเชียงรายจาก

ผู้ประกอบการด้านขนส่งในจังหวัดเชียงราย โดยทำการวิเคราะห์ผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและผลที่ได้รับ ของผู้ประกอบการด้านการขนส่งในจังหวัดเชียงราย (N = 100)

หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
1. สภาพของรถโดยสารต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ชำรุด	3.93	0.70	สูง	3.33	0.48	ปานกลาง
2. พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงิน แต่งกายสุภาพ และสะอาด	4.00	0.75	สูง	3.46	0.51	สูง
3. สภาพของรถโดยสารมีอากาศถ่ายเทดี หรือมีเครื่องทำความเย็นเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร	4.13	0.63	สูง	3.00	0.53	ปานกลาง
4. การเดินทางจากจุดเริ่มต้นไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด	4.00	0.65	สูง	3.26	0.56	ปานกลาง
5. การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงินของซื้อตรง ไว้ใจได้	4.06	0.59	สูง	3.62	0.59	สูง
6. สภาพของรถโดยสารมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ	4.13	0.74	สูง	3.13	0.44	ปานกลาง

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังและผลที่ได้รับ
ของผู้ประกอบการด้านการขนส่งในจังหวัดเชียงราย (N = 100) (ต่อ)

หัวข้อ	ความคาดหวัง		ระดับ	ผลที่ได้รับ		ระดับ
	Mean	S.D.		Mean	S.D.	
7. พนักงานขับรถ พนักงานชายตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความ พร้อมที่จะให้บริการ ให้ความ ช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ	4.20	0.67	สูงที่สุด	3.26	0.59	ปานกลาง
8. พนักงานขับรถ พนักงาน ชายตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ ในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัย ไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิด ความมั่นใจต่อผู้โดยสาร	4.13	0.63	สูง	3.53	0.74	สูง
9. พนักงานขับรถ พนักงานชาย ตัว และพนักงานเก็บเงินมี ความห่วงใย เอาใจใส่ต่อ ผู้โดยสาร	4.20	0.67	สูงที่สุด	3.40	0.74	สูง
10. พนักงานขับรถ พนักงาน ชายตัว และพนักงานเก็บเงิน ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจ ง่าย และให้โอกาสผู้โดยสาร ในการสอบถามข้อมูล	4.26	0.59	สูงที่สุด	3.50	0.48	สูง
ภาพรวมความคาดหวัง	4.10	0.48	สูง	3.35	0.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ประกอบการขนส่งมีความคาดหวังต่อระบบขนส่งมวลชนทาง
บก ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 โดยเรียงลำดับความคาดหวังจากมากไป
หาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

- อันดับ 1 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงิน ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้โอกาสผู้โดยสารในการสอบถามข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26
- อันดับ 2 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงิน มีความพร้อมที่จะให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ รวมถึงพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺และพนักงานเก็บเงิน มีความห่วงใย เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20
- อันดับ 3 สภาพของรถโดยสารมีอากาศถ่ายเทดี หรือมีเครื่องทำความเย็นเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร และสภาพของรถโดยสารมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ รวมถึงพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัยไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13
- อันดับ 4 การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงินของชื่อตรง ไว้ใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06
- อันดับ 5 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺และพนักงานเก็บเงิน แต่งกายสุภาพ และสะอาด รวมถึงการเดินทางจากจุดเริ่มต้นไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ในส่วนของผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงรายของผู้ประกอบการ พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อระบบการขนส่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 โดยผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อผลที่ได้รับจากบริการระบบขนส่งเรียงจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรกได้ดังนี้

- อันดับ 1 การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงินของชื่อตรง ไว้ใจได้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62
- อันดับ 2 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของตน มีอัธยาศัยไมตรี ที่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53
- อันดับ 3 พนักงานขับรถ พนักงานขายตัว⁺ และพนักงานเก็บเงิน ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้โอกาสผู้โดยสารในการสอบถามข้อมูลโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5

- อันดับ 4 พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋วและพนักงานเก็บเงิน แต่งกายสุภาพ และสะอาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46
- อันดับ 5 พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงิน มีความห่วงใย เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

นอกจากการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเพื่อหาข้อมูลด้านความพึงพอใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ประชาชน และผู้ประกอบการโดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้ว จากข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดและข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนทางบกมีดังนี้

1. ควรมีการตรวจสอบสภาพรถที่ให้บริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการเดินทางให้มีความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ควรปรับปรุงรถให้มีความพร้อมในการบริการ และสร้างบรรยากาศที่ดีในการเดินทาง เช่น เปิดพัดลมให้อากาศถ่ายเท การเปิดเพลง
2. ควรปรับปรุงพัฒนาขยายพื้นที่ของสถานีขนส่งจังหวัดเชียงรายและที่จอดรถ ควรขยายพื้นที่สถานีขนส่ง เพิ่มที่จอดรถโดยสาร รวมถึงรถของผู้มาใช้บริการเช่นรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ เป็นต้น ควรมีการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของรถที่มาให้บริการ ควรมีการจัดการระบบการจราจรบริเวณสถานีขนส่งโดยให้มีเจ้าหน้าที่จราจรในช่วงเวลาที่มีการจราจรคับคั่งหรือกำหนดเส้นทางเดินรถแบบทางเดียว
3. ควรเพิ่มจำนวนรถให้มากขึ้นในบางเส้นทาง เช่น เส้นทางการเดินทางจากสนามบินไปสถานีขนส่ง การเพิ่มเที่ยวการเดินทางให้ถี่ขึ้น และการขยายระยะเวลาการเดินทางในบางเส้นทาง เช่น เชียงราย – เชียงแสน เชียงราย – แม่สาย เชียงราย – เชียงใหม่ เชียงรายไปยังสถานที่ท่องเที่ยว (ภูชี้ฟ้า ดอยแม่สละ ดอยตุง) รถโดยสารระหว่างจังหวัด เช่น เชียงราย – ลำปาง เชียงราย – กรุงเทพฯ ในช่วงเวลาเช้า เชียงราย – เชียงใหม่ เป็นต้น รวมถึงรถที่ให้บริการในตัวเมืองโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาหลัง 19.00 น.
4. ควรมีการอบรมเรื่องมารยาทเพื่อให้บริการที่ดี พนักงานที่ให้บริการควรพูดจากับผู้โดยสารด้วยที่สุภาพ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสาร และพนักงานไม่ควรสูบบุหรี่บนรถ และควรเอาใจใส่ผู้รับบริการโดยสารด้วยความเต็มใจ

5. ควรมีการควบคุมเวลาการเดินทางให้เป็นไปตามกำหนด การเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เช่น เพิ่มจุดขายตั๋ว การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลเส้นทาง การเดินทาง เป็นต้น การเดินทางไปถึงจุดหมายด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมไม่ช้าเกินไป
6. ควรมีการควบคุมดูแลในการกำหนดราคาให้เกิดความเหมาะสมเนื่องจากบางเส้นทางค่าโดยสารยังมีราคาแพง บางครั้งมีการเก็บเกินราคาที่มีการแจ้งไว้ และฉวยโอกาสขึ้นราคาเมื่อราคาน้ำมันเพิ่มขึ้น และควบคุมราคาค่าโดยสารในบริเวณในเมืองให้มีมาตรฐานไม่ใช่กำหนดตามใจของผู้ขับและควรแจ้งราคาให้ชัดเจน
7. ควรปรับปรุงสภาพถนนให้มีความปลอดภัยในการเดินทางเช่น ปรับถนนให้เรียบไม่ขรุขระเช่น เส้นทางเชียงราย – แม่จัน เส้นทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว การขยายถนนให้กว้างขึ้น เช่น เส้นทางเชียงราย – เชียงใหม่ เส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น การดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเช่นการเพิ่มแสงสว่างบริเวณที่จอดรถในสถานีขนส่ง
8. ควรมีการบริการของรถบัส รถทัวร์ รถปรับอากาศ รถไฟ รถตู้ สองแถว รถตุ๊ก ตุ๊ก มอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถโดยสารรอบตัวเมือง แท็กซี่ นอกเหนือจากรถยนต์โดยสารที่มีบริการอยู่ขณะนี้
9. ควรพัฒนาการด้านภาษาอังกฤษให้กับผู้ให้บริการ รวมถึงการจัดทำข้อมูลการเดินทางเป็นภาษาอังกฤษ
10. ยินดีที่จะเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นอีกเล็กน้อยหากมีการพัฒนาการบริการ และสภาพรถให้ดีขึ้นกว่านี้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องโครงการประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาของระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย และศึกษารูปแบบและระบบที่เหมาะสมของการขนส่งมวลชนทางบกเพื่อตอบสนองการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย โดยมีคำถามการวิจัยทั้งสิ้น 5 ข้อ ดังนี้

1. ระบบขนส่งมวลชนทางบกในจังหวัดเชียงราย มีปัญหาอะไร
2. ประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งทางบกของจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับใด
3. ระบบขนส่งมวลชนทางบกที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายควรมีรูปแบบเช่นไร
4. แนวทางใดบ้างที่รองรับระบบการขนส่งมวลชนเพื่อเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย
5. ความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงราย และได้สรุปผลการวิจัยเป็น 3 ตอน ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ระบบขนส่งมวลชนทางบกในจังหวัดเชียงราย มีปัญหาอะไร

ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการขนส่งของจังหวัดเชียงรายในมุมมองที่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการจะให้ความสนใจในเรื่องของการบริการที่จะได้รับ เช่นการได้รับการบริการที่ดีจากพนักงาน ความปลอดภัย ความพร้อมของพนักงานผู้ให้บริการ ส่วนผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการจะสนใจเรื่องการขอความสนับสนุนจากภาครัฐเพื่อให้การดำเนินงานมีผลกำไรและสะดวกสบายมากขึ้นเช่น ต้องการให้เพิ่มราคาค่าโดยสารเพราะเศรษฐกิจไม่ดีราคาน้ำมันสูงขึ้น การขยายสถานีขนส่งเพื่อการรับ-ส่งผู้โดยสารที่สะดวกสบายมากขึ้นทั้งนี้ประเด็นปัญหาต่างๆสรุปได้ดังนี้

5.1.1.1 ปัญหาเกี่ยวกับยานพาหนะ

ยานพาหนะที่ให้บริการมีสภาพเก่า มีประเภทของยานพาหนะจำกัด เช่นมีเพียงรถเมล์หรือรถยนต์โดยสารประจำทาง และรถสองแถว สภาพภายในรถโดยสารบางคนไม่เหมาะสมต่อการให้บริการ เช่น ไม่มีพัดลม เบาะขาด เครื่องยนต์ติดขัดระหว่างเดินทาง และปัญหาอีกประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะคือสภาพถนนที่ขรุขระทำให้การเดินทางล่าช้า หรือต้องระวังเป็นพิเศษ

5.1.1.2 ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ

สถานีขนส่งบางแห่งคับแคบและแออัด เช่นสถานีขนส่งอำเภอเมืองเชียงรายมีพื้นที่คับแคบไม่เพียงพอต่อการจอดรถโดยสาร รวมถึงรถของผู้ที่มาส่งผู้โดยสาร ขาดการจัดการระบบจราจรที่ดี อีกทั้งยังมีดีและไม่ค่อยปลอดภัย นอกจากนี้การให้บริการของห้องสุขายังไม่พอเพียง และค่อนข้างสกปรก ปัญหาอีกส่วนหนึ่งที่จะอยู่ในความดูแลของสถานีขนส่งคือ การตั้งจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ และจัดหาพนักงานที่มีความแม่นยำเพื่อถ่ายทอดข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

5.1.1.3 ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานและผู้ประกอบการ

พนักงานบางคนยังขาดจิตสำนึกในการให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ ฐูปบุหรี่ในรถ พนักงานยังขาดความรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ผู้ประกอบการฉวยโอกาสขึ้นราคา ค่าโดยสารช่วงน้ำมันขึ้นราคา หรือเก็บเกินราคาที่จ้างไว้

5.1.1.4 ปัญหาเกี่ยวกับเส้นทางและความถี่ในการให้บริการ

เส้นทาง ช่วงเวลา และความถี่ของการให้บริการมีน้อยไม่พอเพียงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่นเส้นทางเชียงราย – แม่สาย ควรเพิ่มรถ วันเสาร์-อาทิตย์ ช่วงเทศกาลการท่องเที่ยว และ ช่วงเวลาเย็น

5.1.1.5 ปัญหาการขาดผู้ประกอบการมาลงทุน

ขาดผู้ลงทุนเกี่ยวกับการขนส่งจึงทำให้ระบบการขนส่งมีไม่พอเพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค เท่าที่ปรากฏจะมีบริษัทที่ทำธุรกิจนี้ค่อนข้างน้อยจึงไม่เกิดการแข่งขัน ทำให้ไม่มีการปรับปรุงสภาพรถให้ดีขึ้นเท่าที่ควร

5.1.2 ประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งทางบกของจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับใด

ประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งทางบกของจังหวัดเชียงราย จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลโดยแยกตามกลุ่มประชากรในแต่ละพื้นที่และประเภทพบว่าทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ประชาชนในเขตพื้นที่ในฐานะผู้ใช้บริการมีความเห็น ว่าโดยเฉลี่ยแล้วประสิทธิภาพของระบบคมนาคมขนส่งทางบกของจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับปานกลางเพราะ ระบบการขนส่งของจังหวัดเชียงรายยังต้องได้รับความเอาใจใส่ในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นสภาพรถ ความเพียงพอของยานพาหนะ ที่นั่ง การถึงที่หมายตรงเวลา และปลอดภัย แต่ตรงกันข้ามกับผู้ประกอบการที่มองเห็นว่าประสิทธิภาพของระบบขนส่งทางบกของจังหวัดเชียงรายโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเพราะ ผู้ประกอบการจะมองเห็นผลประโยชน์ที่จะได้รับ อาทิมีการขอให้ขึ้นราคาค่าโดยสารเหตุเพราะน้ำมันขึ้นราคา เป็นต้น

และเมื่อศึกษาเพิ่มเติมจะพบว่าประสิทธิภาพของระบบคมนาคมขนส่งของจังหวัดเชียงรายในเขตอำเภอเมืองเชียงราย และอำเภอแม่สายมีประสิทธิภาพปานกลางค่อนข้างสูง ส่วนประสิทธิภาพของระบบคมนาคมขนส่งของจังหวัดเชียงรายในเขตอำเภอเชียงแสนมีประสิทธิภาพปานกลางแต่น้อยกว่าทั้งสองอำเภอที่กล่าวมา

5.1.3 ระบบขนส่งมวลชนทางบกที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ควรมีรูปแบบเช่นไร

รูปแบบระบบขนส่งมวลชนทางบกที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย มุ่งประเด็นไปที่ความเหมาะสมของรูปแบบเกี่ยวกับจุดรับ-ส่ง ในแต่ละ

เขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่างและความเหมาะสมของช่วงเวลาที่ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเห็นว่า รูปแบบของระบบขนส่งมวลชนมีความเหมาะสมต่อการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากขาดการให้บริการรับ-ส่ง ณ จุดท่องเที่ยวเช่น ดอยตุง และในช่วงเทศกาลซึ่งความต้องการของผู้บริโภคมีมากแต่การให้บริการมีน้อย ไม่พอเพียง ในส่วนของผู้ประกอบการจะมองว่ารูปแบบของระบบขนส่งมวลชนมีความเหมาะสมต่อการท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง เพราะผู้ให้บริการมองว่าการให้บริการปกติดีแล้ว แต่สิ่งที่จะต้องพิจารณาประกอบการคือพื้นที่ในการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรจัดหาเพิ่มเติม

นอกจากรูปแบบในการให้บริการด้านความถี่ของเวลาและความเหมาะสมของจุดรับ-ส่งการโดยสารแล้ว รูปแบบของยานพาหนะที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวต้องการให้มีในจังหวัดเชียงรายดังนี้

5.1.3.1 การเดินทางภายในตัวเมือง เขตอำเภอหรือสถานที่ภายในเมือง หรือแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงควรมีบริการรถสองแถว รถตุ๊กตุ๊ก มอเตอร์ไซค์รับจ้าง รถโดยสารรอบตัวเมือง ที่มีราคาไม่แพง จนเกินไป

5.1.3.2 การเดินทางภายในจังหวัดควรจัดให้มีรถไฟ รถตู้ รถสองแถว

5.1.3.3 การเดินทางระหว่างจังหวัดควรมีบริการรถทัวร์ รถปรับอากาศ รถไฟ

5.1.4 แนวทางใดบ้างที่สามารถรองรับระบบการขนส่งมวลชนเพื่อเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

จากการศึกษาพบว่า การเพิ่มเส้นทางและจำนวนยานพาหนะเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถรองรับระบบการขนส่งมวลชนทางบกเพื่อเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายได้ ทั้งนี้ควรเพิ่มจำนวนรถให้มากขึ้นในบางเส้นทาง รวมทั้งการเพิ่มเที่ยวการเดินทางให้ถี่ขึ้น และการขยายระยะเวลาการเดินทางในบางเส้นทาง เช่น เชียงราย – เชียงแสน เชียงราย – แม่สาย เชียงราย – เชียงใหม่ เชียงรายไปยังสถานที่ท่องเที่ยว (ภูชี้ฟ้า ดอยแม่สลอง ดอยตุง) และรถโดยสารระหว่างจังหวัด เช่น เชียงราย – ลำปาง เชียงราย – กรุงเทพฯ ในช่วงเวลาเช้า เชียงราย – เชียงใหม่ เป็นต้น รวมถึงรถที่ให้บริการในตัวเมืองโดยเฉพาะอย่าง

ยิ่งในเวลาหลัง 19.00 น. นอกจากนี้ควรเพิ่มหรือขยายเวลารับ-ส่งผู้โดยสารให้มีระยะเวลามากขึ้น อีกด้วย ทางด้านยานพาหนะซึ่งปัจจุบันจะมีเพียงรถยนต์โดยสารประจำทางแบบพัดลม และรถสองแถวที่ให้บริการระหว่างอำเภอต่างๆ ควรเพิ่มรถยนต์โดยสารประจำทางปรับอากาศที่มีสภาพดีนำให้บริการ ส่วนในการเดินทางระยะสั้นควรมีรถแท็กซี่ รถตุ๊กตุ๊ก รถโดยสารรอบเมือง หรือรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ อนึ่งการปรับสภาพถนน และการขยายพื้นที่ของสถานีขนส่งก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ระบบการขนส่งมวลชนมีความพร้อม ความคล่องตัวในการให้บริการมากขึ้น และเนื่องจากจังหวัดเชียงรายเป็นเมืองท่องเที่ยวในเขตภาคเหนือ ซึ่งมีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศมาเยือนพอสมควร การฝึกอบรมทางด้านภาษาอังกฤษให้กับพนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้การบริการของขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงรายมีความสมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น

5.1.5 ความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงราย

โดยภาพรวมของการศึกษาพบว่าทั้งผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการให้บริการหรือรับบริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง แต่ผลที่ได้รับกลับตรงกันข้ามโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เป็นผู้ใช้บริการในฐานะผู้บริโภคไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ รวมทั้งประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความคาดหวังจะได้รับการบริการที่ดีจากพนักงาน เช่น การพูดจาที่สุภาพ ความมีน้ำใจ เอื้ออาทรต่อผู้โดยสาร ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ รองลงไปเป็นความคาดหวัง ด้านความพร้อมของสภาพยานพาหนะ จากความคาดหวังดังกล่าวได้สอบถามถึงผลที่ได้รับซึ่งหมายถึงความพึงพอใจ พบว่าความพึงพอใจในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ รวมทั้งประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กลุ่มตัวอย่างระบบขนส่งจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนผู้ให้บริการอันได้แก่พนักงาน ผู้ประกอบการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง มีความคาดหวังในการให้บริการว่าจะสามารถให้บริการแก่ผู้บริโภคได้อยู่ในระดับสูง และผลที่ได้รับก็แสดงให้เห็นว่าพนักงาน ผู้ประกอบการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเห็นว่าการให้บริการของตนเป็นที่น่าพอใจซึ่งประมาณค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

ส่วนในด้านความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงรายนั้น ประชาชนและนักท่องเที่ยวมีความต้องการที่เหมือนกันคือ ต้องการความปลอดภัยและความสะดวกสบายจากยานพาหนะที่ให้บริการรวมถึง การบริการที่ดี มีสำนึกในการให้บริการ การบริการที่สุภาพและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ให้บริการ นอกจากนี้ยังต้องการให้มีการเพิ่มประเภทของยานพาหนะเพื่อความเหมาะสมในการเดินทางเช่น มีรถโดยสารรอบเมือง รถตู้ รถแท็กซี่ รถตุ๊กตุ๊ก และรถไฟ เป็นต้น อีกทั้งยังต้องการให้มีการเพิ่มและขยายเวลาการให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารให้มากขึ้นเพื่อความสะดวกในการเดินทางไปท่องเที่ยวและประกอบภาระกิจ ยิ่งไปกว่านั้นยังต้องการให้มีการควบคุมราคาค่าโดยสารซึ่งผู้โดยสารบางคนมักถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการโดยไม่แจ้งราคาที่แน่นอนให้รู้ล่วงหน้าแต่จะขึ้นราคาตามความต้องการของตนเอง และความสะดวกอีกข้อหนึ่งคือผู้โดยสารต้องการโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีพาหนะเป็นของตนเองแต่ต้องการใช้บริการของขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงราย คือ พื้นที่ในการจอดรถบริเวณสถานีขนส่ง ผู้ใช้บริการเห็นสมควรให้ปรับปรุงพัฒนาขยายพื้นที่ของสถานีขนส่งจังหวัดเชียงราย และที่จอดรถ ขยายพื้นที่สถานีขนส่ง เพิ่มที่จอดรถโดยสาร รวมถึงรถของผู้มาใช้บริการเช่นรถยนต์ส่วนตัว รถจักรยานยนต์ ส่วนความต้องการด้านจำนวนของยานพาหนะนั้นควรเพิ่มจำนวนรถให้มากขึ้นในบางเส้นทาง เช่น รถให้บริการจากสนามบินไปยังสถานีขนส่ง การเพิ่มเที่ยวการเดินทางให้ถี่ขึ้น และการขยายระยะเวลาการเดินทางในบางเส้นทาง เช่น เชียงราย – เชียงแสน เชียงราย – แม่สาย เชียงราย – เชียงใหม่ หรือเชียงรายไปยังสถานที่ท่องเที่ยว (ภูชี้ฟ้า ดอยแม่สะลอง ดอยตุง) รถโดยสารระหว่างจังหวัด เช่น เชียงราย – ลำปาง เชียงราย – กรุงเทพฯ ในช่วงเวลาเช้า เชียงราย – เชียงใหม่ เป็นต้น รวมถึงรถที่ให้บริการในตัวเมือง เชียงราย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาหลัง 19.00 น.

5.2 การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องโครงการประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากชาวไทยจากเขตภูมิภาคอื่น ที่ไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตอำเภอเมือง เชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสนที่มาเที่ยว หรือมาทำธุระในเขตพื้นที่ดังกล่าว จำนวน 300 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่จำกัดสัญชาติและเชื้อชาติ ที่มาเที่ยวหรือทำธุระในเขต

พื้นที่เขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสน จำนวน 30 คนเจ้าพนักงานผู้เกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการธุรกิจในพื้นที่เขตอำเภอเมืองเชียงรายอำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสนจำนวน 15 คนประชาชนทั่วไปไม่จำกัดเชื้อชาติที่อาศัยและท่องเที่ยวอยู่ในเขตพื้นที่เขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสนจำนวน 100 คนรวม 445คน ในเขตพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว สถานีขนส่งและรับผู้โดยสาร ในเขตอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สาย และอำเภอเชียงแสน เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงรายและศึกษาถึงรูปแบบและระบบที่เหมาะสมของการขนส่งมวลชนทางบกเพื่อตอบสนองการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย เพื่อตอบคำถามการวิจัย 5 ข้อ คือ

1. ระบบขนส่งมวลชนทางบกในจังหวัดเชียงราย มีปัญหาอะไร
2. ประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งทางบกของจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับใด
3. ระบบขนส่งมวลชนทางบกที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายควรมีรูปแบบเช่นไร
4. แนวทางใดบ้างที่รองรับระบบการขนส่งมวลชนเพื่อเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย
5. ความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงราย

ซึ่งผลการศึกษาริวิจัยได้มากจากการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามและนำมาหาค่าทางสถิติ ซึ่งพอจะสรุปผลได้โดยสังเขป ดังนี้

ปัญหาของระบบขนส่งในจังหวัดเชียงรายพอสรุปได้เป็น 2 ประเด็นคือ ปัญหาทั่วไปและปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ปัญหาทั่วไป ได้แก่ปัญหาสภาพของรถที่ให้บริการ ปัญหามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ การพูดจาไม่สุภาพ ปัญหาความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำและที่พักรอผู้โดยสาร ปัญหาจำนวนรถและเที่ยวการเดินทางไม่เพียงพอโดยเฉพาะช่วงเวลาเช้าและช่วงเย็น ปัญหาสถานีขนส่ง คับแคบ แออัด ปัญหาความปลอดภัยในการให้บริการ ปัญหาการจราจรในบริเวณสถานีขนส่งโดยเฉพาะช่วงเวลาเช้าและช่วงเย็น ปัญหากำหนดเวลาในการเดินทางไม่แน่นอน การเดินทางไม่ตรงเวลา ปัญหาการกำหนดราคาไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนชัดเจน โดยเฉพาะรถที่ให้บริการในเขตอำเภอเมือง ปัญหาสภาพถนนไม่ดี ตามลำดับ

ปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วน ได้แก่ ปัญหาสภาพของรถที่ให้บริการ ปัญหาความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำและที่พักรอผู้โดยสาร ปัญหามารยาทของพนักงานผู้

ให้บริการ เช่น การพุดจาไม่สุภาพ สับสนหรือปนรถ ปัญหาจำนวนรถไม่เพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนรถ และเที่ยวการเดินรถ ปัญหาการกำหนดเวลาในการเดินรถ ไม่แน่นอน การเดินรถไม่ตรงเวลา ปัญหาพื้นที่ของสถานีขนส่งคับแคบ แออัด ปัญหาการจราจรในบริเวณสถานีขนส่งโดยเฉพาะ ช่วงเวลาเช้าและช่วงเวลาเย็น ปัญหาการกำหนดราคาไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนชัดเจน ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งทางบกของจังหวัดเชียงรายพบว่าโดยเฉลี่ยแล้วในมุมมองของประชาชนและนักท่องเที่ยวเห็นว่าประสิทธิภาพของระบบคมนาคมขนส่งของจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับปานกลางซึ่งระบบการคมนาคมขนส่งทางบกของจังหวัดเชียงรายควรได้รับการปรับปรุงในอีกหลายๆด้าน อาทิ ยานพาหนะ การให้บริการ ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย แต่ในมุมมองของผู้ประกอบการเห็นว่าประสิทธิภาพของระบบขนส่งทางบกของจังหวัดเชียงรายโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเพราะเป็นการลงทุนน้อยแต่กำไรมาก เพราะมีผู้ประกอบการค่อนข้างน้อย ประชาชนและนักท่องเที่ยวจึงไม่มีโอกาสเลือกใช้บริการเท่าที่ควร จึงทำให้ผู้ประกอบการไม่กระตือรือร้นในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการในทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นยานพาหนะ การตั้งราคาที่เหมาะสม รวมทั้งการปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

จากการศึกษาพบว่ารูปแบบของระบบขนส่งมวลชนทางบกที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายควรมีพาหนะหลากหลายประเภทให้เหมาะสมกับการเดินทาง เช่น หากเป็นการเดินทางภายในเขตเมืองหรือสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียงควรเป็นการให้บริการของรถโดยสารรอบเมือง รถตู้ รถสองแถว รถแท็กซี่ รถตุ๊กตุ๊ก หรือรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ที่มีราคาไม่แพงจนเกินไป และหากเป็นการเดินทางในเขตอำเภอหรือเดินทางระหว่างจังหวัดควรมีบริการของรถไฟ หรือรถปรับอากาศที่สบาย เป็นต้น นอกจากนี้การศึกษารูปแบบของการให้บริการด้านความถี่ของเวลา และความเหมาะสมของจุดรับ-ส่งการโดยสารพบว่าความถี่ของเวลาและความเหมาะสมของจุดรับ-ส่งการโดยสารอยู่ในระดับอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากขาดการให้บริการรับ-ส่ง ณ จุดท่องเที่ยวที่สำคัญ เช่นดอยตุง และความถี่ในการให้บริการก็อยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน ทั้งนี้ คาดว่าเนื่องจากจำนวนของยานพาหนะมีจำกัดในบางพื้นที่ และราคาค่าโดยสารค่อนข้างสูงจึงมีการจำกัดเวลาในการให้บริการ

ด้านแนวทางที่รองรับระบบการขนส่งมวลชนเพื่อเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายนั้นหากจะพัฒนาการอย่างจริงจังแล้วก็จะหนีไม่พ้นการกล่าวถึงจำนวนและสภาพของ

ยานพาหนะว่าควรปรับปรุงสภาพยานพาหนะให้ดี ปลอดภัย สะดวกสบาย มีการเพิ่มจำนวนในบางเส้นทางและขยายเวลาในการให้บริการออกไปเพื่อจะได้สะดวกในการท่องเที่ยวและปฏิบัติการภารกิจ นอกจากนี้ในเขตอำเภอเมืองเชียงรายควรขยายพื้นที่ของสถานีขนส่งที่ค่อนข้างจะแออัด และควรมีพื้นที่สำหรับจอดรถสำหรับผู้ที่มาส่งผู้โดยสาร หรือผู้โดยสารอาจจะจอดรถส่วนตัวไว้และไปทำธุระโดยใช้บริการของขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงรายได้ เพื่อเป็นการประหยัดและไม่เหนียวจนเกินไป และหากเป็นไปได้ควรปรับปรุงสภาพถนนให้ดีเพื่อลดอุบัติเหตุ และสะดวกในการเดินทาง ในด้านการเพิ่มศักยภาพของการบริการแก่ชาวต่างชาตินั้นผู้ให้บริการควรมีความรู้ทางภาษาอังกฤษ เพื่อใช้สื่อสารและให้ข้อมูล ซึ่งหากขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงรายสามารถพัฒนาได้ตามข้อมูลดังกล่าวจะทำให้ศักยภาพของการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายมีเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ และจะทำให้จังหวัดเชียงรายเป็นจุดสนใจของนักท่องเที่ยวไม่แพ้จังหวัดอื่นๆ ในประเทศไทย

สุดท้ายในด้านของความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงรายนั้น โดยภาพรวมประชาชนและนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการค่อนข้างสูงแต่สิ่งที่ได้รับกลับมามีอยู่ในระดับกลาง ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้ประกอบการที่มีความคาดหวังสูงและคิดว่าตนเองนั้นได้ให้บริการอยู่ในระดับสูงแล้วเช่นกัน ส่วนความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีต่อขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงรายนั้นมีความต้องการต้องการความปลอดภัยและความสะดวกสบายจากยานพาหนะที่ให้บริการรวมถึงการบริการที่ดี มีสำนึกในการให้บริการ การบริการที่สุภาพและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ให้บริการ นอกจากนี้ยังต้องการให้มีการเพิ่มประเภทของยานพาหนะเพื่อความเหมาะสมในการเดินทาง การขยายเวลาในการให้บริการ การขยายพื้นที่ของสถานีขนส่ง และการปรับปรุงสภาพถนนให้ดีไม่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำงานวิจัยไปใช้

ผลของการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

- 5.3.1 นำไปวางแผนจัดทำเป็นโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลจังหวัดเชียงราย แบบบูรณาการภายในปีงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2551
- 5.3.2 เสนอผลงานวิจัยต่อผู้ใช้งานวิจัยโดยตรง ได้แก่ เทศบาลนครเชียงราย เทศบาลเมืองแม่สาย เทศบาลเมืองเชียงแสน กรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่ง

จังหวัดเชียงราย บริษัท ขนส่ง จำกัด เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาการบริหารจัดการด้านบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 5.3.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ทำให้ประชาชนหันมาใช้บริการของรถโดยสารประจำทางเพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบการมีความประสงค์จะลงทุนในธุรกิจประเภทนี้มากขึ้น
- 5.3.2 ควรมีการศึกษาถึงกระบวนการในการให้บริการของระบบการขนส่งจังหวัดเชียงรายที่เอื้อประโยชน์ให้กับผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ
- 5.3.3 ควรจัดให้มีหลักสูตรอบรมหรือให้ความรู้กับผู้ให้บริการขนส่งมวลชนทางบกในด้านต่างๆ อาทิ การพัฒนาบุคลากรภาพเพื่อการให้บริการ การใช้ภาษาอังกฤษในงานบริการด้านการขนส่งคนเพื่อการท่องเที่ยว

บรรณานุกรม

กระทรวงคมนาคม. (2540). **แผนหลักการขนส่ง พ.ศ. 2540-2549 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.**

กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. (2543). **จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15.** กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ชวัลนุช วรรณชิน. (2545). **พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งของนักท่องเที่ยวท้องถิ่น :**

กรณีศึกษาสถานีขนส่งจังหวัดเชียงราย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นฤตย์ นิมสมบุญ. (2545). **โครงการประมวลผลงานวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของ**

ประเทศไทย พ.ศ. 2540-2544 : ส่วนที่ 1 เล่มที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุน

สนับสนุนการวิจัย.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). **การขนส่งผู้โดยสารเพื่อการท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ: ศูนย์วิชาการ

ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2540). **โครงการจัดทำตัวแบบการจัดระบบการจราจรและขนส่ง**

สำหรับเมืองภูมิภาค ระยะที่ 2 จังหวัดเชียงราย. เชียงใหม่: คณะวิศวกรรมศาสตร์.

รุ่งนภา จันทวิสมบูรณ์. (2546). **การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบยั่งยืน : กรณีศึกษาเมือง**

ประวัติศาสตร์ เชียงแสนจังหวัดเชียงราย. เชียงราย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

สารานุกรมภาพสำหรับเด็ก. (2523). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2544). **คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี พันตำรวจโท ทักษิณ**

ชินวัตร นายกรัฐมนตรี แถลงต่อรัฐสภา วันจันทร์ที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544.

กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี. (อัดสำเนา)

_____. (2542). **แผนหลักการขนส่ง พ.ศ. 2542-2549.** กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

Bardi, Edward J., Coyle, John J., Novack, Robert A. (2006). **Management of transportation.** Mason, Ohio: Thomson/South-Western.

Lovelock, Christopher H. (2002). **Services marketing in Asia : managing people, technology and strategy.** Singapore: Prentice Hall.

Stephen., et al. (2003). **Introduction management part I.** 3rd ed. Bangkok: Prentice Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เทศบาลนครเชียงราย เทศบาลเมือง แม่สาย เทศบาลเมือง เชียงแสน

- คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจข้อมูลศึกษาวิจัย โครงการ: ประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงราย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 2. ข้อมูลแสดงระดับของประสิทธิภาพ รูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม ความพึงพอใจ
 3. ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งและข้อเสนอแนะ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด และกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ หญิง ชาย
2. อายุ _____ ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด/ ปัจจุบัน

ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.
ปวส./ ปวท./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ

นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	เกษตรกร
แม่บ้าน	ว่างงาน	อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท
20,001 - 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท	
6. ภูมิลำเนา

จังหวัดเชียงราย	จังหวัดอื่นๆในภาคเหนือ	กรุงเทพมหานคร
ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก
ภาคตะวันตก	ภาคใต้	อื่นๆ โปรดระบุ.....
7. ท่านมีจุดประสงค์ในการเดินทางเพื่ออะไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

พักผ่อนหย่อนใจ	ทัศนอาจร/ การศึกษา	ทำธุระ/ ธุรกิจ
ประชุม สัมมนา	เยี่ยมญาติมิตร	อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. ท่านมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างไรกับระบบขนส่งมวลชนในจังหวัดเชียงราย

เป็นผู้ใช้บริการ

เป็นผู้ให้บริการ

เป็นเจ้าของที่ขนส่งของรัฐ

อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2: ข้อมูลแสดงระดับของประสิทธิภาพ รูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม ความพึงพอใจ

หมายเหตุ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ประสิทธิภาพ					
1. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสาร (รถบัส หรือรถสองแถว) อยู่ในระดับใด					
2. ท่านได้รับความสะดวกในการขึ้นและลงรถตรงตามจุดออกเดินทางหรือจุดหมายปลายทางอยู่ในระดับใด					
3. ท่านได้รับความสะดวกในการนั่งรถโดยสาร ณ สถานีขนส่งอยู่ในระดับใด					
4. ท่านได้รับความสะดวกในการนั่งรถโดยสาร ณ จุดรับ-ส่งระหว่างทาง อยู่ในระดับใด					
5. ท่านคิดว่าสภาพของรถโดยสาร (เบาะที่นั่ง ความเก่า-ใหม่ของรถ ความสะอาดภายในรถ) เอื้อให้ท่านได้รับความสบายจากการใช้บริการอยู่ในระดับใด					
6. ท่านคิดว่าบรรยากาศภายในรถโดยสาร (มีเครื่องทำความเย็น มีพัดลมการระบายอากาศ) ก่อให้เกิดความสบายใช้บริการอยู่ในระดับใด					
7. ท่านคิดว่าการเดินทางของท่านได้รับความรวดเร็ว ถึงที่หมายตรงตามกำหนดเวลาอยู่ในระดับใด					
8. ท่านคิดว่ามีจำนวนยานพาหนะที่ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับใด					
9. ท่านคิดว่ามีจำนวนที่นั่งภายในรถเพียงพอต่อผู้โดยสารอยู่ในระดับใด					
10. ท่านคิดว่ามีความถี่ของช่วงเวลาในการบริการขนส่งผู้โดยสาร อยู่ในระดับใด					
11. ท่านคิดว่าระยะทางที่มีการบริการขนส่งเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารอยู่ในระดับใด					
12. ท่านคิดว่าสภาพของรถโดยสารทำให้ท่านเกิดความปลอดภัยในการเดินทางอยู่ในระดับใด					

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. ท่านไว้ใจพนักงานขับรถว่าจะนำท่านไปยังจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัยอยู่ในระดับใด					
14. ท่านคิดว่าสภาพถนนที่ท่านเดินทางทำให้ท่านได้รับความปลอดภัยอยู่ในระดับใด					
15. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมของเส้นทางระหว่างการเดินทางทำให้ท่านได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับใด					
16. ท่านคิดว่าอัตราค่าโดยสาร กับระยะทางมีความเหมาะสม และยุติธรรมอยู่ในระดับใด					
17. ท่านคิดว่าอัตราค่าโดยสารกับการบริการที่ได้รับมีความเหมาะสม และยุติธรรมอยู่ในระดับใด					
ความเหมาะสมของรูปแบบ					
18. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารในเขตอำเภอเมืองเชียงราย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด					
19. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอเชียงแสน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด					
20. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอแม่สายมีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด					
21. ท่านคิดว่าจุดรับ-ส่งของรถโดยสารระหว่างอำเภอเชียงแสนกับอำเภอแม่สาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด					
22. ท่านคิดว่าระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงรายสามารถตอบสนองความต้องการในการเดินทางของท่านอยู่ในระดับใด					
23. ท่านคิดว่าความถี่ของช่วงเวลาในการให้บริการของรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางมีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด					
23.1 ภายในเขตอำเภอเมืองเชียงราย →					
23.2 ระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอแม่สาย →					
23.3 ระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย กับอำเภอเชียงแสน →					
23.4 ระหว่างอำเภอเชียงแสนกับอำเภอแม่สาย →					

ความพึงพอใจ

จากการใช้บริการขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงรายท่านได้คาดหวังต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด และผลของการบริการที่ท่านได้รับอยู่ในระดับใด

ความคาดหวัง					หัวข้อ	ผลที่ได้รับ				
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
					1. สภาพของรถโดยสารต้องอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ชำรุด					
					2. พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงิน แต่งกายสุภาพ และสะอาด					
					3. สภาพของรถโดยสารมีอากาศถ่ายเท ดี หรือมีเครื่องทำความเย็น เพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสาร					
					4. การเดินทางจากจุดเริ่มต้น ไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนด					
					5. การให้บริการพนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงินของซื้อตรง ว่างใจได้					
					6. สภาพของรถโดยสารมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ					
					7. พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงิน มีความพร้อมที่จะให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลอยู่เสมอ					
					8. พนักงานขับรถ พนักงานขายตั๋ว และพนักงานเก็บเงิน มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของตน มีธรรมาสัยไม่ตรี ที่เป็นมิตรก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้โดยสาร					

ความคาดหวัง					หัวข้อ	ผลที่ได้รับ				
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
					9. พนักงานขับรถ พนักงานขาย ตัว และพนักงานเก็บเงิน มีความ ห่วงใย เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร					
					10. พนักงานขับรถ พนักงานขาย ตัว และพนักงานเก็บเงิน ใช้ภาษา ในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และให้ โอกาสผู้โดยสารในการสอบถาม ข้อมูล					

ส่วนที่ 3: ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขนส่งและข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่าระบบขนส่งมวลชนจังหวัดเชียงราย ควรปรับปรุงหรือพัฒนา การบริการในด้านใดบ้าง
อย่างไร

2. ท่านคิดว่าผู้ให้บริการขนส่งมวลชน หรือผู้ประกอบการด้านการขนส่งทางบกของจังหวัด
เชียงราย ควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งใดบ้าง อาทิ เพิ่มเวลาในการเดินรถ ปรับปรุงสภาพรถ
อบรมมารยาทของพนักงานที่ให้บริการ

3. ท่านคิดว่าขนส่งมวลชน จังหวัดเชียงราย ควรจัดหายานพาหนะประเภทใดมาให้บริการเพิ่มเติม
เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นคนไทย หรือชาวต่างชาติ

4. ท่านคิดว่าขนส่งมวลชนทางบกน่าจะเพิ่มการบริการรถโดยสารเส้นทางใดบ้าง

5. ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหาในการให้บริการของขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย และมีปัญหาใดบ้างที่ควรได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วน

5.1 ปัญหาทั่วไป

5.2 ปัญหาเร่งด่วน

6. ท่านคิดว่าเป็นการเหมาะสมหรือไม่หากมีการปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารให้ดีขึ้น โดยเพิ่มอัตราค่าโดยสารอีกเล็กน้อย เหมาะสมหรือไม่เพราะสม เพราะเหตุใด

7. ท่านคิดว่าจังหวัดเชียงรายควรเพิ่มการบริการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว เส้นทางใดบ้าง ในช่วงเวลาใด อย่างไร

Part II: The efficiency, models, and satisfaction of land transport service

Direction: Please kindly rank for each number.

Note: 5= Most 4= Much/Many 3=Average 2=a little / a few 1= Least

Items	5	4	3	2	1
1. The comfort of the bus service					
2. The comfort of the bus stop					
3. The comfortable while waiting for the bus at the bus terminal					
4. Waiting for the bus at the bus stop					
5. Bus condition, cleanliness and safety					
6. The bus is cool with air-condition or fans					
7. You arrive to your destination on time					
8. The number of buses are enough to serve the needs of people					
9. The bus seats are enough to serve the needs of people					
10. Bus service time frequency					
11. The sufficient for the length of way is long enough					
12. The condition of the bus is considered safe					
13. You can trust in the driver that he will drive you safely					
14. The road is safe for traveling					
15. The routing environment during a trip is safe					
16. The bus fare and the length of travel is suitable and fair					
17. The bus fare and the service is suitable and fair					
18. The point of bus stops in Muang Chiang-rai is good					
19. The point of bus stops on the way of Muang Chiang-rai to Maesai is good					
20. The point of bus stops on the way of Muang Chiang-rai to Chiangsaen is good					
21. The points of bus stops on the way of Chiangsaen to Maesai or Maesai to Chaingsaen is good					
22. The land transportation service can serve your needs					
23. The time frequency of service is suitable on the way to:					
23.1 within Muang Chiang-rai District					
23.2 on the way of Muang Chiang-rai to Maesai					
23.3 on the way of Muang Chaing-rai to Chiangsaen					
23.4 on the way of Maesai to Chiangsaen or Chiangsaen to Maesai					

Land Transport Satisfaction

Direction: Please kindly rank for each number.

Note: 5= Most 4= Much/Many 3=Average 2=a little / a few 1= Least

Expectation					Items	Result				
5	4	3	2	1		1	2	3	4	5
					1. The bus condition is good, clean and safe.					
					2. The driver and a bus conductor are polite and appear with good dress.					
					3. The bus has air-conditioning and fans.					
					4. The trip from the original point to the destination is on time.					
					5. The driver and a bus conductor are trustable.					
					6. The bus condition is ready to service the customers.					
					7. The driver and a bus conductor are ready to service the customers.					
					8. The driver and a bus conductor are friendly and understand their job and duty very well.					
					9. The driver and a bus conductor care for of the customers' needs.					
					10. The driver and bus conductor are helpful, try to communicate with easy language , and let the customer ask for information					

Part III Suggestions for Improvement

1. What should be improved or developed in the land transportation service in Chiang-rai province?

2. What should the land transportation agency service or the land transportation office service improve or develop, for example caring for adding the time of service, change the old bus and giving lessons about service to drivers and a bus conductor?



3. What kinds of other land transportations should be provided to service both the Thais and the foreign tourists?

4. What routing service should be considered more?

5. What are the problems of the land transportation service in Chiang-rai province that need to be solved?

5.1 General Problems

5.2 Critical Problems

6. Do you agree if fares for the land transportation service were raised with more comfortable service?

7. What routing service should be considered to serve tourist attractions or tourists in Chiang-rai?



ภาคผนวก ข ภาพประกอบ

รูปที่ 1 ส่วนหนึ่งของผู้ให้ข้อมูลในวิจัย



คุณวันชัย จงสุทธานามณี
นายกเทศตรีอำเภอเมืองเชียงราย



คุณวิชัย ทวีปวรเดช
นายกเทศมนตรีอำเภอแม่สาย



คุณอำนาจ แสงแก้ว
ตัวแทนบริษัทเทพสมบัติ จำกัด



คุณถาวร เหมียรยุทธระกุลชัย
ขนส่งจังหวัดเชียงราย



คุณวิชัย วงศ์คำฝั้น
ครูใหญ่โรงเรียนบ้านแซว
อำเภอเชียงแสน



คุณเสาวณีย์ พิมพ์วาปี
นายท่าบริษัทนครชัยแอร์จำกัด
สำนักงานเชียงราย

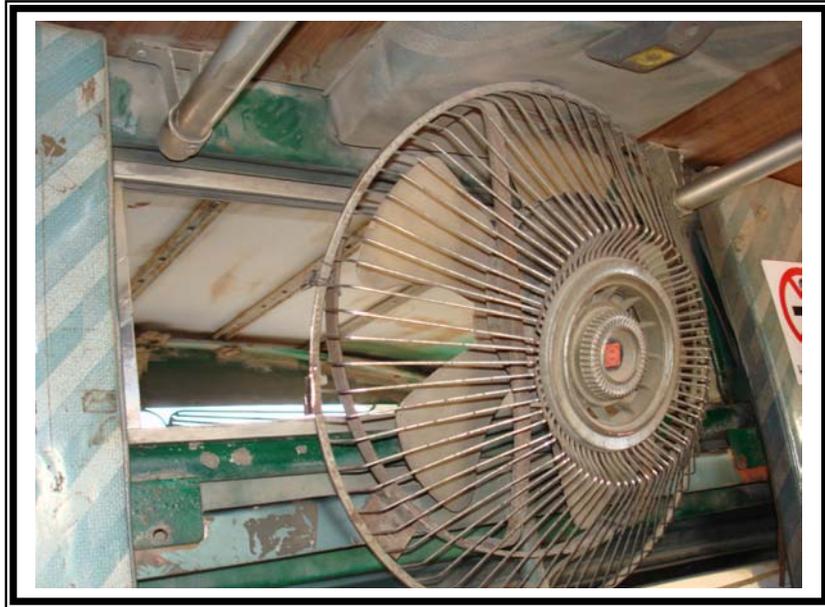
รูปที่ 2 บรรยากาศของสถานีขนส่งอำเภอเมืองเชียงราย



รูปที่ 3 บรรยากาศสถานีขนส่งอำเภอแม่สาย



รูปที่ 4 ภายในรถยนต์โดยสารประจำทางเชียงราย- แม่สายคันหนึ่ง



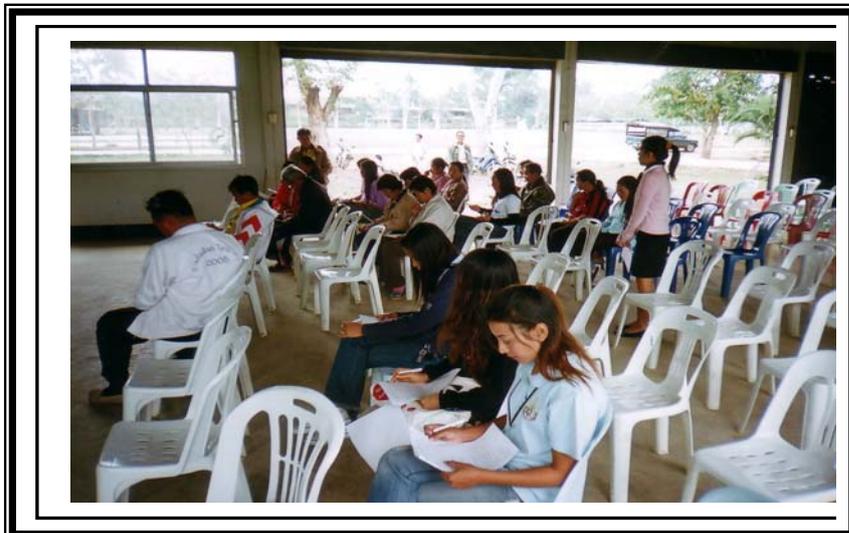
รูปที่ 5 บรรยากาศของการให้บริการรถโดยสารในอำเภอแม่สาย



รูปที่ 6 บรรยากาศของการให้บริการรถโดยสารในอำเภอเชียงแสน



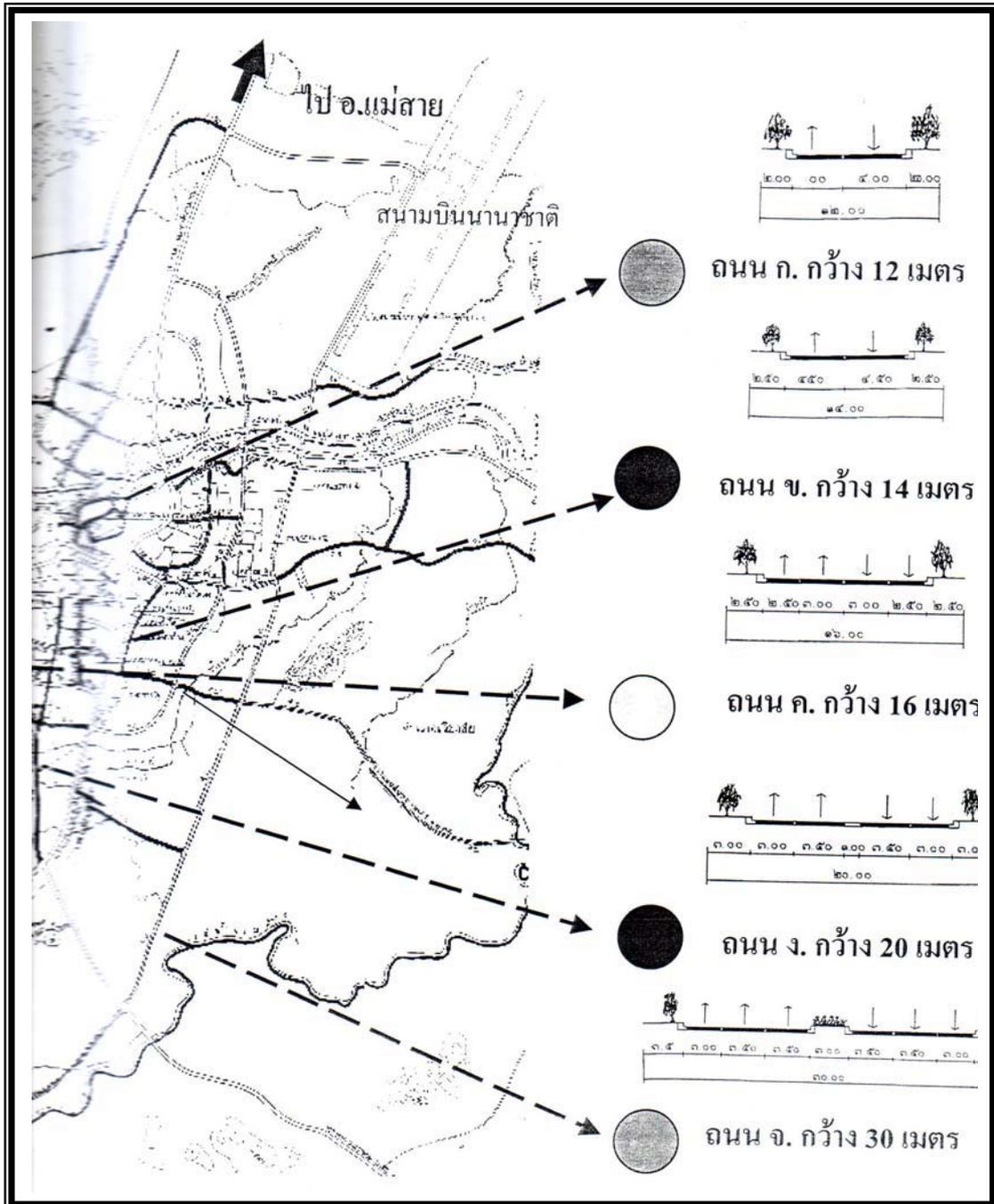
รูปที่ 7 การประชุมเสวนาเรื่องการขนส่งในอำเภอเชียงแสน
ณ โรงเรียนบ้านแซว



รูปที่ 8 สถานที่ที่จะดำเนินการสร้างสถานีขนส่งแห่งใหม่ของจังหวัดเชียงราย



รูปที่ 10 แผนที่บอกขนาดความกว้างของถนนแต่ละเส้นทาง

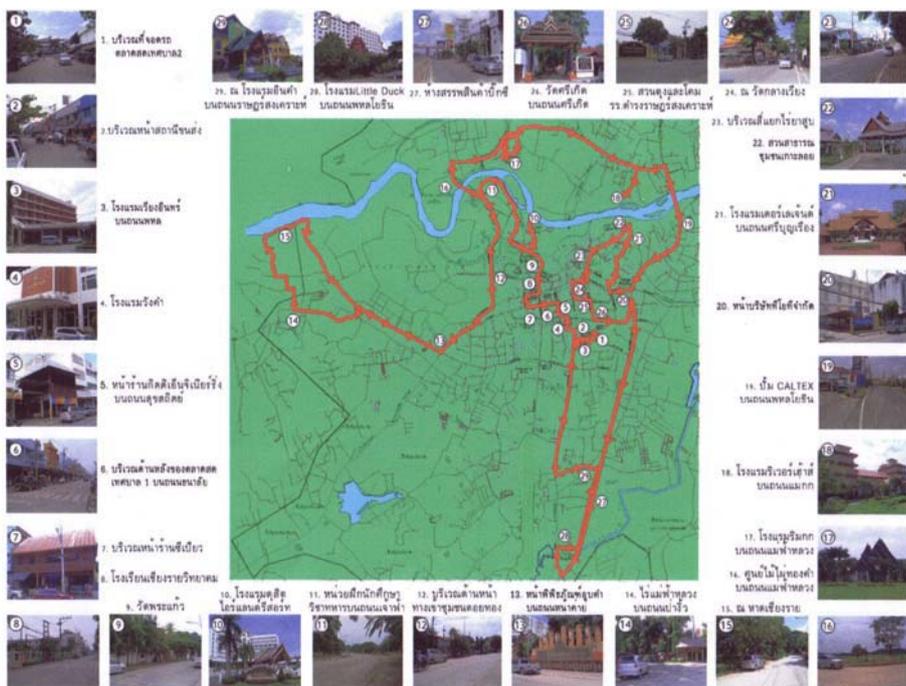


รูปที่ 12 เส้นทางขนส่งมวลชนทางบกเส้นเก่า

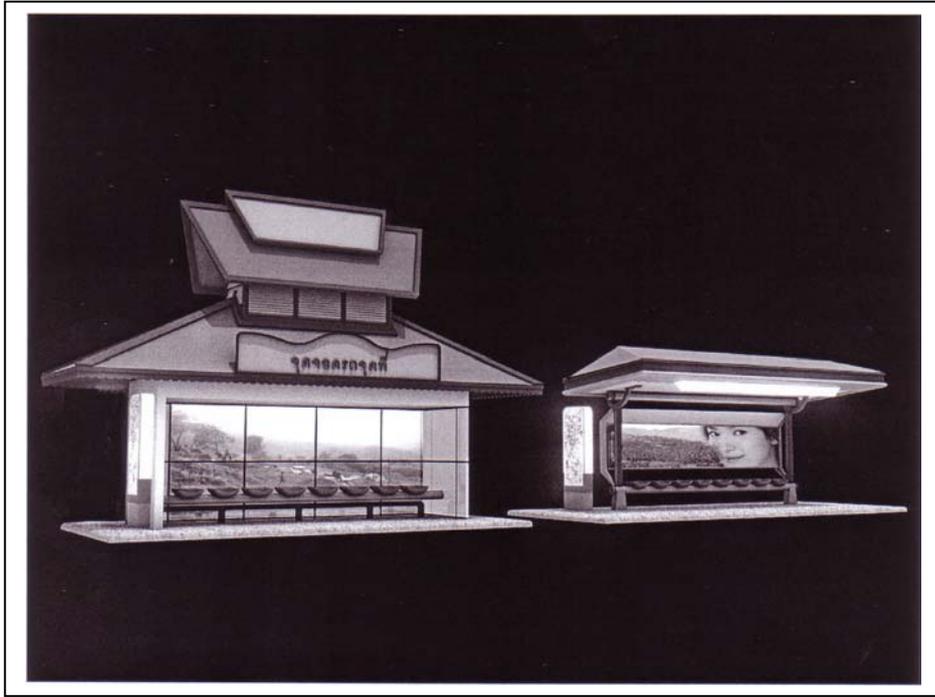


เส้นที่ ๑ เส้นทางขนส่งมวลชนในเขตเมืองเก่า

รูปที่ 13 เส้นทางขนส่งมวลชนทางบกที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว



รูปที่ 14 ตัวอย่างจุดรับ-ส่งผู้โดยสารเมื่อมีการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนทางบก เพื่อการท่องเที่ยว



รูปที่ 15 ตัวอย่างรถไฟฟ้าที่นำมาบริการเพื่อพัฒนาระบบขนส่งมวลชนทางบก เพื่อการท่องเที่ยว

EVT Mercury X เป็นรถไฟฟ้าโดยสารไฟฟ้าที่ออกแบบมาเพื่อใช้ในพื้นที่ท่องเที่ยวและสถานที่ราชการ

EVT CARDIO 14 S	
ความยาว	11.70 ม.
ความสูง	4.15 ม. (13' 6")
ความกว้าง	2.00 ม.
น้ำหนัก	2.5 ตัน
ความเร็ว	20 กม./ชม.
แบตเตอรี่	20 kWh
การชาร์จ	1.5 ชม.
ราคา	6.5 ล้านบาท

ตัวอย่างรถไฟฟ้า (น.รถไฟฟ้าประเทศไทย จำกัด)

EVT Mercury X จักรยานไฟฟ้า-รถโดยสารไฟฟ้า

EVT MERCURY X - a multipurpose electric car - is designed for a multipurpose use with its maximum 15 seats. This is an environment-friendly vehicle which never causes any air and noise pollution, certainly it saves energy due to high capacity electric motor. Therefore, it's very suitable for use in the resort, historical park, and school. Easy maintenance. High safety with lighting system allows you to use it at night time.

15 ที่นั่ง 850,000 บาท

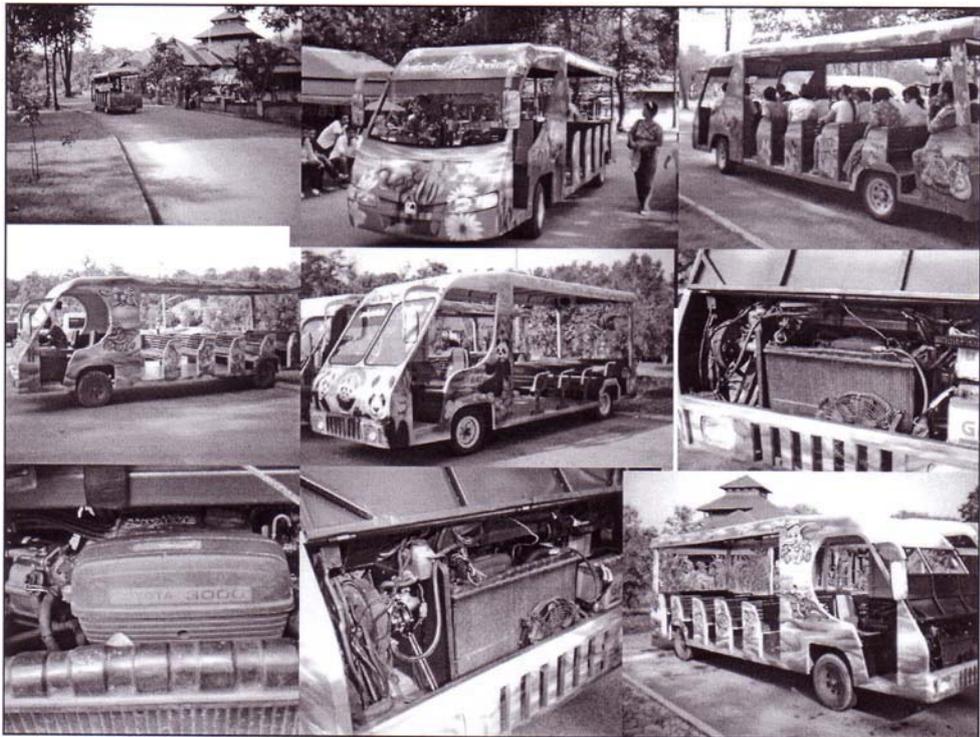
EVT MERCURY-MIP เป็นรถไฟฟ้าโดยสารไฟฟ้าที่ออกแบบมาเพื่อใช้ในพื้นที่ท่องเที่ยวและสถานที่ราชการ

EVT MERCURY-MIP - a multipurpose electric car - is designed for a multipurpose use with its maximum 15 seats. This is an environment-friendly vehicle which never causes any air and noise pollution, certainly it saves energy due to high capacity electric motor. Therefore, it's very suitable for use in the resort, historical park, and school. Easy maintenance. High safety with lighting system allows you to use it at night time.

14 ที่นั่ง 660,000 บาท

15 ที่นั่ง 950,000 บาท

รูปที่ 16 ตัวอย่างรถโดยสารที่นำมาบริการเพื่อพัฒนาระบบขนส่งมวลชนทาง
บกเพื่อการท่องเที่ยว



1. ชื่อ-สกุล นางสาวพิมพ์ ตรีสอน หัวหน้าโครงการ
Pimporn Treesorn
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3 6704 00169 68 1
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์
4. หน่วยงานที่สังกัด
สำนักวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จ.เชียงราย 57100
โทรศัพท์ 053-916673-5
โทรศัพท์มือถือ 081-3788976 E-mail: pimlikit65@yahoo.com
5. ประวัติการศึกษา
 - Master of Education (English), Prasarnmitra University.
 - Bachelor of Education (English), Srinakharinwirote University, Pitsanuloke Campus
6. สาขาวิชาที่ชำนาญ
English Education
7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย
Comparing Materials: Textbook Analysis in the First Year Senior High School in Japan, Thailand and Singapore at University of Tsukuba, Japan (Monbushou Scholarship: In-Service Training Program for Oversea Teacher, 1999-2001)
8. ประวัติการทำงาน
อาจารย์กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์พัฒนาศึกษาและวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

1. ชื่อ-สกุล นายวรรณที สีลาเวทพงษ์
Worranon Leelawetthapong

2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน -

3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์

4. หน่วยงานที่สังกัด

สำนักวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จ.เชียงราย 57100
โทรศัพท์ 053-916857 โทรสาร 053-916857

5. ประวัติการศึกษา

- นิติศาสตรมหาบัณฑิต (กฎหมายระหว่างประเทศ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นิติศาสตรบัณฑิต (กฎหมาย) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

6. สาขาวิชาที่ชำนาญ

-

7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร

ผลงานการวิจัย

-

8. ประวัติการทำงาน

1. ชื่อ-สกุล ชัยวัฒน์ ทองอินทร์

Chaiyawat Thongintr

2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3 5001 0029 82 49

3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์

4. หน่วยงานที่สังกัด

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จ.เชียงราย 57100

โทรศัพท์ 053-916694-5 โทรสาร 053-916694

โทรศัพท์มือถือ 081-6710152 E-mail: chaithawat@mfu.ac.th

5. ประวัติการศึกษา

- Doctor of Business Administration, Ateneo De Davao, Ph.
- Master of Business Administration, Chiang Mai University.
- Bachelor of Engineering, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang.

6. สาขาวิชาที่ชำนาญ

Logistics, Strategic Management, Management Information System

7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย

หัวหน้าโครงการวิจัย

1. ระบบการจัดการวัตถุดิบของสินค้ากลุ่มผลิตภัณฑ์ผ้าทอพื้นเมืองของหมู่บ้านหาดบ้ายตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย, 2549 แหล่งทุนมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
2. ศักยภาพในการแข่งขันของดอยแม่สลอง จังหวัดเชียงราย, 2549 แหล่งทุนมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ผู้ร่วมวิจัย

1. โครงการศึกษาความเหมาะสมเพื่อให้จังหวัดเชียงรายเป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 30 กันยายน 2548 แหล่งทุนสำนักงานจังหวัดเชียงราย
2. โครงการศึกษาวิถีชีวิตชนเผ่าคนไทยพื้นที่สูงเพื่อพิจารณาความเหมาะสมในการสนับสนุนการท่องเที่ยวเชียงรายแบบโฮมสเตย์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 30 กันยายน 2548 แหล่งทุน: สำนักงานจังหวัดเชียงราย
3. การมีส่วนร่วมของชุมชนของแหล่งท่องเที่ยวมรดกโลก เมืองประวัติศาสตร์เชียงแสน จังหวัดเชียงรายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน, 2549 แหล่งทุน: สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.)
4. ศักยภาพผลิตภัณฑ์และบริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดเชียงราย, 2549 สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย (สกว.)

บทความวิชาการ

- ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาขีดความสามารถเชิงพาณิชย์ของสินค้าชุมชน จังหวัดเชียงราย, 2547
- กระบวนทัศน์ของการจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว, 2549

ประวัติการทำงาน

- 1) ผู้จัดการปฏิบัติการสาขา กับ บริษัท เอพีแอล จำกัด และ บริษัทเอพีแอล โลจิสติกส์ ในเครือ เอ็นไอ แอล (NOL Group)
- 2) ผู้จัดการโลจิสติกส์ กับบริษัทคาร์เรียนท์ประเทศไทยจำกัด
- 3) ผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า(โลจิสติกส์ และ ส่งออก) กับ บริษัท บริษัทเฮคซ์ เคมีคอล ประเทศไทยจำกัด
- 4) ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายต่างประเทศ กับบริษัทกรุงไทยแทรคเตอร์ จำกัด
- 5) ผู้ช่วยผู้จัดการ กับ บริษัทโคลอน อินเทอร์เน็ตเน็ท จำกัด สาขา ประเทศไทย
- 6) เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายส่งออก กับ บริษัท ซี เอส จี จำกัด ในเครือ เจริญโภคภัณฑ์