

## บทคัดย่อ

รหัสโครงการ: RDG4800073

ชื่อโครงการ: ประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงราย

ชื่อนักวิจัย: พิมพร ตรีสอน, วรรณท์ 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 เจ้าพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าและผู้ที่เกี่ยวข้องที่ในเขตพื้นที่ดังกล่าวด้วย

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