พฤติกรรมการเลือกใช้ระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษา RTC City Bus Behavior of choosing to use public transport for traveling among tourists in Chiang Mai : RTC City Bus

กานดา ธีรานนท์ และ สลิลทิพย์ ตียาภรณ์
Kanda Teelanont and Salintip Teeyapon

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการการขนส่งสาธารณะเพื่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ RTC City Bus สาย R3 และ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการการขนส่งสาธารณะเพื่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ RTC City Bus สาย R3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน

ผลการวิจัยพบว่า

ความต้องการใช้บริการการขนส่งสาธารณะเพื่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ RTC City Bus สาย R3 พบว่ามีความถี่ในการใช้บริการมากที่สุดคือในช่วงเช้า (34.40%) สาเหตุที่เลือกใช้บริการเนื่องจากอัตราค่าโดยสารมากที่สุด (21.60%) แต่ผู้ใช้บริการไม่มีความต้องการใช้บริการครั้งต่อไป (67.20%) โดยมีเหตุผลเนื่องมาจากไม่ทราบเวลาที่ให้บริการที่แน่นอน (21.90%) จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการการขนส่งสาธารณะเพื่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ RTC City Bus สาย R3 โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านราคามากที่สุด รองลงมาเป็นด้านกายภาพ ด้านผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการชำระเงิน และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

คำสำคัญ : การใช้บริการขนส่งสาธารณะ, RTC City Bus, สาย R3

Abstracts

Objective of this research is 1) to study the demand for public transportation service for tourists in Chiang Mai by RTC city bus lines R3 2) to study the satisfaction of using transportation service by RTC city bus lines R3 for the sample group of 400 Domestic tourist by questionnaires. The research found that, The demand for public transportation service for tourists in Chiang Mai by RTC city bus lines R3 that, the sample group prefer to use the service in the morning (34.40%). The reason for using the service comes from the fair fares (21.60%). But they don't to use the service next time (67.20%) because unstable service hours (21.90%).

An assessment of satisfaction of using transportation service by RTC city bus lines R3, It has been found that, The satisfaction has highest potential followed by Prices, Physical evident, Service provider, Payment channel and Public relations.

Key words : public transportation service, RTC City Bus, Lines R3

บทนำ

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่มีจำนวนประชากรนักท่องเที่ยวเข้ามาในพื้นที่เป็นจำนวนมากในแต่ละปี ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติและคาดว่าจะมีจำนวนมากขึ้นทุกปี จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นเมืองน่าเที่ยวอันดับเก้าของโลกจากการจัดอันดับการท่องเที่ยวของ World's Best Awards 2018 (Travel and leisure, 2019) จึงมีการพัฒนาทางด้านสาธารณูปโภคต่างๆเพื่อรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวรวมถึงการคมนาคมขนส่งแบบสาธารณะด้วย โดยมีการวางโครงข่ายระบบขนส่งมวลชนของ RTC เมืองเชียงใหม่ นอกจากจะมีเป้าหมายในการเพิ่มทางเลือกการเดินทางแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวแล้ว RTC และสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ ต้องการพัฒนาย่านเศรษฐกิจสำคัญของเชียงใหม่ให้เป็นศูนย์เศรษฐกิจที่มีความแข็งแกร่ง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความศึกษาความต้องการและความพึงพอใจในใช้บริการการขนส่งสาธารณะเพื่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ RTC City Bus สาย R3 เพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อผู้ใช้บริการระบบขนส่งสารธารณะ RTC City Bus สาย R3 โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการการขนส่งสาธารณะเพื่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ RTC City Bus สาย R3 และ

2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการการขนส่งสาธารณะเพื่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ RTC City Bus สาย R3

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามนักท่องเที่ยวในเก็บข้อมูล โดยคำถามในส่วนของความการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวจะเป็นการสอบถามเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน จะเป็นคำถามแบบเลือกตอบที่มีมาตรวัดแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนเป็น 1 ถึง 5 ซึ่งหมายถึง ต้องปรับปรุงถึงดีมากตามลำดับ นอกจากนี้แบบสอบถามในส่วนนี้ยังมีส่วนของคำถามปลายเปิดเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็น ข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ RTC City Bus เชียงใหม่ในลำดับต่อไป ทั้งนี้ได้มีการให้ผู้เชี่ยวชาญในสาขาทำการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามและได้ทำการแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ โดยสามารถคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำมาตีความหมาย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ขั้นตอนแรกเป็นการสรุปประเด็นในการศึกษาวิจัย กรอบการวิจัยโดยหลังจากการรวบรวมข้อมูลและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องแล้ว

2) ขั้นตอนที่สองจัดทำแบบสอบถามนักท่องเที่ยว โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว มีคำถามปลายปิดทั้งหมด 7 ข้อ ตอนที่ 2 ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการ RTC City Bus มีข้อคำถามปลายปิด 3 ข้อและปลายเปิด 1 ข้อ ตอนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการใช้บริการ RTC City Bus มีคำถามเลือกตอบทั้งหมด 5 ข้อ และตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะของคำถามปลายเปิดเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดกว้าง

3) ขั้นตอนที่สามประเมินกลุ่มเป้าหมายได้แก่นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ปี พ.ศ. 2562 มีจำนวน 200,012 คน ผู้วิจัยใช้ตารางคำนวณกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan,1970 : 607-610) ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องจัดเก็บในการศึกษาครั้งนี้จึงเท่ากับ 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยมีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามบนเส้นทางเดินรถสาย R3

4) ขั้นตอนที่สี่นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

จากการพฤติกรรมการเลือกใช้ระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษา RTC City Bus โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม การวิเคราะห์แบบประเมินและการสังเกตการณ์ของผู้วิจัย ได้ผลการศึกษาดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการ RTC ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงร้อยละ 59.25 % สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 57.75% ระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างอยู่ระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.75% ส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.75% มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 61.25% และมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชนมากที่สุดร้อยละ 40.75% มีประสบการณ์เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่แล้ว 2-3 ครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.75%

2) ความต้องการใช้บริการการขนส่งสาธารณะเพื่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ RTC City Bus สาย R3

จากการเก็บข้อมูลพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการ RTC นั้นมีความถี่ในการใช้บริการมากที่สุดคือในช่วงเช้าเวลา 08.00-11.00 น. ร้อยละ 34.40% รองลงมาคือช่วงกลางวันเวลา 11.00 – 14.00 น. ร้อยละ 30.18 ช่วงเวลาเย็นเวลา 14.00 – 17.00 น. ร้อยละ 20.72 และช่วงเวลาหลัง 17.00 น. ร้อยละ 17.70 น.

สาเหตุที่เลือกใช้บริการเนื่องจากอัตราค่าโดยสารมากที่สุด ร้อยละ 21.60% รองลงมาคือระยะเวลาในการเดินทางร้อยละ 20.23 ลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการร้อยละ 19.52 ความปลอดภัยในการเดินทางร้อยละ 15.53 ความสะดวกสบายในการเดินทางร้อยละ 11.94 และความน่าเชื่อถือในการให้บริการร้อยละ 11.18 ตามลำดับ แต่ผู้ใช้บริการไม่มีความต้องการใช้บริการครั้งต่อไปคิดเป็นร้อยละ 67.20% มีเพียงร้อยละ 32.8 เท่านั้นที่ต้องการใช้บริการซ้ำอีก โดยมีเหตุผลเนื่องมาจากไม่ทราบเวลาที่ให้บริการที่แน่นอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.90 รองลงมาคือไม่ทราบเส้นทางเดินรถโดยละเอียดคิดเป็นร้อยละ 20.25 มีความล่าช้ากว่าตารางเดินรถคิดเป็นร้อยละ 14.97 เส้นทางที่ให้บริการไม่ครอบคลุมพื้นที่คิดเป็นร้อยละ 11.60 และอื่นๆ อาทิเช่น ผู้โดยสารชาวจีนเยอะ รถไม่สะอาดและมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ ขับรถเร็ว เป็นต้น

3) การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการการขนส่งสาธารณะเพื่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ RTC City Bus สาย R3

จากเก็บข้อมูลและแปรผลพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการ RTC มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (X = 3.89, S.D = .768) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านราคามากที่สุด (X = 4.09, S.D = .810) รองลงมาเป็นด้านกายภาพ (X = 4.05, S.D = .910) ด้านผู้ให้บริการ

(X = 4.01, S.D = .813) ด้านช่องทางการชำระเงิน (X = 3.82, S.D = .958) และด้านการประชาสัมพันธ์ (X = 3.39, S.D = 1.16)