

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งของนักท่องเที่ยว
ท้องถิ่น : กรณีศึกษาสถานีขนส่งจังหวัดเชียงราย

ชื่อผู้เขียน ชวัลนุช วรรณชิน

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ประหยัด ปานดี	กรรมการ
อาจารย์ประหยัด ปาลกะวงษ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งของนักท่องเที่ยวท้องถิ่น : กรณีศึกษาสถานีขนส่งจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งของนักท่องเที่ยวท้องถิ่น และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีขนส่งของนักท่องเที่ยวท้องถิ่น ในสถานีขนส่งจังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวท้องถิ่นที่ใช้บริการสถานีขนส่งจังหวัดเชียงราย รวมทั้งหมด 217 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ผลด้วยวิธีเชิงปริมาณ

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งของนักท่องเที่ยวท้องถิ่น พบว่า ลักษณะการมาเยือนจังหวัดเชียงรายของนักท่องเที่ยวท้องถิ่นมาเยือนจังหวัดเชียงรายมากกว่า 24 ชั่วโมง โดยการรับรู้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานีขนส่งมาจากเพื่อน จากนั้นหาข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตนเองจากสื่อต่าง ๆ นักท่องเที่ยวท้องถิ่นส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสถานีขนส่งเพราะความจำเป็น เนื่องจากการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางเป็นเพียงทางเลือกเดียวในการขนส่งทางบกเพื่อเข้าสู่จังหวัดเชียงราย โดยใช้เวลาโดยเฉลี่ยในการใช้บริการสถานีขนส่งแต่ละครั้งนาน 1 - 2 ชั่วโมง ส่วนวิธีการดำเนินการใช้บริการของนักท่องเที่ยวท้องถิ่นแตกต่างกันตามความ

สัมพันธระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการใช้เวลาในสถานีขนส่ง บริการส่วนใหญ่ที่
นักท่องเที่ยวท้องถิ่นเลือกใช้คือการใช้พื้นที่สถานีขนส่งเพื่อรอคอยรถโดยสาร

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการในสถานีขนส่งจังหวัดเชียงรายเรียงตามลำดับความ
สำคัญ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก การใช้สถานีขนส่งเป็นพื้นที่
รอคอยเพื่อเดินทาง การบริการที่นั่งเพียงพอ ที่จอดรถสะดวกสบายและปลอดภัย 2) ปัจจัยด้าน
ราคา การให้แสดงราคาค่าบริการขนส่งไว้อย่างชัดเจน 3) ปัจจัยด้านสถานที่ ทำเลที่ตั้งของ
สถานีขนส่งใกล้แหล่งชุมชน มีความปลอดภัย ขนาดของตัวอาคารสถานีขนส่งมีความเหมาะสม
4) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานีขนส่งและสิ่งอำนวยความสะดวก
5) ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถและมีทักษะในการให้
บริการที่รวดเร็ว 6) ปัจจัยด้านยานพาหนะ มีความพร้อมและเพียงพอในการขนส่งต่อไปยัง
สถานที่ต่างๆจากสถานีขนส่งรวมถึงการมีสิ่งอำนวยความสะดวกบนยานพาหนะ 7) ปัจจัยด้าน
การมีเครือข่ายการขนส่งไปยังจังหวัดต่างๆ

Independent Study Title	Local Tourist Behavior Toward Services of Bus Terminals: A Case Study of the Chiang Rai Provincial Bus Terminal	
Author	Mrs. Chawannuch Vorrakachin	
M.A.	Tourism Industry Management	
Examining Committee	Associate Professor Boonlert Jittangwattana	Chairman
	Associate Professor Prayad Pandee	Member
	Lecturer Prayad Palakawong	Member

ABSTRACT

The objectives of this independent study are to investigate the behavioral characteristics of local tourists and factors influencing their behavior regarding services of the bus terminal. A questionnaire was used to collect data from 217 local tourists who were using the Chiang Rai bus terminal. Data was analyzed using quantitative methods.

Analysis found that most local tourists visited Chiang Rai Province for more than 24 hours. Most of the respondents said that their decision to go the bus terminal was based on information from friends, although when they arrived at the terminal they sought many different types of information regarding their potential bus trip. Most tourists used the services of the bus terminal because they had no other satisfactory transportation alternative available, and most spent a total of one to two hours in the bus station each time. Their main purpose in being in the bus terminal was waiting for their bus, and the longer they stayed in the terminal, the more different terminal services they used.

The factors which influenced the decision to make use of the bus terminal facilities included 1) the availability of a waiting area, sufficiency of seats, 2) availability

of a convenient and safe car parking area, and 3) the availability of accurate price fare information.

Respondents indicated that 1) they wanted the bus terminal to be located 2) near the city, in a safe place, 3) the suitable size and 4) on a clean environment. Further, the respondents stated that 1) varied skills of the bus terminal staff and rapid service, 2) good connections of the bus system with other buses and/or modes of transportation 3) appropriation facilities within the vehicle, and 4) transport network towards other provinces.