

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

The Study of Satisfaction in Using Public Transportation, Mueang District, Chiang Rai Province

- ◆ นางสาวอัญธิชา ศรียาบ นักศึกษาปริญญาตรี สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ◆ นางสาวธนาวดี มาปัน นักศึกษาปริญญาตรี สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ◆ นางสาวธัญชนก ภักดีรัตน์ นักศึกษาปริญญาตรี สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ◆ นางสาวเสาวณีย์ วิมลขวัญอัมพร นักศึกษาปริญญาตรี สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ◆ นายภาดา รักษ์ภูริธนากุล นักศึกษาปริญญาตรี สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ◆ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญฤทัย ครองยุติ อาจารย์ประจำสาขาการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ◆ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐมน สังวาล อาจารย์ประจำสาขาการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Abstract

The purposes of this research are 1) to study the satisfaction level of public transportation users in Mueang District, Chiang Rai Province and 2) to compare demographic characteristics that affected to satisfaction in using public transportation in Mueang District, Chiang Rai Province. Data were collected by using 400 questionnaires of public transportation users in Mueang District, Chiang Rai Province with accidental random sampling. Data were analyzed by using descriptive and inferential statistics.

The results of the study found that 1) Most users are satisfied with using public transportation services arranged from highest to lowest as follows: characteristics of drivers, safety, service, and hygiene respectively. 2) The results of the comparison of demographic characteristics found that public transportation users with different ages, occupations, and incomes affect their satisfaction in using public transportation in Mueang District, Chiang Rai Province with significantly different at the 0.05 level. Public transport service providers should pay attention to maintaining cleanliness and hygiene in providing services in both

vehicles, employees, and passenger transport stations in order to create the impressive to service passengers.

Keywords : Satisfaction, Public transportation, Service

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และ 2) เปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านคุณลักษณะของพนักงานขับรถ ด้านความปลอดภัย ด้านบริการ และด้านสุขอนามัย 2) ผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์พบว่า ผู้ใช้บริการรถสาธารณะที่มีอายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ผู้ให้บริการรถสาธารณะควรให้ความสำคัญกับการรักษาความสะอาดและสุขอนามัยในการให้บริการทั้งในส่วนของยานพาหนะ พนักงาน และสถานีขนส่งผู้โดยสารเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้บริการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ รถสาธารณะ บริการ

บทนำ

ระบบขนส่งสาธารณะนั้นถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับประชาชนที่มีความต้องการในด้านการคมนาคมเนื่องจากในแต่ละวันของการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์จำเป็นต้องมีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้องทั้งเพื่อการเรียน การทำงาน การท่องเที่ยว การเรียน การซื้อของใช้ หรือการเดินทางเพื่อการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ระบบขนส่งจึงเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ที่ต้องการเดินทาง โดยปัจจุบันผู้ให้บริการระบบขนส่งสาธารณะมีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น เช่น รถเมล์ รถทัวร์ รถไฟ รถไฟฟ้า หรือรถตู้โดยสาร (จุฑาภรณ์ ผานาค, 2563) โดยผู้ให้บริการรถโดยสารจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งในด้านคุณภาพยานพาหนะในการให้บริการ ด้านผู้ประจำรถ และสถานีจอดรถ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (กุสุมา เจริญพันธุ์, 2552) ทั้งนี้จังหวัดเชียงรายมีการให้บริการระบบการขนส่งสาธารณะหลากหลายครอบคลุมเส้นทางการเดินทางในอำเภอเมืองเชียงราย ได้แก่ รถบัส รถสองแถว รถแท็กซี่ รถตุ๊กตุ๊ก มอเตอร์ไซด์ และสามล้อถีบ เป็นต้น (พิมพ์พร ตรีสอน และคณะ, 2548) ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้โดยสารส่วนใหญ่ได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดเชียงราย พศ. 2547 – 2549 ที่มโนบายในการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนทางบกเพื่อรองรับการท่องเที่ยวและยกระดับความสามารถการแข่งขันในภาคบริการและการท่องเที่ยว ทั้งนี้จากการที่จังหวัด

เชียงรายได้รับการประกาศเป็นเมืองรอง และมีการขยายเส้นทางคมนาคมขนส่งทั้งเส้นทางรถไฟเด่นชัย – เชียงของ การเชื่อมต่อเส้นทาง R3A : ไทย - ลาว – จีน รวมทั้งการขยายศักยภาพ ระบบขนส่งทางอากาศ ของสนามบินเชียงรายให้สามารถรองรับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น (วชิระ วิจิตรพงษา และคณะ ,2560) ปัจจัยต่างๆเหล่านี้ล้วนเป็นโอกาสของจังหวัดเชียงรายในการเป็นจุดหมายปลายทางของ นักท่องเที่ยวจากทั้งภายในและต่างประเทศ โดยจังหวัดเชียงรายควรมีการวางแผนและยกระดับคุณภาพ การให้บริการรถสาธารณะเพื่อรองรับการเดินทางของนักท่องเที่ยวภายในจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ระบบขนส่งสาธารณะถือเป็นทางเลือกที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจภายใน จังหวัดเชียงราย โดยการให้บริการรถสาธารณะที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะควรให้ ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกในการเดินทางความสะดวกสบายในการเข้ามาใช้บริการ ความ รวดเร็ว ความแน่นอนในการให้บริการ ความปลอดภัย ค่าโดยสารและลักษณะของผู้ให้บริการ (พีรญา ชีอ วงศ์, 2560) เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการและนำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำหรือการบอกต่อ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งทำการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรถสาธารณะให้ได้มาตรฐานและสามารถรองรับการ เดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล

สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

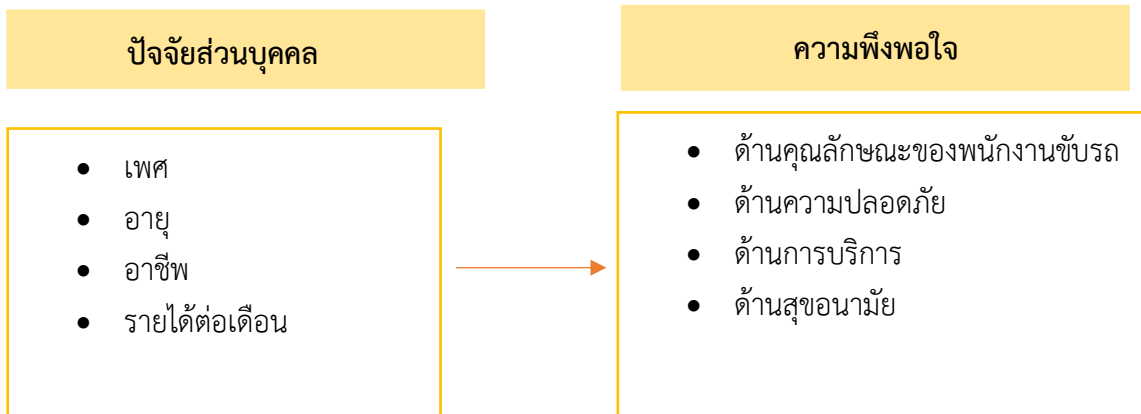
ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงรายและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำแนก ปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษา ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถสาธารณะในจังหวัดเชียงราย

ขอบเขตด้านสถานที่ สถานีรถโดยสารสาธารณะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา 4 เดือน (ระหว่างเดือนมิถุนายน - กันยายน 2566)

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ที่มีต่อการให้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของพนักงานขับรถ ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ และด้านสุขอนามัย

ประชากรศาสตร์ หมายถึง สถานภาพและลักษณะส่วนตัวของผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

รถสาธารณะ หมายถึง ยานพาหนะสำหรับการขนส่งผู้โดยสารที่ให้บริการในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย รถสองแถว รถบัส และรถตู้

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีนักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจมีลักษณะที่สอดคล้องกันโดยที่ ดิเรก ฤกษ์หว่าน (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กร กิตติมา ปรีดีลภ (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง และฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง นอกจากนี้ Kotler & Armstrong (2009) กล่าวว่าความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าเป็นความรู้สึกพอใจหรือผิดหวังของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ แต่ถ้าผลการดำเนินงานหรือผลลัพธ์เป็นไปตามที่คาดหวังลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการดำเนินงานหรือผลลัพธ์เกินความคาดหวังลูกค้าจะรู้สึกพอใจเป็นอย่างมาก กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ

เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นมาจากความคาดหวังสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ให้เป็นไปในสิ่งที่ต้องการ ความพึงพอใจสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบขึ้นอยู่กับความคาดหวังและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง

การวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสามารถวัดได้จากประสบการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยว ได้แก่ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่พัก ร้านอาหาร การคมนาคม 2) ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ เช่น ความสวยงาม ความเป็นธรรมชาติบรรยากาศ และ 3) ด้านบริการต่าง ๆ ที่ได้รับการท่องเที่ยว (เลิศพร ภาระสกุล, 2559) โดย จูติมา รัตนพงษ์ (2558) กล่าวถึงวิธีการที่สามารถวัดความพึงพอใจไว้ ดังนี้ 1) การสังเกตการณ์ คือการติดตามดูความเป็นไปและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของสิ่งที่กำลังวัดอย่างใกล้ชิดภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ 2) การสัมภาษณ์ เป็นการวัดความพึงพอใจอีกวิธีหนึ่งซึ่งสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ได้รับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ และ 3) การใช้แบบสอบถาม เป็นการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดความพึงพอใจโดยมีคำถามที่ได้ตั้งไว้ล่วงหน้าและมีช่องให้ตอบคำถามทั้งแบบอิสระและแบบตัวเลือก

แนวคิดการให้บริการสาธารณะ

ระบบขนส่งสาธารณะ หมายถึง บริการคมนาคมขนส่งผู้โดยสารที่ประชาชนทุกคนสามารถใช้บริการได้ เช่น รถไฟฟ้า รถไฟฟ้าใต้ดิน รถไฟฟ้าบนดิน รถโดยสาร รถเมล์ เป็นต้น ระบบการขนส่งสาธารณะส่วนใหญ่ให้บริการโดยมีการกำหนดเส้นทางและตารางเวลาของการให้บริการที่แน่นอนไว้แล้ว (รัตนภรณ์ บุญมา, 2561) ทั้งนี้ การจำแนกประเภทของระบบขนส่งสาธารณะโดยที่พิจารณาจากประเภทของบริการแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ การขนส่งส่วนบุคคล การขนส่งผู้โดยสารแบบรับจ้าง การขนส่งผู้โดยสารด้วยบริการสาธารณะ และระบบขนส่งสาธารณะเขตเมือง (Vuchic, 1981) โดยที่การบริการสาธารณะคือการที่รัฐหรือหน่วยงานของรัฐจัดทำบริการเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวมเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมที่จะได้รับบริการสาธารณะ รวมถึงการดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัยให้กับประชาชนในสังคม การจัดทำบริการสาธารณะต้องตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ดังนั้นจึงต้องสามารถเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับความต้องการและสนองต่อความจำเป็น (นราธิป ศรีราม, 2557) ทั้งนี้การวัดการให้บริการสาธารณะสามารถวัดได้ทั้งแบบอัตวิสัยหรือการเน้นวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และแบบวัตถุวิสัยหรือการวัดที่ผู้ให้บริการ โดยการวัดการให้บริการแบบอัตวิสัยสามารถวัดได้จาก 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ความเสมอภาพในการให้บริการ การให้บริการที่ตรงเวลา ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้าในการให้บริการ ในขณะที่การวัดการให้บริการแบบวัตถุวิสัยจะทำการวัดจากประสิทธิภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับระหว่างปัจจัยนำเข้าและผลที่เกิดขึ้น หรืออาจวัดจากการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2536)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถสาธารณะในจังหวัดเชียงราย ในช่วงระหว่างเดือน มิถุนายน 2566 – กันยายน 2566

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถสาธารณะในจังหวัดเชียงราย ในช่วงระหว่างเดือน มิถุนายน 2566 – กันยายน 2566 เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงกำหนดขนาดของกลุ่ม

ตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณสูตรของ Cochran (1977) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 385 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามเพิ่มเป็น 400 คน เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้วิจัยได้แก่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและนำไปตรวจสอบความเชื่อมั่น (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงจำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.924
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยจำนวน 400 คน
4. ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถสาธารณะโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถสาธารณะใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การแจกแจงแบบที (T-Test)

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ผู้ใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมา ไม่ระบุเพศ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมา อายุต่ำกว่า 20 จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 ตามลำดับ มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมา อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐสาหกิจ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา

มีรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และรายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถสาธารณะ จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
ด้านคุณลักษณะของพนักงานขับรถ	3.81	0.85	พอใจมาก
1. ความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานขับรถ	3.94	0.85	พอใจมาก
2. การให้คำแนะนำของพนักงานขับรถ	3.68	0.95	พอใจมาก
3. ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของพนักงานขับรถ	3.71	0.94	พอใจมาก
4. มารยาทในการให้บริการบนรถของพนักงานให้บริการ	3.76	0.99	พอใจมาก
5. การแต่งกายของพนักงานให้บริการ	3.84	1.03	พอใจมาก
6. การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียม	3.85	1.02	พอใจมาก
ด้านความปลอดภัย	3.80	0.82	พอใจมาก
1. มีการใช้ความเร็วที่เหมาะสมตามที่กฎหมายกำหนด	3.87	0.89	พอใจมาก
2. การปฏิบัติตามกฎจราจรของพนักงานขับรถ	3.81	0.92	พอใจมาก
3. ความปลอดภัยจากอาชญากรรมตลอดการเดินทาง	3.74	1.01	พอใจมาก
4. ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุตลอดการเดินทาง	3.81	1.00	พอใจมาก
5. ความพร้อมของยานพาหนะในการให้บริการ	3.79	1.00	พอใจมาก
ด้านสุขอนามัย	3.31	1.18	ปานกลาง
1. พนักงานผู้ให้บริการปฏิบัติตามมาตรการโควิด -19 ในระหว่างการให้บริการ	3.51	1.16	พอใจมาก
2. ความสะอาดถูกสุขลักษณะของยานพาหนะในการให้บริการ	3.36	1.27	ปานกลาง
3. เบาะนั่งสะอาด ไม่มีกลิ่นอับ และผ่านการฆ่าเชื้อก่อนการให้บริการ	3.04	1.38	ปานกลาง
4. มีเจลแอลกอฮอล์ให้บริการในระหว่างการขึ้น-ลงรถ	3.34	1.27	ปานกลาง
ด้านบริการ	3.63	0.84	พอใจมาก
1. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถ	3.83	0.81	พอใจมาก
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการซื้อตั๋วโดยสารสะดวกรวดเร็ว	3.61	1.00	พอใจมาก
3. ระยะเวลาในการรอขึ้นรถโดยสาร	3.59	0.98	พอใจมาก
4. การจัดที่นั่งบนรถให้กับผู้โดยสาร	3.58	1.07	พอใจมาก
5. การจอดรถรับ-ส่ง ผู้โดยสารที่จุดพักระหว่างทาง	3.56	1.14	พอใจมาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะ จังหวัดเชียงรายในระดับพอใจมาก จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของพนักงานขับรถ (X3.81, S.D 0.85) ด้านความปลอดภัย (X3.80, S.D 0.82) และด้านบริการ (X3.63, S.D 0.84) ตามลำดับ ในขณะที่มีความพอใจระดับปานกลางในด้านสุนามย์ (X3.31, S.D 1.18) โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านคุณลักษณะของพนักงานขับรถ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากในประเด็นความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานขับรถ มีในระดับมาก (X3.94, S.D 0.85) รองลงมาคือการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียม (X3.85, S.D 1.02) และการแต่งกายของพนักงานให้บริการ (X3.84, S.D 1.03) ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากในประเด็นมีการใช้ความเร็วที่เหมาะสมตามที่กฎหมายกำหนด (X3.87, S.D 0.89) รองลงมาคือ ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการขับรถตลอดการเดินทาง มี (X3.81, S.D 1.00) และการปฏิบัติตามกฎจราจรของพนักงานขับรถ (X3.81, S.D 0.92) ตามลำดับ

ด้านสุนามย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากในประเด็นพนักงานผู้ให้บริการปฏิบัติตามมาตรการโควิด -19 ในระหว่างการให้บริการ (X3.51, S.D 1.16) รองลงมาคือ ความสะอาดถูกสุขลักษณะของยานพาหนะในการให้บริการ (X3.36, S.D 1.27) และมีเจลแอลกอฮอล์ให้บริการในระหว่างการขึ้น-ลงรถ (X3.34, S.D 1.27) ตามลำดับ

ด้านบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถ (X3.83, S.D 0.81) รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการซื้อตั๋วโดยสารสะดวกเร็ว (X3.61, S.D 1.00) และระยะเวลาในการรอขึ้นรถโดยสาร (X3.59, S.D 0.98) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการทดสอบสถิติเชิงอนุมานด้วยการแจกแจงแบบที (T-Test) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยการตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน

โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการรถสาธารณะที่มีอายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายในประเด็น ด้านคุณลักษณะของพนักงานขับรถ ด้านความปลอดภัย ด้านบริการ และด้านสุนามย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายในประเด็น ด้านคุณลักษณะของพนักงานขับรถ ด้านความปลอดภัย ด้านบริการ และด้าน สุขอนามัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายในประเด็นด้านสุขอนามัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถสาธารณะ จังหวัดเชียงราย จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	แบ่งกลุ่ม	SS	df	MS	F	Sig.
อายุ						
ด้านคุณลักษณะของพนักงานขับรถ	ระหว่าง	25.72	5	5.15	7.69	.001
	ภายใน	263.63	394	.67		
	รวม	289.36	399			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่าง	31.64	5	6.33	10.63	.001
	ภายใน	234.56	394	.60		
	รวม	266.20	399			
ด้านบริการ	ระหว่าง	19.74	5	3.95	5.89	.001
	ภายใน	264.28	394	.67		
	รวม	284.02	399			
ด้านสุขอนามัย	ระหว่าง	127.90	5	25.58	23.42	.001
	ภายใน	430.26	394	1.09		
	รวม	558.16	399			
รวม	ระหว่าง	40.35	5	8.07	13.33	.001
	ภายใน	238.64	394	.61		
	รวม	278.99	399			
อาชีพ						
ด้านคุณลักษณะของพนักงานขับรถ	ระหว่าง	23.25	5	5.65	6.88	.001
	ภายใน	266.11	394	.68		
	รวม	289.36	399			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่าง	41.20	5	8.24	14.43	.001
	ภายใน	225.00	394	.57		
	รวม	266.20	399			
ด้านบริการ	ระหว่าง	16.03	5	3.21	4.72	.001
	ภายใน	267.98	394	.68		
	รวม	284.02	399			
ด้านสุขอนามัย	ระหว่าง	120.81	5	24.16	21.77	.001
	ภายใน	437.35	394	1.11		

ปัจจัยส่วนบุคคล	แบ่งกลุ่ม	SS	df	MS	F	Sig.
รวม	รวม	558.16	399			
	ระหว่าง	41.67	5	8.33	13.83	.001
	ภายใน	237.33	394	.60		
	รวม	278.99	399			
รายได้						
ด้านคุณลักษณะของพนักงานขับรถ	ระหว่าง	5.72	4	1.43	1.99	.095
	ภายใน	283.63	395	.72		
	รวม	289.36	399			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่าง	6.56	4	1.64	2.50	.043
	ภายใน	259.64	395	.66		
	รวม	266.20	399			
ด้านบริการ	ระหว่าง	10.24	4	2.56	3.69	.006
	ภายใน	273.78	395	.69		
	รวม	284.02	399			
ด้านสุขอนามัย	ระหว่าง	44.53	4	11.13	8.56	.001
	ภายใน	513.62	395	1.30		
	รวม	558.16	399			
รวม	ระหว่าง	12.87	4	3.22	4.78	.001
	ภายใน	266.12	395	.67		
	รวม	278.99	399			

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ ระหว่าง 21 - 30 ปี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 5,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุพงศ์ นันทสินธุ์ และคณะ (2561) ที่กล่าวว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาชีพนักเรียนและนักศึกษา และมีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ในขณะที่ผลงานวิจัยของ กิตติพงศ์ ชัยกิตติภรณ์ และอุบลวรรณ ภวากันันท์ (2558) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 16 – 25 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการรถสาธารณะส่วนใหญ่มีรายได้น้อยถึงปานกลางหรืออยู่ในวัยเรียนและวัยเริ่มทำงานซึ่งการให้บริการรถสาธารณะถือระบบขนส่งหนึ่งที่สำคัญต่อการเดินทางของกลุ่มคนเหล่านี้

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถสาธารณะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อยในด้านคุณลักษณะของพนักงานขับรถ รองลงมาคือด้านความปลอดภัย และด้านบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ องค์กร สงวนญาติ และคณะ (2560) ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจสูงสุดคือด้านคุณลักษณะของพนักงานขับรถ และงานวิจัยของ สุรชนี ต้นเวทย์ยานนท์และกุลเชษฐ์ มงคล (2558) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้โดยสารให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากในด้านบุคลากร ด้านกระบวนการของการ

ให้บริการ และด้านกายภาพ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่ให้บริการรถสาธารณะหรือคนขับรถมีการให้บริการที่มีคุณภาพและปลอดภัยซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

ทั้งนี้ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการรถสาธารณะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ อาชีพ รายได้แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการรถสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการรถสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอารียา หมัดลี (2559) ที่กล่าวว่าเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง และงานวิจัยของ สุรชนี ต้นเวทย์ยานนท์และกุลเชษฐ์ มงคล (2558) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในการใช้บริการรถโดยสาร ยกเว้นด้านเพศ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ ภาณุพงศ์ นันทสินธ์ และคณะ (2561) ที่กล่าวว่าเพศที่แตกต่างกันมีแนวโน้มการตัดสินใจใช้บริการรถโดยสารสาธารณะพลังงานไฟฟ้าไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการรถสาธารณะในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ใช้บริการรถสาธารณะส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในทุกๆ ด้านในระดับมาก แต่มีส่วนน้อยที่มีความพึงพอใจด้านสุขอนามัยในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้ให้บริการรถสาธารณะควรมีการปรับปรุงในด้านสุขอนามัยเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะภายในยานพาหนะ เช่น เบาะนั่ง ราวจับ ควรมีการทำความสะอาดและมีการฆ่าเชื้อก่อนการให้บริการ อีกทั้งควรมีเจลแอลกอฮอล์ไว้บริการผู้โดยสารในระหว่างการเดินทาง – ลงรถ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการที่มีอายุและอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถสาธารณะในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน ดังนั้นหากต้องการกระตุ้นการใช้บริการรถสาธารณะมากขึ้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของพนักงานขับรถ ความปลอดภัย การบริการ และสุขอนามัยมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายระยะเวลาดำเนินการวิจัยเพิ่มขึ้นเพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างได้ครอบคลุมผู้ใช้บริการรถสาธารณะให้ได้มากที่สุด
2. ควรมีการศึกษาแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการรถสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน
3. ควรมีการศึกษาและประเมินความเป็นไปได้ในการให้บริการรถสาธารณะในรูปแบบอื่นๆ ในจังหวัดเชียงรายเพื่อรองรับการท่องเที่ยวภายในจังหวัด เช่น รถไฟฟ้า รถราง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

Ariya Madli. (2016). Satisfaction of bus users of Weerakorn Company Limited, Hat Yai - Su-ngai Kolok route. Master of Public Administration. Hat Yai University. (In Thai)

- Chatchai Kongsuk. (1992). **Customer satisfaction service center of the domestic restaurant and nutrition warehouse department, Thai Airways International Public Company Limited.** Master's Thesis, Thammasat University. (In Thai)
- Direk Rerkrai. (1985). **Concepts about what is necessary, necessities that are sufficient for living.** Bangkok: Office of the Permanent Secretary, Office of the Prime Minister. (In Thai)
- Juthaporn Phanak. (2020). Satisfaction of the people of Mueang Nakhon Pathom District regarding the use of public van services. **Periscope Political Science Journal** Kasetsart University, 7(1), 55 – 66. (In Thai)
- Kitima Prididilok. (1986). **Organizational management theory.** Bangkok: Thana Printing. (In Thai)
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2009). **Principles of Marketing.** 13th Edition, Pearson, Englewood Cliffs.
- Kusuma Phuphan. (2009). **The use of bus services and people's expectations of services in Nonthaburi Province.** Master of Public Administration Degree Department of Public Administration, Dhurakij Pundit University. (In Thai)
- Lertphon Prasasakul. (2016). **Tourist behavior.** Bangkok: Chulalongkorn University Press. (In Thai)
- Narathip Sriram. (2014). **Concepts about organizing local public services.** Teaching documents for the subject of local public service management, Units 1 - 7. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University Press. (In Thai)
- Ong-on Sanguanyat, Phattanan Srimuang, and Wichitra Srison. (2017). **Factors affecting safety in using public buses of students at Suan Dusit University.** Suan Dusit University. (In Thai)
- Panupong Nanthasin, Danai Nilsuwan, Phonan Kitjornchai, Sippapas Sirikasemsuk, Supachai Muanpho, and Damrong Thaworn. (2018). Factors affecting decision making on using electrical public bus services. **Humanities Journal. and social sciences Southeast Asia University**, 2 (2), 55 – 66. (In Thai).
- Peeraya Namewong. (2017). Operational efficiency of workers: a case of transportation business in Chiang Rai Province. **Journal of Applied Economics and Management Strategy**, 4(2), 92-100. (In Thai)
- Pimporn Trison, Somchai Thamsutthiwat, and Woranon Leelawetphong. (2005). **The efficiency of land transportation in Chiang-Rai Province.** Bangkok: Office of the Science, Research, and Innovation Promotion Board. (In Thai)
- Pimporn Trison, Woranon Leelavetpong, Witthaya Krajaisri and Chaiwat Thongin. (2006). **Provincial land mass transit system efficiency project Chiang rai.** Bangkok: Thailand Research Fund. (In Thai)

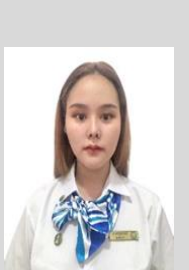
- Surachani Tanwetayanon and Kulchet Mongkol. (2015). Factors affecting customers' choosing behavior on first class bus: A case study of 76 Group Ratchaburi Company Limited. **Journal of the Graduate School of Management Studies, Khon Kaen University**, 8 (1), 64 – 74. (In Thai)
- Thepsak Boonyaratphan. (1993). **Factors affecting Creating effectiveness in implementing Policies Providing services to the public: A case study of a district office in Bangkok**. Thesis Doctor of Development Administration, Faculty of Public Administration, National Institute of Development Administration. (In Thai)
- Thitima Rattanaphong. (2015). **The impact of engagement and satisfaction on the tendency to return again to tourist attractions in Nakhon Si Thammarat province**. Master of Business Administration Thesis. Songkhla Nakarin University. (In Thai)
- Vuchic, V.R. (1981). **Urban Public Transportation System and Technology**. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Wichitphongsa, W., Pochan, J., Settasuwacha, D., & Nawakitransan, N. (2018). Development of Fuzzy Random Utility Model for Travel Mode Choice by Rail Transport of Tourist in ASEAN Economic Community: A Case Study of Double-Track Rail link Den Chai - Chiang Rai. **Parichart Journal, Thaksin University**, 31(3), 185-197. (in Thai)



นางสาวอัฐธิชา ศรียาบ นักศึกษาปริญญาตรี สาขาการจัดการการท่องเที่ยว
คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



นางสาวนาวดี มาปัน นักศึกษาปริญญาตรี สาขาการจัดการการท่องเที่ยว
คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

	นางสาวธัญชนก รักดิรัตน์ นักศึกษาปริญญาตรี สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
	นางสาวเสาวนีย์ วิมลขวัญอัมพร นักศึกษาปริญญาตรี สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย วุฒิการศึกษา
	นายภาดา รักษ์ภูริธนากุล นักศึกษาปริญญาตรี สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
	ผศ.ดร.ขวัญฤทัย ครองยุติ วุฒิการศึกษา ปร.ด. (การจัดการการท่องเที่ยวและบริการ แบบบูรณาการ) ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและ โรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
	อาจารย์ณัฐมน สัมवाल วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว) ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและ โรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย