

## Abstract

The high risks of accidents and road safety in traveling in Thailand can be noticeably seen from the statistics of the number of accidents triggered by the tour bus. Each accident causes more injuries and deaths than other types of vehicles. The development of non-regular buses for Tourism prototype in Chiang Mai is a process of leveling safety standards. The quality model for bus service for tourism in Thailand, which is a national model, is used as the model at provincial level for confirming data to be the standard criteria for providing tourist bus service for Chiang Mai City, and being the prototype model for managing the tour bus service in other provinces in the future.

This study is a mixed-method research with both quantitative and qualitative research. The objectives of this study aim to (1) to develop a model for the quality of bus services in Chiang Mai, (2) to build the comprehension about safety standard of non-regular bus service, (3) to provide an insight into the standard quality assessment of non-regular bus service in Chiang Mai, and (4) to develop the non-regular bus service to be Chiang Mai tourism prototype. The data consisted of tourists' expectations and satisfactions towards non-regular bus service in Chiang Mai and those of tour bus service operators' management.

The research team went to the areas, transferring knowledge obtained from the study results in the second phase about the standard and quality assessment of safety bus service for the 20 bus service operators in Chiang Mai. They correspondingly collected data on the tour management by in-depth interviewing. It was found that the majority of samples emphasized the importance of tour bus service features regarding safety in service provision, tour bus convenience and comfort, tour bus drivers and employees' service respectively. According to the results, the quality model of tour bus service in Chiang Mai and the service quality model of Thailand were consistent. It was found that the factors involved in leveling the standard of service included the factors of service management: Safety and comfort, the factors of the driver associated with safety and comfort, and the vehicles factors related to the comfort and safety, respectively. Therefore, the involving organizations need a policy to raise the standard of tour bus service for tourists' more safety.

The quality model of tour bus service in Chiang Mai. As mentioned above, it has been developed as a measure for evaluating the quality of touring services in Chiang Mai. The research team has applied the indicators to 6 participating establishments which found that the evaluators have good understanding of the indicators. And the assessment result acquired three entrepreneur prototypes namely, Jongjaroen Tour Limited Partnership, Chiang Mai Chaipattana Transportation Company Limited (Green Bus), and Chiangmai Sky Travel Company limited.

## บทคัดย่อ

การเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและความไม่ปลอดภัยบนท้องถนน เห็นได้จากข้อมูลสถิติจำนวนการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับรถทัศนจร ซึ่งการเกิดอุบัติเหตุแต่ละครั้งสร้างความเสียหายทั้งบาดเจ็บและเสียชีวิตมากกว่ารถประเภทอื่นๆ การพัฒนาผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวต้นแบบในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นกระบวนการหนึ่งในการเพิ่มมาตรฐานความปลอดภัย โดยมีการนำแนวคิดแบบจำลองคุณภาพการให้บริการรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับประเทศไทยซึ่งเป็นแบบจำลองระดับประเทศมาใช้เป็นต้นแบบเพื่อยืนยันข้อมูลระดับจังหวัด เพื่อเป็นเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเมืองเชียงใหม่และเป็นต้นแบบในการจัดการรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดอื่น ๆ ในอนาคต

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อพัฒนาแบบจำลองคุณภาพการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานรถโดยสารไม่ประจำทางที่ปลอดภัยแก่ผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ (3) เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการรถโดยสารมาตรฐานรถโดยสารไม่ประจำทางที่ปลอดภัยแก่ผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ (4) เพื่อพัฒนาผู้ให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางเพื่อการท่องเที่ยวต้นแบบจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการรถโดยสารไม่ประจำทางในเชียงใหม่และข้อมูลการบริหารจัดการของผู้ให้บริการรถทัศนจรสำหรับนักท่องเที่ยว

ทีมวิจัยได้ลงพื้นที่เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ของผลการศึกษาระยะที่ 2 ที่ผ่านมา เกี่ยวกับมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการให้บริการรถทัศนจรที่ปลอดภัยแก่สถานประกอบการผู้ให้บริการรถทัศนจรในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 20 แห่ง พร้อมทั้งได้สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการให้บริการรถทัศนจร พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการรถทัศนจรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในการให้บริการรถทัศนจร ด้านความสะดวกสบายของรถทัศนจร ด้านพนักงานขับรถและการให้บริการของพนักงาน ตามลำดับ จากผลแบบจำลองคุณภาพการให้บริการรถทัศนจรของเชียงใหม่กับแบบจำลองคุณภาพการให้บริการของประเทศที่มีความสอดคล้องกัน พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการรถทัศนจรประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัยและความสะดวกสบาย ปัจจัยด้านพนักงานขับรถที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและความสะดวกสบาย และปัจจัยด้านยานพาหนะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและความสะดวกสบาย ตามลำดับ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องมีนโยบายในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการรถโดยสารเพื่อการทัศนจรสำหรับนักท่องเที่ยวให้มีความปลอดภัยในการเดินทางมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้แบบจำลองคุณภาพฯ ดังกล่าวข้างต้นได้ถูกพัฒนามาเป็นตัวชี้วัดสำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการรถทัศนจรในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทีมวิจัยได้นำตัวชี้วัดไปประยุกต์ใช้กับสถานประกอบการที่สนใจเข้าร่วมโครงการจำนวน 6 แห่ง ซึ่งพบว่าตัวผู้ประเมินมีความเข้าใจตัวชี้วัดเป็นอย่างดี และจากผลการประเมินพบว่า ได้สถานประกอบการต้นแบบของเชียงใหม่ 3 แห่ง คือ ห้างหุ้นส่วนจำกัดจิงเจอร์ทัวร์, บริษัทชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ (กรีนบัส) จำกัด และบริษัท เชียงใหม่สกายทราเวล จำกัด