

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีศักยภาพในด้านการท่องเที่ยวที่สูงเป็นอันดับสองรองจากจังหวัดเชียงใหม่ในกลุ่ม 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน พะเยา แพร่ น่าน ลำปาง และลำพูน¹ สืบเนื่องจากจังหวัดเชียงรายมีปัจจัยส่งเสริมหลายประการ ได้แก่ ที่ตั้งของจังหวัดที่อยู่เหนือสุดของประเทศไทยและมีเขตแดนติดต่อกับประเทศพม่าและลาวรวมทั้งใกล้กับจีนตอนใต้ ทำให้เชียงรายเป็นศูนย์กลางการพัฒนาการค้า การลงทุนรวมทั้งการท่องเที่ยว โดยอาศัยแม่น้ำโขงตอนบนที่ผ่านเชียงรายในการเชื่อมโยงเศรษฐกิจ 4 ประเทศเข้าด้วยกันหรือที่รู้จักกันในชื่อ สี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ โดยทั่วไปลักษณะภูมิประเทศของจังหวัดเชียงรายเป็นพื้นที่สูงและยังล้อมรอบด้วยเทือกเขาทำให้มีสภาพภูมิอากาศที่เย็นสบายน่าอยู่โดยเฉพาะในช่วงเดือนตุลาคมถึงกุมภาพันธ์ อุณหภูมิของที่นี่จะหนาวเย็นและลดต่ำลงมากกว่าทุกจังหวัดในภาคเดียวกัน อีกทั้งเชียงรายยังเป็นส่วนหนึ่งของอาณาจักรล้านนาซึ่งถือเป็นอาณาจักรที่เก่าแก่ในยุคแรก ๆ ของประวัติศาสตร์ชาติไทย จึงมีสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์หลายแห่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยว เป็นแหล่งศึกษาทางศิลปกรรม สถาปัตยกรรม และวัฒนธรรมรวมทั้งหมู่บ้านพื้นเมืองและหมู่บ้านชาวเขาอยู่หลายชนเผ่า อาทิ อาข่า มูเซอ ลีซอ เย้า ม้ง เป็นต้น² ซึ่งมีผลผลิตและกิจกรรมเด่น ๆ หลากหลายชนิด เป็นเสน่ห์ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเยือนและซื้อของที่ระลึก ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงรายก็มีอย่างครบถ้วนและเพียงพอที่จะรองรับนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาเยือน ไม่ว่าจะเป็นด้านการคมนาคมขนส่ง ที่พักแรม ร้านอาหารและภัตตาคาร บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศน์ ร้านขายของที่ระลึกและสินค้าพื้นด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวนี้ ทำให้จังหวัดเชียงรายมีศักยภาพในด้านการท่องเที่ยวสูง ที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก

¹ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, “รายงานขั้นสุดท้าย การศึกษาทบทวนแผนพัฒนาการท่องเที่ยว ภาคเหนือตอนบน”, เชียงใหม่ 2541, หน้า 17.

² สุรพล ศรีวิทยา, “เชียงราย อาณาจักรล้านนาไทย”, สองเมืองไทย (2545) : 23.

ตารางแสดงสถิติด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย ปี 2539 – 2543³

ข้อ มูล	ปี 2539		ปี 2540		ปี 2541		ปี 2542		ปี 2543	
	ไทย	ต่าง ประเทศ	ไทย	ต่าง ประเทศ	ไทย	ต่าง ประเทศ	ไทย	ต่าง ประเทศ	ไทย	ต่าง ประเทศ
A [*]	686,475	238,068	681,563	261,162	667,609	297,051	640,232	324,830	688,995	361,843
B [*]	52,064	10,641	52,439	10,985	50,823	10,429	53,913	15,622	55,590	16,105
C [*]	738,539	248,709	734,002	272,147	718,432	307,480	694,145	340,452	744,585	377,948
รวม	987,248		1,006,149		1,025,912		1,034,597		1,122,533	
% การ เปลี่ยน แปลง	+1.91		+1.96		+0.85		+8.5			

หมายเหตุ : A^{*} หมายถึง จำนวนนักท่องเที่ยว

B^{*} หมายถึง จำนวนนักท่องเที่ยว

C^{*} หมายถึง จำนวนผู้เยี่ยมชม

จากตารางแสดงข้อมูลสถิติด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ตั้งแต่ปี 2539 ถึงปี 2543 พบว่าจำนวนผู้เยี่ยมชมทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เข้ามาในจังหวัดเชียงรายมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยในปี 2539 มีจำนวนผู้เยี่ยมชมรวมทั้งสิ้น 987,248 คน โดยในจำนวนนี้แบ่งเป็นผู้เยี่ยมชมชาวไทย 738,539 คน และผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติ 248,709 คน และในปี 2543 มีจำนวนผู้เยี่ยมชมรวมทั้งสิ้น 1,122,533 คน โดยในจำนวนนี้แบ่งเป็นผู้เยี่ยมชมชาวไทย 744,585 คน และผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติ 377,948 คน จากข้อมูลพบว่าอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้เยี่ยมชมที่เข้ามาในจังหวัดเชียงรายตั้งแต่ปี 2539 ถึงปี 2543 เพิ่มขึ้นถึง 13.7 % หรือเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 2.74 % ต่อปี จากการที่มีผู้นิยมเข้ามาในจังหวัดเชียงรายเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ประกอบกับภายในจังหวัดเชียงรายมีองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งบุคคลหรือองค์กรต่าง ๆ เหล่านี้

³ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กองสถิติและวิจัย, สถิติการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย (2539-2542) :15.

มีความจำเป็นต้องใช้บริการรถยนต์เพื่อช่วยในการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ธุรกิจรถยนต์เช่า ซึ่งจัดเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งจึงเป็นอีกทางเลือกในการโดยสารด้วยรถยนต์เพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไปของผู้เช่า เช่น เพื่อการท่องเที่ยว หรือเพื่อดำเนินธุรกิจในด้านต่าง ๆ ดังนั้นจากแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้เยี่ยมชมเยือนในจังหวัดเชียงรายที่มีอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีอยู่มากในจังหวัดเชียงรายได้กล่าวมาแล้วข้างต้นจึงมีส่วนช่วยเสริมให้ธุรกิจรถยนต์เช่าในจังหวัดเชียงรายมีการขยายตัวและมีภาวะการแข่งขันในตลาดที่เพิ่มสูงขึ้น จากการที่มีผู้สนใจลงทุนดำเนินธุรกิจนี้เป็นจำนวนมากขึ้นนั่นเอง และเนื่องจากปัญหาทางเศรษฐกิจที่กำลังเกิดขึ้นในช่วงนี้ อาทิ ภาวะเศรษฐกิจที่อยู่ในช่วงซบเซา การที่ธนาคารและบริษัทเงินทุนต่าง ๆ งดปล่อยสินเชื่อแก่ลูกค้า เป็นต้น ทำให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีความจำเป็นต้องใช้ รถยนต์ชะลอโครงการจัดซื้อรถใหม่ เนื่องจากราคาตลาดเพิ่มสูงขึ้นมาก หลายบริษัทหันมาใช้บริการรถยนต์เช่าแทน ทั้งนี้เพราะข้อดีของการใช้บริการรถยนต์เช่าก็คือ ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดงบประมาณค่าใช้จ่ายได้แน่นอน ไม่ต้องจ่ายเงินเป็นปริมาณมากเพื่อซื้อรถยนต์ ไม่ต้องรับภาระเรื่องการใช้จ่ายซ่อมบำรุง ค่าภาษี ค่าประกันภัย และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เมื่อเกิดอุบัติเหตุก็มีรถยนต์ใหม่มาเปลี่ยนทดแทน ขณะเดียวกันการให้บริการรถยนต์เช่าขององค์กรต่าง ๆ จะสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนี้ไปเป็นส่วนลดในการหักภาษีได้ด้วย⁴

โดยตลาดในปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์เช่าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม รวม 22 ราย⁵ โดยกลุ่มแรกจะเป็นบริษัทใหญ่ที่มีสาขาอยู่ทั่วโลก ซึ่งมีอยู่ 2 ราย คือ เอวิส (AVIS) และ บัดเจท (BUDGET) ซึ่งจะให้บริการรถยนต์เช่าแก่ลูกค้าในระดับบน และอีกกลุ่มจะเป็นผู้ประกอบการรายย่อยท้องถิ่นที่มีคนไทยเป็นเจ้าของ ที่ให้บริการรถยนต์เช่าแก่ลูกค้าทุกระดับชั้น ทั้งนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ และลูกค้าทั่วไป ซึ่งกลุ่มนี้จะมีจำนวน 20 ราย ดังต่อไปนี้

1. เค.เอ็ม ทราเวล เซอร์วิส
2. จันทร์จิรารรถเช่า
3. เจบี รถเช่า
4. เชียงรายเอกชัย
5. ตุงหลวงทัวร์
6. แดงอ่อนรถเช่า
7. บริษัท หอนาฬิกา จำกัด

⁴ สมชาย มั่นมาก, “รถเช่าวิ่งสวนทางสภาวะเศรษฐกิจ”, ผู้จัดการรายวัน (ตุลาคม 2540) : 17.

⁵ สรุปจากการสำรวจและเก็บข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย, กรกฎาคม 2544.

8. พรศักดิ์ รถเช่า
9. พี.ดี.ทัวร์
10. ฟาร์อีสเทอร์นทัวร์เชียงราย
11. ฟ้าหลวง รถเช่า
12. แม่สลอง ทัวร์
13. วีอาร์ รถเช่า
14. สุนทรทัวร์
15. หกค.เชียงราย 5 สหายอินเตอร์ทัวร์
16. อาร์ม ทัวร์
17. อีสสระทัวร์
18. อุคมรักษ์ รถเช่า
19. เอส.เอ็ม.ที.เร็นท์อะคาร์
20. เอสเค รถเช่า

ในการเปิดสถานบริการย่อยทั้ง เอวิสและบัคเจ็ท จะมีจุดสถานีบริการย่อยพอ ๆ กัน คือรายละ 2 แห่ง คือ เอวิสจะมีสถานีบริการย่อยที่สนามบินนานาชาติ จังหวัดเชียงราย และที่โรงแรมดุสิตไฮร์แลนด์รีสอร์ท ส่วนของบัคเจ็ทก็จะมีสถานีบริการย่อยอยู่ที่เดอะโกลเด้นไทรแองเกิ้ลและจันทร์จิวรารถเช่า ทั้งเอวิสและบัคเจ็ทถือเป็นผู้ประกอบการรายใหญ่ข้ามชาติ ที่มีระบบการจัดการที่ดี มีมาตรฐาน มีสาขาอยู่ทั่วโลก รวมทั้งในประเทศไทยซึ่งมีหลายสาขากระจายไปทั่วประเทศ ทำให้สะดวกในการกินรถเช่าตามจุดต่าง ๆ สำหรับอายุการใช้งานของรถยนต์เช่า ทั้งเอวิสและบัคเจ็ทส่วนใหญ่จะมีอายุการใช้งานไม่เกิน 3 ปี⁶ สภาพรถที่ให้เช่าจึงอยู่ในสภาพที่ดีและใหม่ ส่วนระดับราคาค่าเช่าจะสูงกว่าของผู้ประกอบการรถยนต์เช่ารายย่อยที่มีคนไทยเป็นเจ้าของ จึงเหมาะสำหรับลูกค้าในระดับบนที่มีฐานะ ซึ่งลูกค้าที่มาเช่ารถส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างชาติมากกว่าชาวไทย โดยรูปแบบการให้บริการรถยนต์เช่าที่ผู้เช่ามักจะเป็นผู้ที่ขับเอง

สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการรถยนต์เช่ารายย่อยท้องถิ่นที่มีคนไทยเป็นเจ้าของจะเลือกทำเลที่ตั้งอยู่กระจัดกระจายตามจุดต่าง ๆ ตามย่านธุรกิจ ในอำเภอเมือง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายเล็ก ดำเนินธุรกิจโดยมีเจ้าของคนเดียวเป็นผู้จัดการ ไม่มีการขยายสาขา การทำงานยังไม่มีระบบที่ดีเป็นมาตรฐาน ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวไทยและเป็นลูกค้าประจำ รูปแบบการให้บริการรถยนต์เช่า นั้นจะมีทั้งการให้เช่าพร้อมคนขับหรือผู้เช่าจะเป็นผู้ที่ขับเอง

⁶ ภาณุ ลิ้มทอง, “ตลาดรถเช่าย้ายสนามแข่งสู่ภูมิภาค”, คู่แข่ง (กุมภาพันธ์ 2534): 134.

ลูกค้าที่ถือได้ว่าเป็นแหล่งที่มาของรายได้หลักของธุรกิจรถยนต์เช่าในจังหวัดเชียงราย คือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จึงถือได้ว่าธุรกิจรถยนต์เช่าเป็นธุรกิจที่รองรับและช่วยส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายให้เจริญเติบโตและมีการขยายตัวมากขึ้น โดยลักษณะตลาดธุรกิจรถยนต์เช่าถือเป็นตลาดที่ไหวตัวตามเศรษฐกิจของบ้านเมือง ถ้าหากว่าเศรษฐกิจของบ้านเมืองมีการขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรมและธุรกิจต่าง ๆ ภาวะเศรษฐกิจดี ภาวะทางการเมืองสงบเรียบร้อยก็จะมีผลกระทบต่อธุรกิจรถยนต์เช่าในทางบวก แต่ถ้าภาวะทางเศรษฐกิจบ้านเมืองตกต่ำ เกิดปัญหาทางการเมืองก็จะมีผลกระทบต่อธุรกิจรถยนต์เช่าในทางลบ⁷

โดยสรุปแล้ว ตลาดธุรกิจรถยนต์เช่าในจังหวัดเชียงรายยังมีโอกาสขยายตัวอีกมาก เนื่องจากจำนวนผู้เยี่ยมชมที่เข้ามาเพิ่มมากขึ้นและจากศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายที่มีอยู่สูง โดยเฉพาะการคมนาคมภายในจังหวัดที่สะดวกสบายมากขึ้นซึ่งเกิดจากการตัดถนนเพิ่ม รวมทั้งการปรับปรุงถนนที่เป็นเส้นทางสู่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายในจังหวัดและประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ พม่า ลาว และจีนที่กำลังเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบเดินทางโดยรถยนต์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งการขนส่งในจังหวัดเชียงรายจะขยายตัวในอนาคตเพื่อรองรับปริมาณนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยช่วยเสริมให้ธุรกิจรถยนต์เช่าในจังหวัดเชียงรายขยายตัวเพิ่มมากขึ้น จึงเป็นเหตุให้ผู้ศึกษาเล็งเห็นว่า ธุรกิจรถยนต์เช่ามีความน่าสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการรถยนต์เช่า และปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยศึกษาในด้านของลูกค้าผู้เช่ารถยนต์ เพื่อนำข้อมูลและผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของธุรกิจรถยนต์เช่า ตลอดจนเพื่อวางแผนการตลาดสำหรับธุรกิจรถยนต์เช่าที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

⁷ สรายุทธ พึ่งพุ่มแก้ว, “กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจรถเช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2536, หน้า 3.

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. ทราบปัญหาที่เกิดขึ้น ในการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
3. ทราบข้อมูลที่สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการปรับปรุง พัฒนา คุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของธุรกิจรถยนต์เช่า ตลอดจนเพื่อวางแผนการตลาดที่เหมาะสม สำหรับธุรกิจรถยนต์เช่า

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย หมายถึง ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถยนต์เช่า โดย

ปัจจัยภายใน (Internal Stimuli) หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านต่างๆ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และภูมิฐานะ

ปัจจัยภายนอก (External Stimuli) หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ และปัจจัยหรือสิ่งกระตุ้นภายนอกอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

รถยนต์เช่า หมายถึง ยานพาหนะประเภท 4 ล้อ คือ รถเก๋ง รถจี๊ป รถกระบะขับเคลื่อน 2 ล้อ รถตู้ รถยนต์ขับเคลื่อน 4 ล้อ ที่ให้ผู้ใช้บริการรถยนต์เช่า เช่าเพื่อใช้ในการเดินทาง โดยมีข้อตกลงกันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์เช่ากับผู้ให้บริการหรือผู้เช่า

ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์เช่า หมายถึง ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจรถยนต์เช่าที่อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีรถยนต์เช่าเป็นของตนเองและดำเนินธุรกิจเพื่อให้ผู้ให้บริการหรือผู้เช่า เช่ารถยนต์ที่ตนเองมีอยู่ทั้งในกรณีมีและไม่มีคนขับ โดยจะได้รับผลตอบแทนในรูปของค่าเช่า

ผู้ให้บริการรถยนต์เช่า หมายถึง ผู้เช่าหรือลูกค้าของผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์เช่าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งประกอบด้วย นักท่องเที่ยวชาวไทย นักธุรกิจชาวไทย ผู้เช่าหรือลูกค้าทั่วไปชาวไทยที่เช่า โดยมีได้นำไปใช้ในด้านการดำเนินธุรกิจและการท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาออกจังหวัดเชียงราย หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกเขตจังหวัดเชียงราย ซึ่งได้แก่จังหวัด กรุงเทพฯ พะเยา เชียงใหม่ ลำปาง พิชณุโลก นครสวรรค์ ตพบุรี นนทบุรี น่าน ชัยนาท สุพรรณบุรี ชลบุรี กาญจนบุรี ขอนแก่น นครนายก ปราจีนบุรี ปทุมธานี เพชรบุรี แพร่ ราชบุรี ระยอง สงขลา สกลนคร หนองคาย และพระนครศรีอยุธยา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University