

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารกิจการรถเช่า
ในเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นายอนุชาติ บุญริมา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์	วงษ์บูรณาวาทย์	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ศิริพงษ์	ธิดาวลัย ฌ อยุรยา	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไพรัช	ตระการศิรินนท์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารกิจการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆที่ทำให้การบริหารกิจการรถเช่าของผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ 2) เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการบริหารงาน การจัดการของผู้ประกอบการ 3) เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหา ในการดำเนินกิจการรถเช่า

ผู้ประกอบการกิจการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่มีหลายประเภท โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือประเภทนิติบุคคล และประเภทส่วนบุคคล แต่ประเภทที่มีแนวโน้มประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการ คือประเภทนิติบุคคล ซึ่งจะได้เปรียบในเรื่องของเงินทุน ระบบการบริหาร การจัดการที่ดีกว่า อีกทั้งในการดำเนินบริหารกิจการรถเช่า ต้องให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์ทางการตลาด ทั้ง 4 ด้าน คือตัวรถเช่าและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สถานที่ การประชาสัมพันธ์ และราคา หากผู้ประกอบการกิจการรถเช่ามองข้ามสิ่งเหล่านี้ไป ก็ยากที่จะประสบความสำเร็จได้ อีกประการหนึ่งคือการศึกษาถึงแนวทางการบริหารงาน การวางกลยุทธ์ของผู้ประกอบการที่ประสบผลสำเร็จ เพื่อนำมาเป็นแบบอย่าง แล้วนำมาปรับปรุง ประยุกต์ให้เข้ากับองค์กรของคนให้เหมาะสม

กับสภาวะการณ์ที่มีการแข่งขันและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ตลอดจนศึกษาเรียนรู้ถึงวิธีการแก้ไข ปัญหาในเรื่องต่างๆ เพื่อนำมาเป็นแบบอย่างในการแก้ไขปัญหา ในยามที่เผชิญกับปัญหาซึ่งไม่สามารถแก้ไขด้วยตนเองได้ อันจะนำมาสู่การดำเนินบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากที่สุด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบกิจการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์ทางการตลาดในด้านตัวรถเช่าและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือให้ความสำคัญด้านราคา ด้านสถานที่ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความสำคัญน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาการให้ความสำคัญด้านตัวรถเช่าและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เป็นการให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดและความปลอดภัย การตรวจเช็คสภาพรถให้พร้อมใช้ และต้องมีเข้มงวดนิรภัย หากพิจารณาในเรื่องของระดับปัญหาในการบริหารกิจการรถเช่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัญหาด้านเงินทุนมากที่สุด รองลงมาคือปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านคู่แข่ง และปัญหาน้อยที่สุดคือปัญหาด้านลูกค้า

สิ่งที่สำคัญที่ผู้ประกอบกิจการรถเช่าจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการบริการ และคุณภาพ จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันธุรกิจประเภทต่างๆ ต่างมุ่งให้ความสำคัญต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ตามมาตรฐานสากลที่ได้มีการกำหนดไว้ ดังนั้นการดำเนินกิจการรถเช่าก็ควรให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพของสินค้าและบริการ ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ ทำให้กลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป อันจะทำให้ได้เปรียบผู้ประกอบการกิจการรถเช่ารายอื่นๆ ทั้งในเชิงธุรกิจ และรายได้ และสามารถยกระดับการบริหารขององค์กรไปสู่ความเป็นสากลได้

Independent Study **Factors Affecting the Success of Car-rent Business Management
in Chiang Mai**

Author **Mr. Anuchat Boontima**

M.P.A.

Examining Committee:

Assoc.Prof.Dr. Chakrapand	Wongburanavart	Chairman
Assoc.Prof. Siripong	Ladavalya Na Ayuthya	Member
Asst.Prof. Pairat	Trakarnsirinont	Member

ABSTRACT

The purpose of this study were 1) to identify all the factors affecting success of the business, 2) to examine the business management and 3) to identify the problem(s) and problem solving to the business.

There are 2 types of car rental business in Chiang Mai Province, private owned and juridical person. The latter has more advantage for its higher capital and better management. 4 marketing strategies which are important to the business are the vehicle and its accessories, office, public relations and the rental rate. Any business owner who do not pay attention to those strategies would hardly succeed in the business. Learning from others' success, plus some modification of the strategies and management can bring about success in the competitive environment at present. Learning how others solved their problems can be a good example and useful when the problem occur which can bring about efficient management.

It was found that the car rental business owners in Chiang Mai Province paid most attention to the vehicle and its accessories more than the rental rate and the office. Public relations was of least interest to them. What they cared about were the cleanliness and safety of the vehicle, the readiness of the vehicle and safety belts must be available. The problem in the business ranged from most to least were the capital, personnel, competition and customers, respectively.

The important aspect in car rental business are service and quality. The same applies to other business. If the business is standardized and the service is impressive, the customers will keep coming back and that is the advantage of the business owner in making his/her own way to better manage business to meet the international standard.