

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดที่มีแนวโน้มจะพัฒนาขึ้นเป็นเมืองศูนย์กลางในอนุภูมิภาคทั้งการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว ศูนย์กลางการบินในภูมิภาค ศูนย์การประชุมนานาชาติ ศูนย์กลางของตลาดสินค้าขนาดกลางและขนาดเล็ก (หอการค้าจังหวัดเชียงใหม่, 2547 : 5) และยังเป็นศูนย์กลางในการกระจายนักท่องเที่ยวไปยังกลุ่มจังหวัดในยุทธศาสตร์ภาคเหนือทั้งตอนบนและตอนล่าง พร้อมทั้งมีจุดเด่นด้านศิลปวัฒนธรรมเป็นจุดขายหลัก ส่งผลให้เชียงใหม่เป็นจังหวัดยอดนิยมอันดับ 1 ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ ซึ่งพิจารณาได้จากสถิตินักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2547 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2548 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.04 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549) ทำให้การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจบันเทิง มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของจังหวัด เนื่องจากมีอุตสาหกรรมบริการที่ประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ เช่น ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการบิน เป็นต้น

จังหวัดเชียงใหม่มีรถขนส่งสาธารณะ เพื่อสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และคนในท้องถิ่นที่นิยมใช้บริการรถขนส่งสาธารณะ แม้ว่าปัจจุบันได้มีรถสองแถวขนาดเล็กที่เรียกว่า “รถสี่ล้อแดง” แต่ก็ยังไม่มีบริการขนส่งสาธารณะเพื่อรองรับผู้โดยสารที่ใช้บริการภายในจังหวัดเชียงใหม่ที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการขยายตัวดังกล่าวจึงได้มีการบริการรถแท็กซี่มีเตอร์อำนวยความสะดวกในการเดินทางตามผู้โดยสารต้องการได้

สหกรณ์นครลานนาเดินรถ จำกัด ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการรถขนส่งผู้โดยสารภายในตัวเมืองเชียงใหม่ แต่เดิมก่อนที่จะมีการก่อตั้งสหกรณ์ รถโดยสารในตัวเมืองเชียงใหม่ได้จดทะเบียนขึ้นตรงกับกรมตำรวจ ینگรับส่งผู้โดยสารแบบรถแท็กซี่ ต่อมาได้มีการรวมตัวจัดตั้งกลุ่มของเจ้าของรถรับจ้างเมื่อปี พ.ศ. 2518 ทางรัฐบาลได้ให้รถรับจ้างทั้งหมดอยู่ในการควบคุมดูแลของกรมการขนส่งทางบก ต่อมากลุ่มของรถรับจ้างได้ประชุมปรึกษาหารือเพื่อจัดตั้งเป็นสหกรณ์บริการ โดยมีสหกรณ์จังหวัดเชียงใหม่เป็นผู้ดูแลและให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ จึงได้จดทะเบียนจัดตั้งสหกรณ์บริการเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2521 เลขทะเบียนสหกรณ์เลขที่ ก.พ.ธ 54/2521 ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2521

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก โดยช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักของสหกรณ์

รถแท็กซี่ในจังหวัดเชียงใหม่ปี พ.ศ. 2547 ถึงต้นปี พ.ศ. 2550 มีทั้งสิ้นประมาณ 120 คัน โดยเป็นรถแท็กซี่ที่จดทะเบียนกับสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นผู้ควบคุมดูแลการจดทะเบียนชำระภาษีตามกฎหมายควบคุมดูแลการประกอบการขนส่งสาธารณะ ตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ซึ่งรถแท็กซี่ที่ให้บริการโดยสหกรณ์ล้านนาเดินรถ จำกัด จะเป็นสีเหลือง-น้ำเงิน มีประมาณ 110 คัน และรถแท็กซี่ที่ให้บริการโดยบริษัทเอกชนชื่อ บริษัทแท็กซี่ล้านนา จำกัด มีประมาณ 5 คัน ซึ่งสีของรถจะเป็นสีเหลือง-น้ำเงิน เช่นกัน ส่วนรถแท็กซี่ที่เป็นสีเหลือง-แดง นั้นเป็นรถยนต์ส่วนบุคคล ซึ่งได้จดทะเบียนกับสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 5 คัน และได้ทำการแยกประเภทสีของรถออกจากรถยนต์ที่สังกัดสหกรณ์เดินรถจำกัดและบริษัทเอกชน (สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่, 2550)

บริษัท แท็กซี่ล้านนา จำกัด ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2548 โดยได้รับสัมปทานจากท่าอากาศยานเชียงใหม่ เพื่อประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้เช่าพื้นที่ขนส่งผู้โดยสารของรถแท็กซี่มิเตอร์ในบริเวณท่าอากาศยานเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ (สิทธิโชค จิตต์ประสงค์, 2549 : สัมภาษณ์) เนื่องจากรถแท็กซี่มิเตอร์เพิ่งเริ่มให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ จึงยังไม่มีข้อมูลของการศึกษาวิจัย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการเพิ่มความพึงพอใจต่อลูกค้าที่ใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ ซึ่งเป็นการขนส่งสาธารณะอีกรูปแบบหนึ่งของจังหวัดเชียงใหม่ และสามารถให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้บริการรถแท็กซี่มิเตอร์ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการรถแท็กซี่ในจังหวัดเชียงใหม่ และสามารถให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าต่อไป

### นิยามศัพท์

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ** หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

**รถแท็กซี่มิเตอร์** หมายถึง รถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกินเจ็ดคน โดยคิดอัตราค่าโดยสารตามมาตรค่าโดยสาร (มิเตอร์) รถยนต์รับจ้างต้องเป็นรถยนต์นั่งสองตอนที่มีลักษณะเป็นเก๋งสองตอนหรือเก๋งสองตอนแวนที่สำเร็จรูปจากโรงงานผู้ผลิต เครื่องยนต์ต้องมีความจุในกระบอกสูบรวมกันตั้งแต่ 1,500 ซีซี ขึ้นไป แต่จะใช้เชื้อเพลิงที่เป็นแก๊ส หรือน้ำมันเบนซิน หรือน้ำมันดีเซล ก็ได้ สีรถของรถยนต์รับจ้างสำหรับบุคคลธรรมดา ให้ใช้สีเหลือง และสีแดง ละต้องมีเครื่องหมายเป็นอักษรว่า “แท็กซี่บุคคล” ส่วนสีรถของรถยนต์รับจ้างสำหรับนิติบุคคล ให้ใช้สีสีเหลืองและน้ำเงิน และต้องมีเครื่องหมายเป็นชื่อของนิติบุคคลนั้น