

แนวโน้มและทิศทางในอนาคตของการให้บริการรถสี่ล้อแดง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

รวีวรรณ แพทย์สมาน¹

Received: February 13, 2018

Revised: August 29, 2019

Accepted: August 30, 2019

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “แนวโน้มและทิศทางในอนาคตของการให้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการรถสี่ล้อแดง 2) ศึกษาพฤติกรรม ทักษะและความต้องการในการให้บริการรถสี่ล้อแดง และ 3) วิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางในอนาคตของการให้บริการรถสี่ล้อแดง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) แบบสัมภาษณ์ผู้ขับรถสี่ล้อแดง จำนวน 30 คน และ 2) แบบสอบถามผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดง จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า รถสี่ล้อแดงเป็นรถโดยสารรับจ้างไม่ประจำทางที่ผูกขาดระบบขนส่งมวลชนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ การให้บริการรถสี่ล้อแดงประสบปัญหาด้านคุณภาพของการให้บริการที่ต่ำลง ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการรถสี่ล้อแดงแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1) ปัจจัยด้านการบริการ 2) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม 3) ปัจจัยด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ 4) ปัจจัยด้านกายภาพของจังหวัดเชียงใหม่ และ 5) ปัจจัยด้านนโยบายระบบขนส่งมวลชนของจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงลบต่อรถสี่ล้อแดง และเมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงกับความต้องการใช้รถสี่ล้อแดงต่อ พบว่า มีค่าติดลบทุกด้าน แนวโน้มและทิศทางของการให้บริการรถสี่ล้อแดงในอนาคตยังคงสามารถดำรงอยู่คู่เมืองเชียงใหม่ได้แน่นอน

คำสำคัญ แนวโน้มและทิศทางในอนาคต, รถสี่ล้อแดง, จังหวัดเชียงใหม่

¹ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50200
อีเมล: grawee@hotmail.com

Trends and Directions of Red Car Taxi Service in Muang District, Chiang Mai Province

Raweewan Patsamarn²

Abstract

A study on “The Trends in the future of red taxi service in Muang District, Chiang Mai Province” has the objectives: 1) to study the area of issue and the factors that affect red taxi services, 2) to study the behavior, attitude and the needs of red taxi services, and 3) to analyze the trends in the future of red taxi services. This study uses quantitative methods as a tool through interview questionnaires with 30 red taxi drivers and questionnaires of 400 red taxi passengers. The study shows that red taxi service is a non-stationary service that monopolizes the public transportation system in Mueang Chiang Mai District. There is various problem with the red taxi services, particularly the quality of service that has been steadily declining. The factors that affect the red taxi service can be divided into five aspects: 1) service, 2) economic and social, 3) attitude and behavior of passengers, 4) Chiang Mai physicals, and 5) mass transit system policy in Chiang Mai. Moreover, this study shows that red car passengers have a negative attitude towards the red taxi service and when it comparing passengers’ attitude with the needs of red taxi services, it had negative value in all aspects. The future trends of red taxi service can still remain in Chiang Mai through a period of time.

Keywords Trends and Future, Red Car Taxi, Chiang Mai Province

² Faculty of Political Science and Public Administration, Chiang Mai University, Chiang Mai 50200. E-mail: qrawee@hotmail.com

1. บทนำ

จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ การค้าและการลงทุนที่สำคัญในภาคเหนือซึ่งเป็นที่รู้จักและได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยเฉพาะเรื่องการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง เนื่องจากความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางด้านธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์และความพร้อมของสถานที่พักและบริการด้านการท่องเที่ยวต่างๆ ที่หลากหลาย จึงเป็นที่ดึงดูดให้คนมาท่องเที่ยววันละล้านคนในแต่ละปี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559) โดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวจีนที่ได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่เป็นอย่างมาก พบว่าธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) ร้อยละ 58 มีการขายสินค้าและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีนและส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่อยู่ในประเภทอุตสาหกรรมบริการให้บริการ หมวดธุรกิจให้บริการอาหารและเครื่องดื่มและหมวดธุรกิจที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีการขายสินค้าและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจีนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73 และร้อยละ 95 ตามลำดับ (ทีมข่าว TCJ, 2559)

เมื่อจังหวัดเชียงใหม่กลายเป็น “เมืองหลวง” แห่งภาคเหนือและถูกกำหนดให้เป็นศูนย์กลางของความเจริญในทุกๆ ด้าน จึงส่งผลให้เกิดการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรอย่างรวดเร็ว เกิดการใช้ที่ดินอย่างไร้ทิศทาง เมืองมีการขยายตัวออกไปกว้าง มีการตั้งถิ่นฐานที่อยู่อาศัยโดยรอบขอบเมือง มีการพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความต้องการในการเดินทางมากขึ้นและรถยนต์ส่วนบุคคลจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ชาวเชียงใหม่นิยมใช้ในการเดินทาง (ปริญญญา ปฏิพันธ์กานต์, 2550) ประกอบกับระบบขนส่งมวลชนของจังหวัดเชียงใหม่ที่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตเมืองได้ จนกลายเป็นเรื่องที่น่าคิดว่าถ้าจังหวัดเชียงใหม่มีการจัดการระบบขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นจะทำให้ศักยภาพการท่องเที่ยวและบริการของจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มขึ้นอีกมากเพียงใด (อรรถณัฐ วันทนะสมบัติ, 2560)

การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรดังกล่าวยังไม่รวมประชากรแฝงอีกจำนวนหนึ่งที่เดินทางเข้ามาทำกิจกรรมและใช้บริการสาธารณะด้านต่างๆ และกำลังเผชิญกับปัญหาสำคัญคือ การขาดระบบขนส่งมวลชนที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการเดินทางภายในเขตอำเภอเมืองของผู้คนจำนวนมากในแต่ละวัน กล่าวคือในเขตตัวเมืองเชียงใหม่ ยังขาดระบบขนส่งมวลชนที่สามารถขนส่งคนคราวละมากๆ แต่กลับผูกขาดการเดินทางอยู่กับรถสี่ล้อแดง ส่วนรถโดยสารหรือรถรับจ้างประเภทอื่นๆ เช่น รถแท็กซี่ รถป้ายเขียวสนามบิน รถสามล้อเครื่องหรือรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ซึ่งมีจำนวน

ไม่เพียงพอ และเมื่อไม่มีทางเลือกในการเดินทางที่เหมาะสม จึงส่งผลให้ความนิยมในการใช้พาหนะส่วนตัวเข้ามามีบทบาทสำคัญและมีอัตราการใช้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ปริยานุช วัฒนกุล, 2551)

รถสี่ล้อแดงมีลักษณะเป็นรถโดยสารรับจ้างสองแถวขนาดเล็กที่ให้บริการในเขตตัวเมืองเชียงใหม่ แบ่งเป็นวิ่งประจำเส้นทางและวิ่งไม่ประจำทาง โดยจะวิ่งวนไปตามความพึงพอใจของผู้ขับ ซึ่งรถสี่ล้อแดงที่วิ่งประจำเส้นทางจะไม่วิ่งออกนอกเส้นทางที่กำหนดและจะเก็บค่าบริการคนละ 10-20 บาท ขึ้นอยู่กับระยะทาง ส่วนรถสี่ล้อแดงที่ไม่ประจำเส้นทางหากระยะทางไม่เกินวงแหวนรอบ 2 จะเก็บค่าบริการไม่เกินคนละ 30 บาท (สหกรณ์นครลานนาเดินรถ, 2560) แต่พบว่าในทางปฏิบัติผู้ให้บริการรถสี่ล้อแดงส่วนมากไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด คนขับรถสี่ล้อแดงบางส่วนยังแสดงกิริยาไม่สุภาพต่อผู้โดยสาร มีการโก่งราคาค่าโดยสารและไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร จนทำให้ผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงบางส่วนเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ แต่เพราะว่าไม่มีทางเลือกในการเดินทางจึงจำเป็นต้องใช้บริการรถสี่ล้อแดง เนื่องจากระบบขนส่งมวลชนของจังหวัดเชียงใหม่ยังมีข้อจำกัดค่อนข้างมาก

การให้บริการของรถสี่ล้อแดงในช่วงเวลาที่ผ่านมา จึงเป็นลักษณะการผูกขาดระบบขนส่งมวลชนของจังหวัดเชียงใหม่ และกำลังประสบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทั้งในด้านคุณภาพของการให้บริการ เส้นทาง พื้นที่ในการให้บริการและอัตราค่าโดยสาร โดยรถสี่ล้อแดงมักจะมีเสียงสะท้อนจากผู้ใช้บริการว่า “ถูกโกง – พาอ้อม – ทิ้งผู้โดยสาร” ถึงแม้จะไม่ได้เป็นส่วนมาก แต่ก็ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของรถสี่ล้อแดงโดยเฉพาะในมุมมองของนักท่องเที่ยว (กองบรรณาธิการวอยซ์ทีวี, 2560) นอกจากนี้ รถสี่ล้อแดงยังประสบปัญหากับรถแท็กซี่อูเบอร์ (Uber Taxi) และแกร็บคาร์ (Grab Car) จากเอกชนที่เข้ามาเป็นคู่แข่งในการให้บริการ เพราะเมื่อการให้บริการของรถสี่ล้อแดงไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงใจ สะดวกและราคาแพงกว่าเอกชน จึงทำให้เกิดช่องว่างให้ขนส่งของเอกชนเข้ามาเป็นทางเลือกใหม่ให้ลูกค้าในเชียงใหม่ได้ใช้บริการมากกว่ารถสี่ล้อแดง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “แนวโน้มนโยบายและทิศทางการให้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” โดยเป็นการศึกษาสภาพปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการรถสี่ล้อแดง การศึกษาพฤติกรรมทัศนคติและความต้องการในการใช้บริการรถสี่ล้อแดง รวมถึงการวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางการให้บริการรถสี่ล้อแดง เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มผู้ขับรถสี่ล้อแดงในการนำผลการวิจัยไปประกอบการวางแผน

เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรถสี่ล้อแดงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต ตลอดจนการแข่งขันและสร้างความน่าเชื่อถือต่อการให้บริการระบบขนส่งมวลชนของจังหวัดเชียงใหม่อย่างยั่งยืนต่อไป

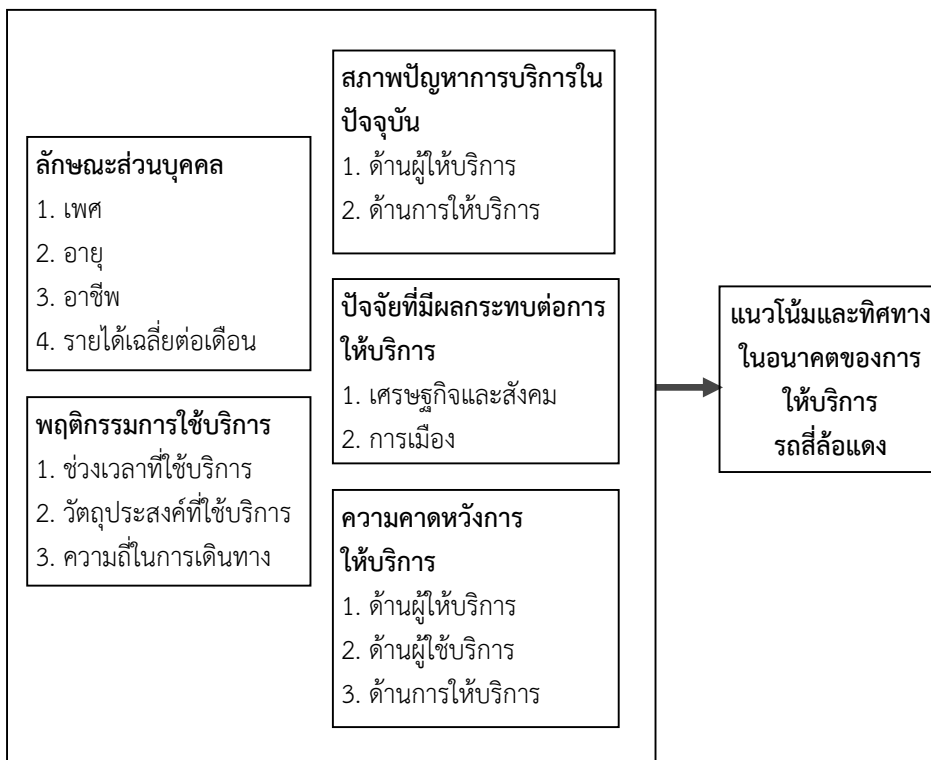
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรม ทักษะและความต้องการในการใช้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- (3) เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางในอนาคตของการให้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยสังเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องพบว่า ผู้ใช้บริการโดยสารสาธารณะส่วนใหญ่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในการใช้บริการ ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ เป็นต้น รวมไปถึงพฤติกรรมการใช้บริการ สภาพปัญหาการให้บริการ ความคาดหวังต่อการให้บริการ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ซึ่งเป็นตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่สำคัญของการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งจะมีผลต่อการวิเคราะห์ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ แนวโน้มและทิศทางในอนาคตของการให้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

(1) แนวคิดการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนที่ยั่งยืน จากข้อมูลขององค์การสหประชาชาติ (United Nations, 2008) กล่าวว่า ในประเทศกำลังพัฒนาซึ่งมีการพัฒนาระบบขนส่งอย่างรวดเร็วนั้นยังขาดการวางแผนด้านการขนส่งมวลชนและการวางผังเมืองที่ดี จึงทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการขนส่ง เช่น อุบัติเหตุและการจราจร เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเมือง การดำเนินการเพื่อส่งเสริมระบบขนส่งมวลชนที่ยั่งยืนโดยการให้ความสำคัญต่อระบบขนส่งสาธารณะที่สามารถขนส่งผู้โดยสารจำนวนมากจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่ง The Center for Sustainable Transportation (2008) ได้อธิบายว่าระบบขนส่งมวลชนที่ยั่งยืนควรมีลักษณะคือ 1) เป็นระบบขนส่งที่สามารถตอบสนองทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งคนพิการในการเดินทางอย่างเสมอภาคและปลอดภัย และ 2) เป็นระบบขนส่งที่ให้ทางเลือกในการเดินทางแก่ผู้ใช้บริการในราคาเหมาะสม มีประสิทธิภาพ สะดวก

และรวดเร็ว นอกจากนี้ The Global Research Center (2008) ยังได้ระบุประเด็นสำคัญในการจัดระบบขนส่งมวลชนที่ยั่งยืนคือ 1) ให้มีความสำคัญในการเข้าถึงมากกว่าการเดินทาง และ 2) ให้มีความสำคัญในการขนส่งคนและสินค้ามากกว่าการขนส่งรถยนต์ กล่าวคือควรให้ความสำคัญกับการจัดระบบขนส่งสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป แนวคิดการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนที่ยั่งยืนเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชน ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ด้วยการปรับปรุงการเข้าสู่ระบบขนส่งมวลชนในพื้นที่ให้สะดวกยิ่งขึ้น สร้างความเสมอภาคในการเดินทางแก่ประชาชน ทุกเพศ ทุกวัย และสิ่งที่สำคัญที่สุดในการเดินทางคือ ความปลอดภัยของผู้เดินทาง (สุภาพร แก้วกอ เลี้ยวโพธิ์จัน, 2554)

(2) แนวคิดการให้บริการโดยสาธารณะ เป็นแนวคิดที่ว่าด้วยลักษณะของพฤติกรรมหรือการกระทำของผู้ให้บริการที่สื่อแสดงที่เป็นการทำให้หรือการส่งมอบต่อผู้ใช้บริการ มีเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ สร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีหลักการหรือแนวทางของการให้บริการโดยสาธารณะที่สำคัญคือ 1) การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการในมาตรฐานเดียวกัน 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) เพื่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 3) การให้บริการที่เพียงพอ (Ample Service) หมายถึง มีจำนวนรถโดยสารให้บริการอย่างเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่ยึดความพอใจของตนเองเป็นหลักหรือจะหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การบริการโดยสาธารณะควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ควรเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถมากขึ้นบนฐานทรัพยากรที่เท่าเดิม และต้องอยู่บนพื้นฐานหลักการบริการที่ดีคือ 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) การตอบสนอง (Responsiveness) เช่น ความเต็มใจในการให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการหรือการเป็นผู้ให้บริการที่ดี เป็นต้น 3) ความสามารถ (Competence) เช่น ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในการบริการ เป็นต้น 4) การเข้าถึงบริการ (Access) เช่น ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้สะดวก 5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) เช่น พฤติกรรมและความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ 6) การสื่อสาร (Communication) 7) ความซื่อสัตย์ (Credibility) 8) ความเข้าใจ (Understanding) เช่น เรียนรู้ผู้ใช้บริการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ เป็นต้น และ 9) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) เช่น การเตรียมรถโดยสารให้พร้อมอยู่เสมอ (อุบลรัตน์ เจาะจิตต์, 2542)

(3) แนวคิดกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของผู้ให้บริการรถสี่ล้อแดง ซึ่งผู้ศึกษาได้ประยุกต์แนวคิดมาจากแนวคิดของกลยุทธ์การปรับตัว เป็นเรื่องของการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของผู้ให้บริการรถสี่ล้อแดง เป็นกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงธุรกิจและทำให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่ต่อไปได้ในสภาวะที่มีการแข่งขันที่สูงทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น การปรับตัวของผู้ให้บริการรถสี่ล้อแดง จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด โดยต้องอาศัยหลักความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลักและกลยุทธ์ การปรับตัวที่นำมาใช้ควรเป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อรับมือกับการแข่งขันที่เกิดขึ้น (สมชาย หิรัญกิตติ และศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550) โดยการสร้างความแตกต่างและความประทับใจให้เหนือกว่าคู่แข่ง มุ่งตลาดเฉพาะส่วนเพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) ให้เล็กลงเพื่อจะได้ทำการตลาดได้อย่างเข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้าโดยเป็นกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นจากมุมมองที่ยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (ภูวนารถ ถาวรศิริ, 2558)

5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรถสี่ล้อแดงที่ผ่านมา ผู้วิจัยสามารถจำแนกประเด็นออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มแรกเกี่ยวกับการให้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการวิจัยส่วนใหญ่จะเน้นไปที่ตัวแปรอิสระด้านการให้บริการและพฤติกรรม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการมีรถส่วนตัวมีผลต่อการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ (นิรันดร์ ชวนชื่น, 2539) โดยปัจจัยที่มีผลทางบวกในการการใช้บริการรถสี่ล้อแดง ประกอบไปด้วยปัจจัยด้านระยะเวลาการเดินทาง ความสะดวกรวดเร็ว ความปลอดภัยในการเดินทาง ความจำเป็นในการเดินทาง ส่วนปัจจัยที่มีผลทางลบในการใช้บริการรถสี่ล้อแดง ประกอบไปด้วยปัจจัยด้านรายได้และการมีรถส่วนตัว เป็นต้น ส่วนปัญหาที่พบในการใช้บริการรถสี่ล้อแดงคือ ค่าโดยสารแพงเกินไปและคว้นด้าออกจากท่อรถมากเกินไป (อนุภาค เสาร์เสาวภาคย์, ชูเกียรติ ชัยบุญศรี, และวรวรรณ บุญเสนอ, 2554) ความนิยมใช้บริการลดลง มาตรฐานการให้บริการยังไม่ดีพอ เส้นทางการเดินทางที่ยังไม่ครอบคลุม การจัดการที่ยังไม่ได้มาตรฐาน ปัญหาค่าโดยสาร ปัญหาค่าใช้จ่ายนอกระบบ อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่กำกับดูแลขาดความรับผิดชอบอย่างจริงจังต่อการบริหารจัดการระบบขนส่ง เป็นต้น (ปริยานุช วัฒนกุล, 2551) ซึ่งคนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระบบขนส่งสาธารณะของจังหวัดเชียงใหม่ยังให้บริการยังไม่ทั่วถึง

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการขนส่งของรถเมล์และรถสี่ล้อแดง พบว่าคนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริการและมีความต้องการใช้บริการรถเมล์มากกว่ารถสี่ล้อแดง โดยเห็นว่าภาครัฐควรเข้าไปควบคุมดูแลการบริการของรถเมล์มากกว่ารถสี่ล้อแดง ขณะเดียวกันมีความเห็นจากอีกกลุ่มว่ารถสี่ล้อแดงให้บริการทั่วถึงมากกว่ารถเมล์และยังอยู่ในความนิยมของประชาชน (นิภา ศรีศิลปนันท์, 2549) พบว่าประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่และพื้นที่ใกล้เคียงยังคงนิยมใช้บริการรถสี่ล้อแดงอยู่ถึงร้อยละ 52.1 เนื่องจากเข้าถึงได้ง่ายกว่าและไม่ประจำทาง (ธวัชชัย บริสุทธิยางกูร, 2549) และระดับทัศนคติความพึงพอใจต่อรถสี่ล้อแดงพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ส่วนกลุ่มผู้ที่มีอายุน้อยกว่าระดับทัศนคติความพึงพอใจต่อรถสี่ล้อแดงจะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุน้อย (พงศธร อุปถัมภ์, 2553)

กลุ่มที่สองเกี่ยวกับการจัดการระบบขนส่งมวลชนของจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการจัดการระบบขนส่งสาธารณะในเขตเมืองเชียงใหม่ในเส้นทางรถโดยสารสี่ล้อขนาดเล็ก (รถสี่ล้อแดง) แบบประจำทางมีความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ในการลงทุนซึ่งประกอบไปด้วย 2 รูปแบบ คือ 1) การจัดการระบบขนส่งรถโดยสารสี่ล้อขนาดเล็ก (รถสี่ล้อแดง) ประจำทางที่ดำเนินการโดยภาครัฐ (หน่วยงานท้องถิ่น) และ 2) การจัดการระบบขนส่งรถโดยสารสี่ล้อขนาดเล็ก (สี่ล้อแดง) ประจำทางที่ดำเนินการโดยภาคเอกชน ซึ่งปัญหาดังกล่าว จะต้องได้รับการแก้ไขแบบมีส่วนร่วมทั้งภาครัฐ เอกชน และกลุ่มคนที่ใช้บริการและให้บริการรถสี่ล้อแดงจึงจะทำให้ระบบขนส่งมวลชนของเชียงใหม่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไปได้ในอนาคต (อนุภาค เสาร์เสาวภาคย์ และคณะ, 2554)

6. ระเบียบวิธีวิจัย

6.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “แนวโน้มและทิศทางในอนาคตของการให้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อทำการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการศึกษา และใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณเพื่อทำการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบพรรณนา (Descriptive Analysis)

6.2 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตพื้นที่คือ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีขอบเขตเนื้อหาประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการรถสี่ล้อแดง 2) สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นของการให้บริการรถสี่ล้อแดง 3) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการรถสี่ล้อแดง 4) พฤติกรรม ทักษะและความต้องการในการใช้บริการรถสี่ล้อแดง 5) การศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis) ของรถสี่ล้อแดง และ 6) การวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางในอนาคตของการให้บริการรถสี่ล้อแดง เป็นต้น

6.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบไปด้วย 2 กลุ่มเป้าหมายหลัก คือ 1) ผู้ขับรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) ตัวแทนจากประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการรถสี่ล้อแดงซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อให้สะดวกแก่การเก็บข้อมูล และเพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ

(1) ผู้ขับรถสี่ล้อแดง จำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน

(2) ตัวแทนจากประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการรถสี่ล้อแดง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบประชากรแน่นอนตามวิธีของ Cochran บนสมมติฐานที่ว่าข้อมูลมีการกระจายตัวแบบปกติ เพื่อประมาณสัดส่วนของประชากร จึงกำหนด $\hat{p}$ และ $\hat{q}$ ให้มีระดับความแปรปรวนสูงสุด คือ $\hat{p} = 50\%$ หรือ 0.5 และ $\hat{q} = 50\%$ หรือ 0.5 เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุด และกำหนดระดับความเชื่อมั่นของการศึกษาวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 95% ยอมรับความคลาดเคลื่อนในขอบเขต 5% ซึ่งคำนวณได้จากสูตรดังนี้ (สิทธา คำประสิทธิ์, 2559)

$$n = \frac{z^2 \hat{p} \hat{q}}{e^2} \quad n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)}{0.05^2} = 384.16$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

z = ค่าสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น

$\hat{p}$ = โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์หรือสัดส่วนของคุณลักษณะที่สนใจในกลุ่มตัวอย่าง

$\hat{q}$ = โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ซึ่งเท่ากับ $1-\hat{p}$ ในกรณีของกลุ่มตัวอย่าง

e = เปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

ดังนั้น ตัวแทนจากประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการรถสี่ล้อแดง ที่ต้องเก็บแบบสอบถามจะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า 385 คน

6.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย

(1) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ขับรถสี่ล้อแดง โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) คำถามเป็นลักษณะปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป การให้บริการรถสี่ล้อแดง สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นของการให้บริการรถสี่ล้อแดง และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการรถสี่ล้อแดง เป็นต้น สำหรับการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) เป็นการตรวจสอบด้านเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบคำถาม โดยแสดงความคิดเห็นเป็นรายชื่อ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.78

(2) แบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่าง ตัวแทนประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการรถสี่ล้อแดง เพื่อข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้บริการทัศนคติและความต้องการในการใช้บริการรถสี่ล้อแดง เป็นต้น สำหรับการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม โดยใช้สูตรวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach (1970) เพื่อทดสอบหาความ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.79

6.5 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) การศึกษาภาคเอกสาร (Documentary Research) เป็นการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยค้นคว้าจากเอกสารทั้งที่เป็นเอกสารปฐมภูมิหรือทุติยภูมิจากหน่วยงานราชการ เอกชน สถาบันการศึกษา งานวิจัยอินเทอร์เน็ต บทความและเอกสารอื่นๆ ที่มีความน่าเชื่อถือ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการวิเคราะห์ประเด็นการศึกษา

(2) การศึกษาภาคสนาม (Field Study) เป็นการรวบรวมข้อมูลระดับปฐมภูมิ โดยการใช้การสัมภาษณ์ (Interview) และแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจะเป็นแบบสอบถามที่เป็นเอกสารและแบบสอบถามออนไลน์ เนื่องจากเป็นวิธีเก็บข้อมูลที่ทำให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการและได้ขนาดตัวอย่างจำนวนมากในระยะเวลาที่จำกัด และสามารถนำข้อมูลไปใช้โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติผ่านทางโปรแกรมสำเร็จรูปได้อย่างรวดเร็ว

6.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

(1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายการศึกษาโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความ (Interpretation) ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อสรุปประเด็นตามกลุ่มข้อมูลและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูล

(2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจะวิเคราะห์ผลเป็นอัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

7. ผลการศึกษวิจัย

การศึกษครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

7.1 การศึกษาสภาพปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

7.1.1 บริบทและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจุบันในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีการให้บริการของรถสี่ล้อแดงอยู่จำนวนทั้งสิ้น 2,465 คัน ในรูปแบบรถสองแถวรับจ้างขนาดเล็ก โดยผู้ขับรถสี่ล้อแดงได้รวมตัวกันในรูปแบบสหกรณ์ชื่อว่า “สหกรณ์นครลานนาเดินรถ จำกัด” มีกรมขนส่งทางบกจังหวัดเชียงใหม่เป็นผู้ดูแลและได้กำหนดสีของรถ

ให้เป็นสีแดงทั้งหมด ในอดีตลักษณะของการให้บริการรถสีล้อแดงแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะตามการให้บริการคือ 1) รถสีล้อแดงป้ายเหลืองหมวด 10 เป็นรถโดยสารประจำทางเพื่อจัดเข้าวิ่งประจำเส้นทาง และ 2) รถสีล้อแดงป้ายเหลืองหมวด 30 เป็นรถโดยสารไม่ประจำทางที่วิ่งรับผู้โดยสารไม่เกินถนนวงแหวนรอบ 2 โดยในปัจจุบันรถสีล้อแดงป้ายเหลืองหมวด 10 ถูกยกเลิกและเปลี่ยนมาเป็นรถสีล้อแดงป้ายเหลืองหมวด 30 แบบไม่ประจำทางเพื่อวิ่งรับส่งผู้โดยสารที่อยู่ในเขตเมืองเชียงใหม่ทั้งหมด โดยมีรูปแบบของการให้บริการแบ่งเป็น 2 ลักษณะตามการให้บริการคือ 1) รถสีล้อแดงประจำคิวคือ เป็นรถสีล้อแดงที่จอดรอรับผู้โดยสารอยู่ประจำจุดใดจุดหนึ่ง เช่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ตลาดสดช้างเผือกและสถานีรถไฟเชียงใหม่ และ 2) รถสีล้อแดงที่ไม่ประจำคิว เป็นรถสีล้อแดงทั่วไปที่วิ่งรับผู้โดยสารอยู่ในเขตตัวเมืองเชียงใหม่หรือไม่เกินวงแหวนรอบที่ 2 โดยรถสีล้อแดงจะวิ่งตามเส้นทางที่ผู้โดยสารต้องการและจะแวะรับผู้โดยสารเพิ่มเติมตลอดเส้นทางและเปลี่ยนเส้นทางตามจุดหมายปลายทางของผู้โดยสาร ไม่มีการกำหนดเส้นทางที่แน่นอน โดยที่คนขับรถสีล้อแดงจะเป็นผู้กำหนดเส้นทางและลำดับในการส่งผู้โดยสารเองตามสถานการณ์ (สหกรณ์ครูลานนาเดินรถ, 2560)

ในด้านการให้บริการ จากการสัมภาษณ์คนขับรถสีล้อแดงพบว่าคนขับรถสีล้อแดงแต่ละคนจะมีช่วงเวลาในการให้บริการที่แตกต่างกัน สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ช่วงคือ ช่วงเช้า-เย็น จะเริ่มตั้งแต่เวลา 06.00-19.00 น. และช่วงเย็น-ค่ำจะเริ่มตั้งแต่เวลา 16.00-02.00 น. โดยเส้นทางที่ให้บริการขึ้นอยู่กับผู้โดยสาร ไม่ได้กำหนด ขั้ววนไปเรื่อยๆ แต่จะไม่เกินถนนวงแหวนรอบ 2 และมีอัตราค่าโดยสารไม่เกินคนละ 40 บาท แต่ทั้งนี้อัตราค่าโดยสารขึ้นอยู่กับเส้นทางและจำนวนผู้โดยสารในขณะนั้น ถ้าหากต้องการเดินทางนอกเส้นทางให้บริการ จะต้องตกลงราคาค่าโดยสารกันเองหรือเป็นกรณีเหมาจะอยู่ที่ประมาณ 200-250 บาท

7.1.2 สภาพปัญหาการให้บริการรถสีล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าปัญหาหลักของการให้บริการรถสีล้อแดงคือ ความสำเร็จประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนของจังหวัดเชียงใหม่ที่เป็นปัญหาที่มีมานานแต่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ โดยเฉพาะปัญหาความขัดแย้งระหว่างกลุ่มผู้ให้บริการเดิมคือ รถสีล้อแดงกับขนส่งเอกชนอย่างแท็กซี่ (Uber Taxi) และแกร็บคาร์ (Grab Car) ซึ่งปัญหาดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อรถสีล้อแดง ทำให้เกิดการ

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ทั้งในด้านเส้นทาง อัตราค่าโดยสาร มาตรฐานการให้บริการ และความสะอาดสบายในการรับบริการ เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อโดยเฉพาะด้าน “รายได้” ของกลุ่มผู้ขับรถสี่ล้อแดง ซึ่งเป็นผลมาจากคุณภาพของการให้บริการรถสี่ล้อแดงที่ต่ำลงเรื่อยๆ ไม่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเลย ข้อมูลจากการสัมภาษณ์คนขับรถสี่ล้อแดงพบว่า ในอดีตรายได้จากการขับรถสี่ล้อแดงค่อนข้างดีมาก ผู้ขับรถสี่ล้อแดงบางคนมีรายได้วันละมากกว่า 1,000 บาท เมื่อหักค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมันรถแล้วจะทำให้มีรายได้เหลืออยู่ไม่ต่ำกว่า 500-600 บาทต่อวัน ซึ่งก็ถือว่าเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในครอบครัวและในชีวิตประจำวัน แต่เมื่อมีขนส่งจากภาคเอกชนและรถโดยสารของเทศบาลนครเชียงใหม่เข้ามา ส่งผลให้รายได้ของผู้ขับรถสี่ล้อแดงลดน้อยลงอย่างมากเพราะว่าได้ผู้โดยสารที่มีระยะเดินทางสั้น มีจำนวนผู้โดยสารลดน้อยลง เนื่องจากผู้โดยสารมีตัวเลือกในการใช้บริการมากขึ้น ทำให้ผู้ขับรถสี่ล้อแดงบางรายมีรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ทำให้รถสี่ล้อแดงซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีอิทธิพลในพื้นที่มองว่าแท็กซี่อุเบอร์ (Uber Taxi) และแกร็บคาร์ (Grab Car) เข้ามาเป็นคู่แข่งโดยตรง

นอกจากนี้ ผลการสัมภาษณ์ยังพบว่า คนขับรถสี่ล้อแดงส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะเปลี่ยนและปรับปรุงรถโดยสารให้มีสภาพที่ดีขึ้น แต่เนื่องจากรายได้ที่น้อยลงซึ่งเป็นข้อจำกัด จึงทำให้ไม่สามารถที่จะเปลี่ยนหรือปรับปรุงรถโดยสารได้ ประกอบกับการทุจริตในวงการรถโดยสารสาธารณะที่คนขับรถสี่ล้อแดงจะต้องจ่ายเงินค่าป้ายทะเบียนรถ (ป้ายสีเหลือง) ให้กับสหกรณ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในราคาสูงถึงหลักแสนบาท ซึ่งจากการตรวจสอบข้อมูลพบว่าระเบียบการจดทะเบียนรถโดยสารสาธารณะ (ป้ายสีเหลือง) กับกรมการขนส่งทางบกจะมีค่าใช้จ่ายเพียงหลักพันบาท นอกจากนี้ ยังมีการผูกขาดการให้บริการสินเชื่อบริษัทรถสี่ล้อแดงจาก 2 บริษัทเอกชนที่มีลักษณะการดำเนินงานที่เอื้อผลประโยชน์โดยตรงกับสหกรณ์และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ซึ่งวิธีการดังกล่าวถือเป็นการสร้างอำนาจให้กับระบบของสหกรณ์รถสี่ล้อแดงที่มีต่อบริษัทเอกชน กรมขนส่งทางบก และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

7.1.3 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากปัญหาระบบขนส่งมวลชนจังหวัดเชียงใหม่และปัญหารถสี่ล้อแดงที่เกิดขึ้นไม่ว่าเวลาจะผ่านไปนานเท่าใด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกลับยังไม่สามารถแก้ปัญหาเหล่านี้ได้ ด้วยข้อจำกัดและความบกพร่องของบริการขนส่งสาธารณะในเชียงใหม่

จึงทำให้เกิดโอกาสทางธุรกิจใหม่ โดยจะเห็นว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมามีการแข่งขันและต่อสู้กันระหว่างรถสี่ล้อแดงกับขนส่งเอกชนอย่างรถแท็กซี่อุเบอร์ (Uber Taxi) และแกร็บคาร์ (Grab Car) ที่ได้เข้ามาเป็นคู่แข่งให้บริการประชาชนและนักท่องเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่ จนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการรวมกลุ่มต่อต้านไม่ใช้บริการรถสี่ล้อแดง เพื่อกระตุ้นให้มีการจัดระเบียบและปรับปรุงคุณภาพรถสี่ล้อแดง ทั้งนี้จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ปัจจัยคือ

(1) ปัจจัยด้านการบริการของรถสี่ล้อแดง จากการศึกษาพบว่าปัญหาคุณภาพของการให้บริการรถสี่ล้อแดงที่เกิดขึ้นมีผลกระทบโดยตรงต่อการใช้บริการรถสี่ล้อแดง โดยปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ ได้แก่ อัตราค่าโดยสารที่ไม่แน่นอน สภาพของรถที่ไม่ได้มาตรฐาน เส้นทางให้บริการไม่ทั่วถึง พฤติกรรมการขับรถและการให้บริการของคนขับรถ เป็นต้น ในส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่าส่วนใหญ่เกิดจากความไม่เข้าใจภาษาที่ชัดเจนจึงทำให้เกิดการตกลงราคาที่ไม่ชัดเจน สภาพปัญหาดังกล่าวทำให้เกิดภาพลักษณ์ในด้านลบแก่รถสี่ล้อแดงและยังเป็นเรื่องเสียหายกับการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

(2) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม จากการศึกษาพบว่าความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีและเศรษฐกิจของเมืองเชียงใหม่ที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมการเดินทางและลักษณะการเดินทางของผู้ใช้บริการเปลี่ยนไป การพัฒนาเทคโนโลยีทำให้เกิดทางเลือกในการเดินทางที่มากขึ้นและสะดวกขึ้น ประกอบกับประชาชนส่วนใหญ่มีความสามารถในการซื้อรถยนต์ส่วนตัวมากขึ้น จนทำให้ปัจจุบันเชียงใหม่มีรถยนต์ส่วนบุคคลมากเป็นจำนวนมาก และการแข่งขันของภาคเอกชนที่เป็นไปอย่างเสรี เช่น การเข้ามาของรถแท็กซี่อุเบอร์ (Uber Taxi) และแกร็บคาร์ (Grab Car) ที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อรถสี่ล้อแดงที่มีจำนวนมาก ตลอดจนการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของเทศบาลนครเชียงใหม่ ที่ได้เปิดให้บริการของรถโดยสารปรับอากาศประจำทางในเมืองเชียงใหม่ จำนวน 4 สาย ได้แก่ สาย B1 ขนส่งอาเขต – สถานีรถไฟ – สวนสัตว์ สาย B2 อาเขต – ท่าแพ – สนามบิน สาย B3 อาเขต – ศูนย์ประชุมนานาชาติ – ศูนย์ราชการ และสาย ปอ.10 บ้านขวัญเวียงรอบเวียงเชียงใหม่ ซึ่งครอบคลุมในเขตเมืองเชียงใหม่และมีอัตราค่าโดยสารที่ถูกกว่ารถสี่ล้อแดง รวมไปถึงเชียงใหม่สมาร์ทบัส (Chiangmai Smart Bus) หรือ RTC จากภาคเอกชนที่เป็นบริษัทร่วมทุนของบริษัทพัฒนาเมืองเพื่อพัฒนาระบบขนส่งมวลชนในเขตเมือง

ที่ให้บริการเส้นทางสนามบิน – นิมนาน – เมืองเก่า ตั้งแต่เวลา 06.00-23.00 น. โดยมีการใช้รถเมล์พื้นขนต่ำเพื่อรองรับผู้พิการอีกด้วย (ประชาชาติธุรกิจ, 2561)

แม้ว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้พยายามแก้ไขปัญหาให้รถสี่ล้อแดงโดยการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการรถสี่ล้อแดง และเพิ่มประสิทธิภาพระบบขนส่งสาธารณะของจังหวัดเชียงใหม่ แต่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกลับยังไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากยังประสบปัญหาในหลายๆ ด้าน เช่น ข้อจำกัดของการให้บริการ คนขับรถสี่ล้อแดงใช้บริการแอปพลิเคชันน้อย มีผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันน้อยเนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

(3) ปัจจัยด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อทัศนคติการใช้บริการรถสี่ล้อแดงคือ ความสะดวกในการเรียกใช้บริการ รถสี่ล้อแดงยังคงเรียกใช้บริการง่ายเพราะว่ามีปริมาณมากและการเข้าถึงพื้นที่ง่าย เป็นต้น ส่วนปัจจัยที่มีผลทางลบต่อทัศนคติการใช้บริการรถสี่ล้อแดงคือ คุณภาพการให้บริการ การปฏิเสธผู้โดยสาร ค่าโดยสารไม่มีมาตรฐาน การโกงราคา ค่าโดยสาร เส้นทางไม่ครอบคลุม ความล่าช้าในการเดินทาง พฤติกรรมคนขับรถสี่ล้อแดงและความปลอดภัย เป็นต้น จึงทำให้พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการมีจำนวนลดน้อยลง

(4) ปัจจัยด้านกายภาพของจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่าผังเมืองเชียงใหม่ นั้นยังมีความแตกต่างของการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ข้อจำกัดของพื้นที่ ซึ่งบางบริเวณมีสภาพการเข้าถึงพื้นที่ยังเป็นไปอย่างยากลำบาก ความหนาแน่นของประชากรและบ้านเรือน สภาพปัญหาการติดขัดที่เกิดจากรถสี่ล้อแดงที่จอดรับ-ส่งผู้โดยสารอย่างไม่เป็นระเบียบหรือจอดรอผู้โดยสารริมถนนเป็นเวลานาน ทำให้กีดขวางการจราจร รวมถึงลักษณะของโครงข่ายถนน โบราณสถาน ภูมิประเทศ สถานที่ราชการ สถาบันการศึกษาและสถานที่ท่องเที่ยวซึ่งตั้งอยู่ห่างไกลออกไปและกระจุกกระจาย การเข้าถึงถนนสายหลัก ถนนสายรอง สถานีรถไฟ สถานีขนส่งผู้โดยสารและสนามบินที่เกิดจากการขยายตัวของเมืองแบบไร้ทิศทางโดยขาดการวางแผน ปัจจัยดังกล่าวสร้างผลกระทบต่อการเดินทางและการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของจังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะต้นทุนที่เกิดขึ้นและความคุ้มค่าของการให้บริการรถสี่ล้อแดง อันส่งผลไปยังคุณภาพของการให้บริการที่อาจทำให้เกิดการปฏิเสธผู้โดยสารบ่อยครั้ง ตลอดจนการไม่มีจุดจอดรับส่งผู้โดยสารและไม่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ที่เอื้อต่อคนทุกกลุ่มที่ใช้บริการรถสี่ล้อแดงอันจะเป็นการสร้างความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร เป็นต้น

(5) ปัจจัยด้านนโยบายระบบขนส่งมวลชนของจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่าปัญหาด้านการเมือง โดยเฉพาะนโยบายระบบขนส่งมวลชนของจังหวัดเชียงใหม่ เป็นปัญหาที่ยืดเยื้อและอยู่ในความสนใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่ายมานานแล้ว โดยเฉพาะปัญหาการคอร์รัปชัน ซึ่งในช่วงเวลาที่ผ่านมามีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพยายามที่จะทำการแก้ไขปัญหารถสีล่อแดงอยู่ตลอดเวลาแต่กลับไม่สำเร็จ เนื่องจากระบบการบริหารที่ขาดเอกภาพและความต่อเนื่อง การดำเนินงานที่เป็นไปอย่างประนีประนอม เจ้าหน้าที่บางส่วนละเลยการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจากผลการสัมภาษณ์ผู้ขับรถสีล่อแดงพบว่า เจ้าหน้าที่บางรายมีการเรียกรับผลประโยชน์ หรือว่า “ส่วย” จากผู้ขับรถสีล่อแดง รวมไปถึงการดำเนินนโยบายที่หละหลวมและการกำหนดยุทธศาสตร์ที่เอื้อประโยชน์ต่อรถสีล่อแดงจนทำให้รถสีล่อแดงมีลักษณะผูกขาดระบบขนส่งมวลชนของจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงผลประโยชน์ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและกลุ่มผู้มีอิทธิพลได้รับจากรถสีล่อแดง

7.2 การศึกษาพฤติกรรม ทักษะและความต้องการในการใช้บริการรถสีล่อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการวิเคราะห์พฤติกรรม ทักษะและความต้องการในการใช้บริการรถสีล่อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการรถสีล่อแดง สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

7.2.1 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการรถสีล่อแดงของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการรถสีล่อแดง

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	158	39.50
หญิง	242	60.50
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	66	16.50
20-30 ปี	135	33.75
31-40 ปี	66	16.50
41-50 ปี	81	20.25
มากกว่า 50 ปี	51	12.75

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
นักเรียน นักศึกษา	225	56.25
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	15	3.75
พนักงานเอกชน	40	10.00
กิจการส่วนตัว ค้าขาย	95	23.75
แม่บ้าน	25	6.25
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	15	3.75
5,000-10,000 บาท	212	53.00
10,001-20,000 บาท	159	39.75
20,001-30,000 บาท	9	2.25
มากกว่า 30,000 บาท	5	1.25

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.50 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.50

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.75 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.25 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาเป็นกิจการส่วนตัว ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 23.75 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามต่อเดือนส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมา เป็น 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการรถสี่ล้อแดงของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการรถสี่ล้อแดง

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์การเดินทาง		
ไปศึกษาเล่าเรียน	65	16.25
ไปทำงาน	36	9.00
ไปธุระส่วนตัว	102	25.50
ไปเที่ยว ไปห้างสรรพสินค้า	137	34.25
เดินทางไปกลับบ้าน ที่พัก	60	15.00

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มักใช้บริการ		
6.00-9.30 น.	85	21.25
09.31-5.30 น.	127	31.75
15.31-19.30 น.	123	30.75
19.31-22.30 น.	65	16.25
ความถี่ในการใช้บริการ		
นานๆ ครั้ง	206	51.50
1-2 ครั้ง/สัปดาห์	112	28.00
3-4 ครั้ง/สัปดาห์	42	10.50
มากกว่า 4 ครั้ง/สัปดาห์	20	5.00
ใช้ทุกวัน	20	5.00
ระยะเวลาการเรียกรถ		
1-5 นาที	155	38.75
6-10 นาที	112	28.00
11-15 นาที	78	19.50
มากกว่า 15 นาที	55	13.75
ผู้ร่วมเดินทาง		
คนเดียว	185	46.25
เพื่อน	146	36.50
ครอบครัว	69	17.25

จากตารางที่ 2 พบว่าประชาชนและนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการรถสี่ล้อแดงในการเดินทางคือ ไปเที่ยว ไปห้างสรรพสินค้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาเป็น ไปธุระส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 25.50 และเดินทางไปศึกษาเล่าเรียน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด คือ เวลา 09.31-15.30 น. คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมาเป็น เวลา 15.31-19.30 น. คิดเป็นร้อยละ 30.75 ตามลำดับ โดยมีความถี่ในการใช้บริการรถสี่ล้อแดงนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมาคือ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 28.00 ตามลำดับ โดยเดินทางคนเดียวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมาเป็นกับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 36.50 ตามลำดับ

7.2.2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติต่อการใช้บริการรถสี่ล้อแดงของประชาชน และนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการรถสี่ล้อแดง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชน และนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการรถสี่ล้อแดง

ทัศนคติของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับทัศนคติ
1. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	3.16	0.945	ปานกลาง
2. ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการ	2.47	0.854	น้อย
	2.31	0.743	น้อย
3. ด้านราคาในการใช้บริการ	2.49	0.912	น้อย
4. ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ	2.55	0.784	น้อย
5. ด้านระยะเวลาในการเดินทาง			

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชน และนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการรถสี่ล้อแดงพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อด้านความสะดวกในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = 0.945) ด้านระยะเวลาในการเดินทางอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.55$, S.D. = 0.784) ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.49$, S.D. = 0.912) ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.47$, S.D. = 0.854) และด้านราคาในการใช้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.31$, S.D. = 0.743) เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

7.2.3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการรถสี่ล้อแดงของประชาชน และนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการรถสี่ล้อแดง

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการใช้บริการรถสี่ล้อแดงของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการรถสี่ล้อแดง

ความต้องการใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความต้องการ
1. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	4.28	0.788	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการ	4.17	0.733	มาก
3. ด้านราคาในการใช้บริการ	4.26	0.789	มากที่สุด
4. ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ	3.99	0.685	มาก
5. ด้านระยะเวลาในการเดินทาง	4.08	0.769	มาก

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ยจะสามารถเรียงลำดับความต้องการใช้บริการรถสี่ล้อแดงพบว่า ความต้องการด้านความสะดวกในการใช้บริการเป็นด้านที่ต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.788) รองลงมาเป็นด้านด้านราคาในการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.789) ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.733) ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.769) และด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.685) เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบทัศนคติกับความต้องการใช้ของผู้ที่เคยใช้บริการรถสี่ล้อแดง

ความต้องการใช้บริการ	ทัศนคติ		ความต้องการ		ความแตกต่าง
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
1. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	4.28	0.788	3.16	0.945	-1.12
2. ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการ	4.17	0.733	2.47	0.854	-1.70
3. ด้านราคาในการใช้บริการ	4.26	0.789	2.31	0.743	-1.95
4. ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ	3.99	0.685	2.49	0.912	-1.50
5. ด้านระยะเวลาในการเดินทาง	4.08	0.769	2.55	0.784	-1.53

จากตารางที่ 5 การเปรียบเทียบทัศนคติกับความต้องการใช้ของผู้ที่เคยใช้บริการรถสี่ล้อแดงของกลุ่มตัวอย่างพบว่าผลต่างระหว่างทัศนคติกับความต้องการใช้บริการมีค่าติดลบทุกด้าน จะเห็นได้ว่าค่าของความต้องการใช้บริการสูงกว่าทัศนคติที่ได้รับจากการใช้บริการ โดยด้านราคาในการใช้บริการมีค่าความต้องการที่ได้รับมากที่สุด (-1.95) รองลงมาเป็นด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการให้บริการ (-1.70) ด้านระยะเวลาในการเดินทาง (-1.53) ด้านคนขับรถหรือผู้ให้บริการ (-1.50) และด้านความสะดวกในการใช้บริการ (-1.12) ตามลำดับ

7.3 การวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางในอนาคตของการให้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เชียงใหม่เป็นเมืองใหญ่อันดับต้นๆ ของประเทศไทยที่มีนักท่องเที่ยวมาเยือนเป็นจำนวนมากทุกปี และการเป็นเมืองใหญ่ที่เติบโตอย่างต่อเนื่องทำให้เชียงใหม่ต้องประสบกับปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะปัญหาระบบขนส่งสาธารณะและปัญหาการจราจรที่ขยายตัวตามไปด้วย ทางจังหวัดจึงได้เร่งแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการขยายถนนและจัดระบบ

โครงสร้างพื้นฐานด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อไม่ให้เกิดการเจริญเติบโตของเมืองต้องชะลอตัว และป้องกันไม่ให้เชียงใหม่ต้องประสบปัญหาการติดขัด ซึ่งปัญหาเหล่านี้เกิดจากจังหวัดเชียงใหม่ไม่มีระบบขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพที่สามารถขนส่งผู้โดยสารได้ครั้งละมากๆ จึงทำให้ประชาชนทั่วไปและนักท่องเที่ยวหันไปใช้ยานพาหนะส่วนตัวมากขึ้น

จังหวัดเชียงใหม่มีโครงสร้างระบบขนส่งมวลชนเหมือนกับในจังหวัดอื่นๆ แต่สิ่งหนึ่งที่แตกต่างก็คือ การผูกขาดของระบบขนส่งสาธารณะโดยรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ รถสี่ล้อแดงเป็นตัวแปรสำคัญของระบบขนส่งสาธารณะที่ได้รับความนิยมจากคนเชียงใหม่มาเป็นเวลานานแล้ว แต่พฤติกรรมของรถสี่ล้อแดงที่มักจะสร้าง “ข้อเสีย” มากกว่า “ข้อดี” ก็ยังคงมีให้ได้ยินกันอยู่เรื่อยๆ ถึงแม้ในช่วงเวลาที่ผ่านมานี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้พยายามแก้ไขปัญหาระบบขนส่งสาธารณะในเมืองเชียงใหม่โดยการจัดระเบียบรถสี่ล้อแดงแต่ก็ไม่ประสบความสำเร็จและกลายเป็นความพยายามที่ล้มเหลว จนทำให้สภาพปัญหาเกิดความยืดเยื้อขึ้นไปอีก ความท้าทายของรถสี่ล้อแดงจึงเกิดขึ้น การแก้ไขปัญหามาและสร้างโอกาสในแข่งขันเพื่อให้ก้าวทันกับสถานการณ์และสร้างความยั่งยืนในอนาคตให้กับรถสี่ล้อแดงจึงขึ้นอยู่กับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการร่วมกันแก้ไขปัญหามา ได้แก่ การจัดระเบียบรถสี่ล้อแดงอย่างจริงจังและดำเนินการให้เกิดเป็นรูปธรรม โดยจะเห็นว่าปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทและกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ในการสร้างความสะดวกสบาย การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ ทางสังคมและวัฒนธรรม รวมไปถึงพฤติกรรมของคน การที่จังหวัดเชียงใหม่มีการศึกษาและวางแผนแม่บทการพัฒนาาระบบขนส่งสาธารณะจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่ ย่อมจะทำให้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อรถสี่ล้อแดงโดยตรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การจัดระเบียบของรถสี่ล้อแดงที่จึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญ โดยจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาคุณภาพและการปรับปรุงแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน เช่น การพัฒนารถสี่ล้อแดงให้เป็น “สมาร์ทรถแดง” (Smart Red Car Taxi) ซึ่งถ้าหากไม่มีการดำเนินการแก้ไข อาจจะเป็นการเปิดช่องทางให้เกิดระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบอื่นที่พร้อมเข้ามาเปลี่ยนแปลงระบบขนส่งสาธารณะเชียงใหม่ได้อย่างง่ายดาย อย่างในช่วงที่ผ่านมาที่มีการเปิดให้บริการขนส่งภาคเอกชนอย่างอูเบอร์ (Uber Taxi) และแกร็บคาร์ (Grab Car) ที่ได้เล็งเห็นช่องทางและโอกาสของการให้บริการการเดินทาง ซึ่งรถสี่ล้อแดงอาจมองว่าอูเบอร์ (Uber Taxi) และแกร็บคาร์ (Grab Car) เป็นคู่แข่ง แต่ความจริงแล้วอูเบอร์ (Uber Taxi) และแกร็บคาร์ (Grab Car) กลับเป็นผลมาจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและการเติบโตทางเศรษฐกิจ

ของเชียงใหม่ที่เป็นไปอย่างก้าวกระโดดมากกว่า ซึ่งรถสี่ล้อแดงอาจจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการและกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคมที่เปลี่ยนไปและความอยู่รอดในอนาคตภายใต้หลักการ 3S ได้แก่

(1) “Smart Driver” เป็นลักษณะของการบริการที่เน้นคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ เป็นการพัฒนาบุคลิกภาพและเปลี่ยนแนวคิดในการให้บริการใหม่กลายเป็นคนขับรถสี่ล้อแดงที่ภาคภูมิใจในอาชีพของตัวเองและพร้อมให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเต็มที่

(2) “Smart Look” เมื่อรถสี่ล้อแดงกลายเป็นเอกลักษณ์ของเมืองเชียงใหม่ จึงควรมีการปรับปรุงสภาพรถให้ดีขึ้น เนื่องจากรถบางคันเป็นรถของบริษัทที่ให้คนขับเข้ามา บางคันเป็นรถส่วนตัวของคนขับรถสี่ล้อแดงเอง ทำให้สภาพรถแตกต่างกันไป บางคันอาจเก่าโทรม ฝุ่นพัง อันตราย ในขณะที่บางคันใหม่เอี่ยมเพราะได้รับการดูแลเป็นอย่างดี จึงทำให้การเดินทางแต่ละครั้งไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

(3) “Smart Information” เป็นการแก้ไขปัญหาด้วยการทำให้เส้นทางการเดินทางในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่เป็นแผนภาพที่อ่านง่ายขึ้น มองเห็นภาพรวมของการเดินทางทั่วทั้งเมืองเชียงใหม่ ซึ่งอาจจะมีการนำเทคโนโลยีบอกตำแหน่ง (GPS) เข้ามาใช้บอกวารถสี่ล้อแดงมีอยู่ตรงไหนบ้าง มีจำนวนผู้โดยสารเท่าไร กำลังเดินทางอยู่ตรงไหนหรือกำลังเดินทางไปไหน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถคำนวณเวลาในการรอรถและประเมินเวลาในการเดินทางได้แม่นยำมากขึ้น

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์เพื่อประเมินสถานการณ์ของรถสี่ล้อแดงเพื่อให้ทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน รวมถึงโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบต่อรถสี่ล้อแดง เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพของรถสี่ล้อแดงในการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการในอนาคต ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) ของรถสี่ล้อแดง

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
1. การผูกขาดระบบขนส่งมวลชนและการสร้างอำนาจการต่อรองให้กับระบบสหกรณ์ฯ 2. ระดับความภักดี (Loyalty) ของคนขับรถสี่ล้อแดงที่มีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง 3. รถสี่ล้อแดงเป็นรถโดยสารไม่ประจำทาง 4. สี่ล้อแดงมีอัตราค่าโดยสารราคาถูกเมื่อเทียบกับรถอื่นๆ 5. มีปริมาณรถแดงจำนวนมาก ง่ายและมีระยะเวลาการรอคอยที่ต่ำ 6. มีช่วงเวลาการให้บริการที่แน่นอน 7. คนขับมีความชำนาญเส้นทางและสถานที่ในพื้นที่ 8. สหกรณ์จัดให้มีการประเมินคุณภาพการให้บริการรถสี่ล้อแดงผ่านแอปพลิเคชัน 9. ระบบขนส่งสาธารณะจะช่วยลดการใช้ น้ำมันเชื้อเพลิง และการลดปัญหาการจราจรติดขัด	1. คุณภาพการให้บริการไม่มีมาตรฐาน 2. อัตราค่าโดยสารไม่มีมาตรฐาน 3. เส้นทางและพื้นที่บริการยังไม่ครอบคลุมความต้องการ 4. รถสี่ล้อแดงมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี 5. คนขับมีการปฏิเสธผู้โดยสารหรือทิ้งผู้โดยสาร 6. ระดับความภักดี (Loyalty) ที่ลูกค้ามีต่อรถสี่ล้อแดงไม่สามารถควบคุมได้ 7. รถไม่มีป้ายจอดรอรับ = ส่งผู้โดยสารโดยเฉพาะ 8. รถแดงไม่เอื้อต่อการเดินทางของคนพิการหรือกลุ่มคนพิเศษ 9. การเดินทางโดยสี่ล้อแดงล่าช้าและไม่สามารถกำหนดเวลาที่แน่นอนได้ 10. สภาพรถโดยสารไม่มีมาตรฐานด้านความปลอดภัย
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
1. การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี 2. การกำหนดมาตรฐานของอัตราค่าโดยสาร 3. การขยายพื้นที่บริการไปยังพื้นที่ที่ไม่มีรถโดยสารสาธารณะบริการ 4. การปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ เช่น บริการรับส่งผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล หรือบริการรับส่งเด็กไปโรงเรียน เป็นต้น 5. การกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัย เช่น อายุรถ การตรวจสภาพรถยนต์ หรือการฝึกอบรม เป็นต้น 6. อัตราค่าครองชีพที่สูงขึ้นทำให้ประชาชนตระหนักและหันมาใช้ขนส่งสาธารณะเพิ่มขึ้น	1. การขยายตัวของคู่แข่งทางอ้อมจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและรวดเร็วกว่าทำให้ผู้โดยสารมีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น 2. ปัญหาการคอร์รัปชัน การดำเนินนโยบายกฎระเบียบของหน่วยงานภาครัฐที่ไม่เข้มงวดและหละหลวม 3. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ทันสมัยอาจทำให้ผู้โดยสารเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้บริการ 4. การแข่งขันที่สูงขึ้นจะยิ่งนำมาสู่ราคาที่ลดลง ส่งผลต่อรายได้ของผู้ขับ หรือหากมีราคาสูงขึ้นอาจสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ลูกค้า 5. คุณภาพการบริการที่ไม่ดีนำไปสู่การสร้าง ความเสียหายแก่ชื่อเสียงขององค์กร

จากข้อมูลสถานการณ์จะเห็นได้ว่า การให้บริการของรถสี่ล้อแดงในปัจจุบันมีปัจจัยที่เอื้อต่อการดำเนินงานมากกว่ารถประเภทอื่น ทำให้เกิดการผูกขาดระบบขนส่งมวลชนหลัก เนื่องจากระบบขนส่งสาธารณะของจังหวัดเชียงใหม่ที่ยังไม่เอื้ออำนวยในรถประเภทอื่นๆและไร้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ทำให้รถสี่ล้อแดงยังเป็นตัวเลือกหลักอยู่ แต่ในปัจจุบันจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จำนวนผู้โดยสารที่อาจเพิ่มขึ้น กลุ่มผู้ขับรถสี่ล้อแดงจะต้องดำเนินกลยุทธ์โดยพยายามใช้จุดแข็งที่มีเพื่อขจัดอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยอาศัยโอกาสที่มีในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างง่ายดาย

ดังนั้น การจัดระเบียบรถสี่ล้อแดงก็ต้องคำนึงถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับรถสี่ล้อแดงที่มีอยู่จำนวนมาก จากการศึกษาพบว่า ในสมัยรัฐบาลทักษิณ ชินวัตร เคยมีนโยบายเกี่ยวกับการลดจำนวนรถสี่ล้อแดงลงเพื่อให้เกิดคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ เนื่องจากรถสี่ล้อแดงที่วิ่งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนมากเกินไป โดยการให้เงินชดเชยสำหรับผู้ที่จะเลิกขับรถสี่ล้อแดงคนละเจ็ดแสนถึงหนึ่งล้านบาท แต่การดำเนินนโยบายดังกล่าวก็ไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากปัญหาอีกประการหนึ่งที่สำคัญคือ ปัญหาการคอร์รัปชันที่สะท้อนให้เห็นถึงผลประโยชน์มากมายที่อยู่ในกลุ่มรถสี่ล้อแดง สำนักงานขนส่ง ตำรวจและกลุ่มผลประโยชน์อื่นๆ ซึ่งแต่ละฝ่ายล้วนแต่คำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเอง โดยไม่ได้คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวม หน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลรถสี่ล้อแดงขาดความรับผิดชอบอย่างจริงจังในการดำเนินการแก้ไข ปัญหา เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานละเลยและละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ แก้ไขปัญหาด้วยวิธีการแบบผ่อนปรนประนีประนอมจนกลายเป็นช่องทางในการสร้างอำนาจการต่อรองและสร้างการผูกขาดให้แก่กลุ่มผู้ขับรถสี่ล้อแดงและสหกรณ์ ซึ่งการผูกขาดระบบขนส่งไว้กับกลุ่มบุคคลเดียวนั้นย่อมจะทำให้ไม่เกิดการแข่งขันการบริการและไม่สามารถใช้กลไกทางการค้าเข้ามาควบคุมได้

อย่างไรก็ตาม แนวโน้มและทิศทางของการให้บริการรถสี่ล้อแดงในอนาคตอาจยังคงสามารถดำรงอยู่คู่เมืองเชียงใหม่ได้อีกช่วงระยะเวลาหนึ่ง เนื่องจากการดำเนินนโยบายด้านการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนของจังหวัดเชียงใหม่ยังไม่ชัดเจน เป็นไปอย่างช้าๆ และยังไม่เอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มผู้ขับรถสี่ล้อแดงอยู่ หากมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง การที่จะทำให้อุตสาหกรรมดำรงอยู่ได้กับเมืองเชียงใหม่อย่างยั่งยืนจึงเป็นเรื่องที่ไม่ยาก เนื่องจากยังมีกลุ่มผู้ใช้บริการอยู่ดังปรากฏในผลการศึกษาพฤติกรรม ทศนคติและความต้องการของผู้ที่เคยใช้บริการรถสี่ล้อแดง

ไม่เพียงแต่รถสี่ล้อแดงเป็นเอกลักษณ์คู่เมืองเชียงใหม่มาช้านานเท่านั้น แต่เป็นสัญลักษณ์การเดินทางที่พิเศษที่มีเฉพาะเชียงใหม่ เพียงแต่ต้องมองให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานปรับตัว และสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ หรือใช้โปรแกรม หรือแอปพลิเคชันสมัยใหม่มาช่วย และทำการส่งเสริมการตลาดและประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ซึ่งเป็นจุดที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด และไม่ควรมองว่าใครกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นผู้ร้ายหรือคู่แข่ง เพราะว่าในอนาคตประชาชน นักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดงก็ย่อมต้องการเห็นระบบขนส่งมวลชนที่ดี ทันสมัย สะดวก และมีคุณภาพของเมืองเชียงใหม่มากขึ้น ซึ่งเป็นการบริการขั้นพื้นฐานที่จะนำไปสู่การพัฒนาเมืองเชียงใหม่อย่างยั่งยืนและทำให้จังหวัดเชียงใหม่มีบรรยากาศน่าท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น และรถสี่ล้อแดงก็จะกลายเป็นสัญลักษณ์คู่เมืองเชียงใหม่ที่มีแต่เสียงชื่นชมและเป็นที่นิยม ถึงแม้ว่าในอนาคตจะมีการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบใหม่ๆ ขึ้นมากก็ตาม

8. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวโน้มและทิศทางในอนาคตของการให้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ได้สรุปสาระสำคัญของการวิจัยและนำเสนอให้เห็นความเชื่อมโยงของผลการวิจัยที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างและจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถสรุปและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

การศึกษาสภาพปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การคมนาคมขนส่ง การค้า การลงทุนและการท่องเที่ยว แต่กลับมีระบบขนส่งสาธารณะที่ไม่สามารถรองรับความต้องการการเดินทางได้เพียงพอ รถสี่ล้อแดงเป็นรถโดยสารสาธารณะเพียงหนึ่งเดียวที่ผูกขาดการให้บริการผู้โดยสารในเขตเมืองเชียงใหม่ที่มีลักษณะเป็นรถโดยสารไม่ประจำทาง โดยในช่วงเวลาที่ผ่านมา การให้บริการของรถสี่ล้อแดงได้เกิดปัญหาและอุปสรรคโดยเฉพาะคุณภาพของการให้บริการ ทั้งในด้านเส้นทาง อัตราค่าโดยสาร มาตรฐานการให้บริการและความสะดวกสบายในการรับบริการ อันเป็นผลมาจากการคอร์รัปชันในวงการรถโดยสารสาธารณะที่มีการเรียกรับผลประโยชน์จากรถสี่ล้อแดง เปรียบเสมือนการ “ทำนาบน

หลังคน” หรือ “รีดเลือดกับปู” เป็นลักษณะของการแสวงหาผลประโยชน์กับผู้ที่มีรายได้น้อย ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการรถสี่ล้อแดงต่ำลงเรื่อยๆ จนทำให้เกิดช่องว่างและโอกาสในการแข่งขันจากภาคเอกชนอย่างอุเบอร์ (Uber Taxi) และแกร็บคาร์ (Grab Car) โดยพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ปัจจัยคือ 1) ปัจจัยด้านการบริการของรถสี่ล้อแดง 2) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม 3) ปัจจัยด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ 4) ปัจจัยด้านกายภาพของจังหวัดเชียงใหม่ และ 5) ปัจจัยด้านนโยบายระบบขนส่งมวลชนของจังหวัดเชียงใหม่ จากสถานการณ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Derrick Taff (2013) ที่ได้ทำการศึกษาเจตคติของผู้ที่เคยใช้ระบบขนส่งสาธารณะในเขตอุทยานแห่งชาติ Yosemite และอุทยานแห่งชาติแห่งชาติ Rocky Mountain พบว่าความสะดวกสบายในการใช้ระบบขนส่งสาธารณะและความปลอดภัยมีผลต่อการใช้ระบบขนส่งสาธารณะ และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบขนส่งสาธารณะย่อมเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวชี้วัดคุณภาพของการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะ และงานวิจัยของ Janet E. Dickinson (2008) ที่ได้กล่าวถึงปัญหาของระบบขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวในเขตชนบทของอังกฤษ ที่นักท่องเที่ยวจะนิยมเดินทางโดยใช้รถยนต์ส่วนตัวถึงร้อยละ 82 รองลงมาคือ การเดิน การขี่จักรยานและใช้รถประจำทาง ตามลำดับ โดยสาเหตุที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้รถยนต์คือความสะดวกสบาย สามารถทำความเร็วในการขับที่มีอิสระในการท่องเที่ยว ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่พบจากการใช้รถประจำทางคือรถประจำทางทำความเร็วได้ช้าไม่ตรงเวลาและไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เป็นต้น

การศึกษาพฤติกรรม ทัศนคติและความต้องการในการใช้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า เพศของกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชาย มีช่วงอายุ 20-30 ปี เป็นนักเรียนและนักศึกษา มีรายได้อยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อไปเที่ยวหรือไปห้างสรรพสินค้า ส่วนใหญ่เดินทางช่วง 09.31 -15.30 น. ความถี่ในการใช้บริการอยู่ที่นานๆ ครั้ง มีระยะเวลาการเรียกรถ 1-5 นาที และเดินทางคนเดียว

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการรถสี่ล้อแดงพบว่า อยู่ในระดับน้อยเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะด้านด้านราคาในการใช้บริการ มีเพียงด้านความสะดวกในการใช้บริการที่อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากจำนวนรถสี่ล้อแดงที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ส่วนความต้องการใช้บริการรถสี่ล้อแดง

ของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการรถสี่ล้อแดงพบว่า มีความต้องการด้านความสะดวกในการใช้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านราคาในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกานดา มณีโสภณ, ช่อทิพย์ วานิชย์หามนธ์, ธรรมศักดิ์ ลอเอี่ยม, สมัย โตเจริญ, และนาถวี วงศ์จันทร์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าเรือกรุงเทพฯ พบว่า ด้านความสะดวกในการติดต่อผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกับทัศนคติกับความต้องการใช้ของผู้ที่เคยใช้บริการรถสี่ล้อแดงพบว่า ผลต่างระหว่างทัศนคติกับความต้องการใช้บริการมีค่าติดลบทุกด้าน โดยเฉพาะด้านราคาในการใช้บริการที่ผู้ใช้บริการมีความกังวลมากที่สุด ซึ่งสอดคล้อง Parasuraman, Zeithamal, and Berry (1985) ที่ได้อธิบายแนวความคิดเรื่องความแตกต่างหรือช่องว่างของคุณภาพการบริการนั้นได้รับความสนใจสูงสุดคือ การบริการที่คาดหวังกับการบริการที่ได้รับ โดยความคาดหวังนั้นน่าจะมีอิทธิพลจากความต้องการส่วนบุคคล การสื่อสารแบบบอกต่อ และประสบการณ์ในอดีต ซึ่งคุณภาพของการบริการที่ถูกค่าได้รับก็คือความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดหวังและการบริการที่ได้รับ

การวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางในอนาคตของการให้บริการรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เมื่อได้วิเคราะห์เพื่อประเมินสถานการณ์ของรถสี่ล้อแดงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ทำให้ทราบถึงจุดแข็งที่สำคัญหลายๆประการที่ของรถสี่ล้อแดงที่สามารถนำมาแข่งขันได้ เช่น ลักษณะของการผูกขาดซึ่งเป็นการสร้างอำนาจการต่อรองของระบบสหกรณ์ จำนวนรถสี่ล้อแดงที่มีอยู่ปริมาณมาก ทำให้หาง่าย มีระยะเวลารอคอยที่ต่ำและสามารถเรียกใช้บริการ ขึ้นลงได้ทุกที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวรรณภา คุดสีลา (2559) พบว่า รถโดยสารสี่ล้อขนาดเล็ก (สี่ล้อแดง) มีปัจจัยที่เอื้อต่อการดำเนินงานมากกว่ารถประเภทอื่นและมีจุดแข็งที่สามารถนำมาแข่งขันได้ แต่ในขณะเดียวกันก็มีสิ่งที่เป็อุปสรรคเมื่อเทียบกับคู่แข่งซึ่งเกิดจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่เป็นไปอย่างเสรี โดยรถสี่ล้อแดงจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ อาศัยโอกาสในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสาร และสอดคล้องกับแนวคิดกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของผู้ให้บริการรถสี่ล้อแดงซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงธุรกิจและทำให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่ต่อไปได้ในสภาวะที่มีการแข่งขันที่สูงทั้งในปัจจุบันและอนาคต มุ่งตลาดเฉพาะส่วนเพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) ให้เล็กลงเพื่อจะได้ทำการตลาดได้อย่างเข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้า เพราะถ้าหากในอนาคตเชียงใหม่เกิดการพัฒนาระบบขนส่ง

สาธารณะที่เป็นสากลและมีมาตรฐานแล้วนั้น อาจทำให้ส่งผลกระทบต่อกลุ่มผู้ให้บริการรถสี่ล้อแดงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ปัญหาดังกล่าวจะต้องได้รับการแก้ไขแบบมีส่วนร่วมจึงจะทำให้ระบบขนส่งมวลชนของเชียงใหม่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไปได้ในอนาคต สอดคล้องกับเป้าหมายของ The Center for Sustainable Transportation (2008) ที่ได้อธิบายว่าระบบขนส่งที่ยั่งยืนควรมีลักษณะเป็นระบบขนส่งที่สามารถตอบสนองทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งคนพิการในการเดินทางอย่างเสมอภาคและปลอดภัย

9. ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

9.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ

(1) ผู้ให้บริการรถสี่ล้อแดงสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น โดยเฉพาะการนำผลการวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) และกลยุทธ์ทางการตลาดภายใต้หลักการ 3S ไปใช้ เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ความต้องการและความจำเป็นที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวจะใช้บริการรถโดยสารนั้นจึงมีอยู่มาก การพัฒนาคุณภาพของการให้บริการจึงจะเป็นการทำให้รถสี่ล้อแดงดำรงอยู่ได้กับเมืองเชียงใหม่อย่างยั่งยืน

(2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างจริงจัง โดยเฉพาะปัญหาการคอร์รัปชันและการเรียกรับผลประโยชน์จากรถสี่ล้อแดง เพื่อพัฒนาระบบขนส่งมวลชนของจังหวัดเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นต่อไป

(3) การแก้ไขปัญหาการให้บริการรถสี่ล้อแดงจำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไข ปัญหาแบบมีส่วนร่วม ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการรถสี่ล้อแดง ซึ่งจะทำให้คุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

(4) การพัฒนารูปแบบของระบบขนส่งสาธารณะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ควรเป็นระบบแบบผสม เนื่องจากลักษณะทางกายภาพของโครงข่ายถนนผังเมือง การใช้ที่ดิน ความหนาแน่นของประชากรมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ โดยควรเชื่อมระบบขนส่งแต่ละรูปแบบเข้าด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพ

9.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

(1) การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษารูปแบบของระบบขนส่งมวลชนที่เหมาะสมต่อพฤติกรรมการเดินทางของประชาชนและนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเมืองเชียงใหม่อย่างยั่งยืนต่อไป

(2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอาจยังไม่ครอบคลุม รวมไปถึงข้อจำกัดของช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเข้าถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ควรพิจารณาถึงความเหมาะสมและความเป็นไปได้ที่จะสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อการวิเคราะห์ข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว.

กรุงเทพฯ: กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา.

กองบรรณาธิการวอยซ์ทีวี. (2560). รู้จัก “รถแดงเชียงใหม่” เสน่ห์ หรือมาเฟียคู่มือท่องเที่ยว? สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2560, จาก <https://www.voicetv.co.th/read/466896>

กานดา มณีโสภณ, ช่อทิพย์ วานิชย์ห่านนท์, ธรรมศักดิ์ ลอเอี่ยม, สมัย โตเจริญ, และ นาถวดี วงศ์จันทร์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท่าเรือกรุงเทพ. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทิมข้าว TCJ. (2559). ส่องเหรียญอีกด้าน “นักท่องเที่ยวจีน” ฤาจะมีอะไร? มากกว่าการเป็น “ตัวร้าย”. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2560, จาก <https://www.tcjthai.com/news/2016/03/scoop/6133>

ธวัชชัย บริสุทธิยางกูร. (2549). ความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาจราจรของเทศบาลนครเชียงใหม่โดยระบบรถโดยสารประจำทาง. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิภา ศรีศิลปนันท์. (2549). การให้บริการด้านขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนคร. (การค้นคว้าแบบอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- นิรันดร์ ขวนชื่น. (2539). *ทัศนคติของชาวเชียงใหม่ต่อระบบการขนส่งสาธารณะ*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2561). *เชียงใหม่นำร่อง เปิดตัว “สมาร์ทบัล” RTC ทุ่ม 50 ล้าน* เร่งเปิดบริการสงกรานต์นี้. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2561, จาก <http://www.smartgrowththailand.org/chiangmai-smart-bus-grand-opening-april/>
- ปริญญา ปฏิพัทธกานต์. (2550). *ความต้องการระบบขนส่งมวลชนสำหรับเมืองเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์การวางแผนภาคและเมืองมหาบัณฑิต), สาขาวิชาการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ปริยานุช วัฒนกุล. (2551). *การเมืองเรื่องการจัดระบบขนส่งมวลชนเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต), สาขาการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พงศธร อุปลัมภ์. (2553). *การวิเคราะห์ทัศนคติต่อการใช้รถโดยสารสีล้อแดงเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภูวนารถ ถาวรศิริ. (2558). กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของผู้ประกอบการธุรกิจน้ำดื่มท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. *วารสาร Veridian E-Journal มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 8(2), 2171–2187.
- วรรณิภา คุณสีลา. (2559). ทางเลือกสาธารณะว่าด้วยการจัดการระบบขนส่งสาธารณะในเขตเมืองเชียงใหม่. *วารสารการเมือง การบริหารและกฎหมาย*, 8(3), 369–396.
- สมชาย หิรัญกิตติ, และศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *การบริหารธุรกิจขนาดย่อม*. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สหกรณ์นครลันนาเดินรถ. (2560). *ประวัติความเป็นมา*. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2560, จาก <http://www.nakorn-lanna.net/about>
- สิทธิ คำประสิทธิ์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์ นครชัยแอร์*. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สุภาพร แก้วก้อ เลี้ยวไฟโรจน์. (2554). การปรับปรุงการเข้าถึงระบบขนส่งมวลชนของชุมชนในพื้นที่บริเวณคลองโดยรอบมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อนุภาค เสาร์เสาวภาคย์, ชูเกียรติ ชัยบุญศรี, และวรวรรณ บุญเสนอ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการรถสาธารณะ (สี่ล้อแดง) กรณีศึกษา: กลุ่มวัยรุ่นในจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 28(1), 17–31.
- อรรถกณัฐ วันทนะสมบัติ. (2560). รถแดง-แท็กซี่-อุเบอร์-แกร็บ มหากายค์ักชนส่งสาธารณะเชียงใหม่ ใครไป-ใครอยู่?. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2560, จาก <https://www.tcijthai.com/news/2017/15/scoop/6833>
- อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. (2542). ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนและประมวลผลของมหาวิทยาลัยศรีปทุม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ภาษาอังกฤษ

- Derrick, T. (2013). Dimensions of Alternative Transportation experience in Yosemite and Rocky Mountain National Parks. *Journal of Transport Geography*, 30, 37-40.
- Janet, E. D. (2008). Representations of Tourism Transport Problems in a Rural Destination National Parks. *Tourism Management*, 29(6), 1110-1121.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service*. Illinois, Dow Jones-Irwin: Business Publishing.
- The Center for Sustainable Transportation. (2008). *Sustainable Transportation*. Retrieved December 15, 2017, from <http://www.centreforsustainabletransportation.org/>
- The Global Development Research Center. (2008). *Key Issues in Sustainable Transportation*. Retrieved December 15, 2017, from <http://www.gdrc.org/uem/sustran/key-issues.html>
- United Nations. (2008). *Agenda 21*. Retrieved December 15, 2017, from <http://www.un.org/esa/sustdev/documents/agenda21/index.htm>