

การศึกษาศักยภาพผู้ให้บริการรถสองแถว เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยว กรณีศึกษา รถสองแถวในเขตเทศบาลเมืองน่าน

A Study of Potential Minibus to Increase Capacity Tourism Supportin Nan Municipality

อิสริยพร หลวงหาญ^{1*}

^{1*} อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิศวกรรมโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

Itsariyaporn Luanghan^{1*}

^{1*} Logistics Engineering Program, Uttaradit Rajaphat University

E-mail: luanghan@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมุ่งเน้นศึกษาเฉพาะมุมมองของผู้ให้บริการรถสองแถว ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) วัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) ศึกษาปัญหาของผู้ให้บริการรถสองแถวในเขตเทศบาลเมืองน่าน 2) ศักยภาพโดยการวิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อนของผู้ให้บริการรถสองแถว และ 3) การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ ผลการศึกษสรุปได้ว่าการวิเคราะห์ปัญหา ได้แก่ 1) ปัญหาในการจัดระเบียบระบบขนส่งสาธารณะ พบว่า เป็นปัญหาสำคัญของผู้ให้บริการรถสองแถวที่ต้องเผชิญกับคู่แข่งทางธุรกิจโดยตรง ด้านการประเมินศักยภาพ พบว่า จุดแข็งที่สำคัญของผู้ให้บริการ คือ การให้บริการที่มีลักษณะเป็นกันเอง เป็นคนในพื้นที่และให้บริการมาเป็นระยะเวลานาน มีความน่าเชื่อถือให้กับผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการ จุดอ่อนที่ผู้ให้บริการ จำเป็นต้องพัฒนาเรียนรู้เพิ่มเติมคือ ขาดความรู้ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในการให้บริการ ส่วนการวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ พบว่า ความเสี่ยงในการใช้สินค้าทดแทน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตัดสินใจเลือกใช้ภาพแบบบริการขนส่งสาธารณะอื่นที่ผู้ให้บริการมีสิทธิ์ในการตัดสินใจภายใต้เงื่อนไขความพึงพอใจ

คำสำคัญ: ศักยภาพ ผู้ให้บริการรถสองแถว การท่องเที่ยวเมืองน่าน

Abstract

This study Qualitative research focuses on the specific view of the bus service provider. The main objective of this research is to study the problems of the minibus service provider in Nan municipality. 2) To study the potential of this research by analyzing strengths and weaknesses. Of the minibus service provider and 3) The analysis of the competitive environment. The study concluded that. Problem analysis: 1) The problem of organizing public transport is a major problem. The minibus service faces direct business competition.

Potential assessments show that the strengths of service providers are to provide a friendly service. People in the area and serve for a long time. Reliable service for passengers who choose to use. Weakness at the service provider Need to develop more learning is the lack of knowledge of the application of technology. To add value to the service. The analysis of competitive conditions in business found that the risk of using substitutes. In particular, the decision to use another public transport model, which the consumer has the right to decide under the conditions of satisfaction.

Keywords: Potential, Service Provider of Minibus, Nan of Tourism

1. บทนำ

เมื่อปี 2558 กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้จัดโครงการ “12 เมืองต้องห้าม...พลาด” ซึ่งจังหวัดน่าน หรือ “เมืองน่าน” ได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยว เนื่องด้วยเมืองน่านเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติที่สมบูรณ์ซึ่งเป็นที่รู้จักและชื่อเสียง อาทิเช่น วัดภูมินทร์ วัดพระธาตุแช่แห้ง วัดพระธาตุช้างค้ำวรวิหาร พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติน่าน รวมถึง อุทยานแห่งชาติภูคา ที่มีต้นชมพูภูคา แห่งเดียวในประเทศไทย อุทยานแห่งชาติศรีน่าน ที่มีดอยเสมอดาว เป็นต้น แม้ว่า “เมืองน่าน” จะเป็นเมืองเล็ก ๆ มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 7,170,045 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 2.23 ของพื้นที่ทั้งประเทศ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 668 กิโลเมตร มีประชากรอาศัยอยู่จำนวนทั้งสิ้น 475,824 คน โดยประชากรอาศัยอยู่มากที่สุดในเขตอำเภอเมืองน่าน จำนวนประชากร 81,469 คน ในด้านการเดินทางไปยังจังหวัดน่าน มีภาพแบบการเดินทางแบ่งออกเป็น 4 ภาพแบบ ได้แก่ 1) การเดินทางโดยพาหนะส่วนบุคคล จากกรุงเทพฯ ใช้ทางหลวงหมายเลข 32 ถึงจังหวัดนครสวรรค์ จากนั้นใช้ทางหลวงหมายเลข 117 จนถึงจังหวัดพิษณุโลกและใช้ทางหลวงหมายเลข 11 ผ่านจังหวัดอุตรดิตถ์ และอำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ จากเด่นชัยใช้ทางหลวงหมายเลข 101 ผ่านจังหวัดแพร่ไปจนถึงจังหวัดน่าน รวมระยะทางประมาณ 668 กิโลเมตร 2) รถโดยสารประจำทาง สถานีขนส่งสายเหนือ ถนนกำแพงเพชร 2 (หมอชิต 2) มีรถโดยสารประจำทางธรรมดา และปรับอากาศไปจังหวัดน่านทุกวัน 3) โดยสารการบิน มีเที่ยวบินเส้นทาง กรุงเทพฯ-น่าน ปัจจุบันมี 2 สายการบิน ได้แก่ สายการบินนกแอร์ และสายการบินไทยแอร์เอเชีย และ 4) โดยสารทางรถไฟ จากสถานีรถไฟกรุงเทพฯ (หัวลำโพง) ไปที่อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ แล้วจึงต่อรถโดยสารประจำทางมาที่จังหวัดน่าน ระยะทาง 142 กิโลเมตร จากผลรายงานข้อมูลการเดินทางของนักท่องเที่ยว ในปี 2558 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมเดินทาง ได้แก่ โดยพาหนะส่วนบุคคล จำนวน 539,522 คน รองลงมา ได้แก่ รถประจำทาง จำนวน 139,566 คน และอันดับสุดท้าย ได้แก่สายการบิน จำนวน 35,553 คน และในปี 2559 นักท่องเที่ยวนิยมเดินทาง ได้แก่ โดยพาหนะส่วนบุคคล จำนวน 564,395 คน รองลงมา ได้แก่ รถประจำทาง จำนวน 137,764 คน และอันดับสุดท้าย ได้แก่สายการบิน จำนวน 45,210 คน จากผลการสำรวจจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดน่านมีจำนวนสูงขึ้นทุกปี สรุปได้ดังนี้ จำนวนนักท่องเที่ยว (ชาวไทย) ในปี 2558 จำนวน 714,641 คน และในปี 2559 จำนวน 747,369 คน มีจำนวนเพิ่มขึ้น 32,728 คน คิดเป็นร้อยละ 4.58 รายได้จากการท่องเที่ยวของ

นักท่องเที่ยว (ชาวไทย) ในปี 2558 มีมูลค่า 1,882 ล้านบาท และในปี 2559 มีมูลค่า 1,980 ล้านบาท มีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น 98 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 5.21 (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559)

รถสองแถวเมืองน่าน เป็นภาพแบบการเดินทางขนส่งสาธารณะที่มีน่าน มีจำนวนผู้ให้บริการ 42 ราย โดยทั้งหมดสังกัด สหกรณ์เดินรถนันทบุรี (จำกัด) ซึ่งได้รับสัมปทานอนุญาตให้เดินรถสองแถวบริการแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวภายในเขตเทศบาลเมืองน่าน ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเจ้าของรถและเป็นผู้ขับรถสองแถวด้วยตนเอง ไม่มีการจ้างเด็กท้ายหรือเด็กเก็บเงินค่าโดยสาร ด้วยวิธีการให้บริการแบบดั้งเดิม การให้บริการของรถสองแถวจึงยังคงมีความน่าสนใจและเป็นกันเองกับผู้โดยสารอยู่น้อย แต่เนื่องด้วยยุคสมัยที่เปลี่ยนไป เทคโนโลยีที่ทันสมัยและวิธีการท่องเที่ยวเมืองน่านที่ได้รับความนิยม ส่งผลให้รถสองแถวเมืองน่านขาดการพัฒนาและต้องรอคอยผู้โดยสารเข้ามาเลือกใช้บริการ โดยผู้ให้บริการขาดกลยุทธ์หรือแนวทางในการพัฒนาภาพแบบการให้บริการที่ทันสมัย เพื่อสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างตรงจุด

ตารางที่ 1 รายชื่อสาย จำนวนรถในสาย และพื้นที่การให้บริการของรถสองแถวแบบวิ่งประจำ

ชื่อสาย	จำนวนรถในสาย (คัน)	วิ่งถึงปลายทาง
สายที่ 1 ค่ายทหารสุริยพงษ์	12	เขตเทศบาล-ตลาดตั้งจิตนุสรณ์
สายที่ 2 โรงพยาบาลน่าน	10	เขตเทศบาล-สถานีขนส่งน่าน
สายที่ 3 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านน่าน	8	เขตเทศบาล-สถานีขนส่งน่าน
สายที่ 4 สนามบินนครน่าน	12	เขตเทศบาล-โรงเรียนศรีสวัสดิ์วิทยาคาร

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจผู้ให้บริการรถสองแถวเมืองน่าน

เวลาให้บริการ เริ่มให้บริการเวลา 06.00-17.00 น. ทั้งนี้ บางเส้นทางให้บริการขึ้นอยู่กับ การให้บริการผู้โดยสาร เช่น สถานีขนส่งน่าน เริ่มให้บริการ 04.00 เป็นต้นไป จนกว่าจะหมดเวลารถประจำทางเข้า-ออก สถานีขนส่งน่าน เป็นต้น

อัตราค่าโดยสาร กำหนดอัตราค่าโดยสารเดียวตลอดเส้นทาง คือ 20 บาท หรือ ขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างผู้โดยสารกับผู้ให้บริการ กรณีเร่งด่วนหรือเหมาจ่าย



ภาพที่ 1 รถสองแถวเมืองน่าน สังกัด สหกรณ์เดินรถนันทบุรี (จำกัด)

จากข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจะทำให้เห็นว่า “เมื่อน่าน” แม้จะเป็นจังหวัดที่อยู่ห่างไกลแต่เป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติที่นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ยังคงนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวทุกปี แต่ด้วยระยะทางที่ห่างไกลส่งผลให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมเดินทางไปยังเมื่อน่านด้วยพาหนะส่วนบุคคล และการจัดการระบบขนส่งสาธารณะที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการรถสองแถวต้องเผชิญกับการแข่งขันทางธุรกิจของผู้ให้บริการระบบขนส่งสาธารณะเดียวกัน แม้ว่าผู้โดยสารจะได้รับประโยชน์จากการมีโอกาสดัดสินใจเลือกใช้บริการในภาพแบบต่าง ๆ แต่ในมุมมองของผู้ให้บริการรถสองแถวยังคงต้องการแก้ปัญหาดังกล่าว เพื่อนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยวและพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการรถสองแถวอย่างยั่งยืน โดยนักวิจัยเห็นปัญหาดังกล่าว จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาของผู้ให้บริการรถสองแถวในเขตเทศบาลเมื่อน่านในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาศักยภาพโดยการวิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อน (SWOT Analysis) ของผู้ให้บริการรถสองแถวในเขตเทศบาลเมื่อน่าน
3. เพื่อวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ (Five-Force Model) ที่ส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยว กรณีศึกษา รถสองแถวในเขตเทศบาลเมื่อน่าน

2. วิธีการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ประชากรคือ ผู้ให้บริการรถสองแถวที่เดินรถในเขตเทศบาลเมื่อน่าน สังกัดสหกรณ์ เดินรถนันทบุรี (จำกัด) จำนวน 42 ราย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ จำนวน 8 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษานี้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างมี 2 ลักษณะ คือ แบบเปิด-แบบปิด (In-depth Interview) ซึ่งนักวิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ด้วยตนเอง

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีการเก็บข้อมูล 2 ส่วน คือ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยสรุปเนื้อหาแบบพรรณนา

3. ผลการวิจัย

จากการศึกษาศักยภาพผู้ให้บริการรถสองแถว เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยว กรณีศึกษา รถสองแถวในเขตเทศบาลเมื่อน่าน ผลการจากวิเคราะห์พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 92.86 มีประสบการณ์ในการให้บริการ 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.86

3.1 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการ

ปัญหาการให้บริการรถสองแถวเมืองน่านของผู้ให้ข้อมูล โดยการให้คะแนนความสำคัญของปัญหาการให้บริการรถสองแถวเมืองน่าน สรุปได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ลำดับความสำคัญของปัญหาการให้บริการรถสองแถวเมืองน่าน

ประเด็นปัญหา	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	การแปลผล
1. เส้นทางที่ให้บริการเดินรถโดยสาร	2.07	มาก
2. การจัดระเบียบระบบขนส่งสาธารณะ ได้แก่ รถรางนำเที่ยว มอเตอร์ไซค์รับจ้าง รถแท็กซี่ รถเช่า เป็นต้น	1.50	มากที่สุด
3. ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ	4.10	น้อย
4. นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางโดยรถส่วนตัว	3.14	ปานกลาง
5. ผู้โดยสารน้อย ในช่วงวันหยุด (เสาร์-อาทิตย์) และฤดูทำการเกษตร	4.29	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญของปัญหาอันดับ 1 การจัดระเบียบระบบขนส่งสาธารณะ ได้แก่ รถรางนำเที่ยว มอเตอร์ไซค์รับจ้าง รถแท็กซี่ รถเช่า เป็นต้น ($\bar{X}=1.50$) อันดับ 2 เส้นทางที่ให้บริการเดินรถ ($\bar{X}=2.07$) และอันดับ 3 นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางโดยรถส่วนตัว ($\bar{X}=3.14$)

3.2 ผลการศึกษาศักยภาพของผู้ให้บริการรถสองแถว

จากการศึกษาศักยภาพของผู้ให้บริการรถสองแถวเมืองน่าน สามารถแบ่งผลการวิเคราะห์ 2 ลักษณะ ดังนี้

3.2.1 การศึกษาศักยภาพโดยการวิเคราะห์ SWOT Analysis ของผู้ให้บริการรถสองแถวในเขตเมืองน่าน แสดงไว้ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ศักยภาพจุดแข็ง-จุดอ่อน (SWOT Analysis) ของผู้ให้บริการรถสองแถวเมืองน่าน

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
1. เป็นการให้บริการที่มีมานาน และเป็นกันเอง ซึ่งผู้โดยสารส่วนใหญ่ อยู่ในกลุ่ม Gen X (กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2509-2519) และ Baby Boomers (กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2487-2505) 2. ผู้ให้บริการเป็นบุคคลในพื้นที่ ซึ่งเป็นที่รู้จักของผู้โดยสารประจำ 3. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ทั้งด้านการให้บริการและการคิดอัตราค่าโดยสาร โดยยึดหลักตามกฎหมาย	1. ผู้ให้บริการยังคงให้บริการแบบเดิม ๆ ขาดการปรับปรุง/พัฒนาภาพแบบการเข้าถึง หรือตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร 2. ผู้ให้บริการขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาภาพแบบการให้บริการรถสองแถว 3. ขาดการอบรม/พัฒนา มาตรฐานการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้โดยสาร

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ศักยภาพจุดแข็ง-จุดอ่อน (SWOT Analysis) ของผู้ให้บริการรถสองแถวเมืองน่าน (ต่อ)

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
1. ได้รับโอกาสเลือกใช้บริการ จากกลุ่ม Gen Y (กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2520-2537) เนื่องจากส่วนใหญ่เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง และไม่มียานพาหนะเป็นของตนเอง 2. หน่วยงานภาครัฐส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบประหยัด โดยมุ่งเน้นนักท่องเที่ยว กลุ่ม Gen Y หรือนักท่องเที่ยวที่ชอบการเดินทางเพียงลำพัง 3. การเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวโดยง่าย และได้รับการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานในระบบขนส่งสาธารณะภาพแบบต่าง ๆ	1. หน่วยงานภาครัฐที่ดูแลและกำกับ ไม่มีการสนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนหรือนักท่องเที่ยวเดินทางโดยรถสองแถว 2. หน่วยงานภาครัฐขาดความจริงจังในการแก้ปัญหาการสองแถว เช่น ความยืดหยุ่นในการให้บริการบางเส้นทางที่ไม่ได้รับสัมปทาน และการจัดระเบียบระบบขนส่งสาธารณะ ในการให้บริการเส้นทางอย่างเป็นระบบ เป็นต้น 3. ทางเลือกอื่นในการให้บริการเดินทางภายในภายนอกเขตเทศบาลเมืองน่าน เช่น มอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถแท็กซี่รถรางนำเที่ยว รถเช่า เป็นต้น

3.2.2 การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันธุรกิจ (Five-Force Model) ของผู้ให้บริการรถสองแถวในเขตเมืองน่าน พบว่า ปัจจุบันในภาพรวมของการให้บริการขนส่งสาธารณะมีหลายรูปแบบ อาทิ รถรับจ้าง รถแท็กซี่ รถรางนำเที่ยว รถเช่า มีทั้งรถยนต์ส่วนบุคคล รถมอเตอร์ไซด์ รถจักรยาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว โดยมีปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ ความสะดวกสบายและการเข้าถึงการให้บริการ อัตราการให้บริการ เวลาในการให้บริการ เป็นต้น แม้สัดส่วนของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดน่าน ส่วนใหญ่นิยมเดินทางมาด้วยยานพาหนะส่วนบุคคล โดยพาหนะส่วนบุคคล จำนวน 564,395 คน คิดเป็นร้อยละ 75.52 รองลงมา ได้แก่ รถประจำทาง จำนวน 137,764 คน คิดเป็นร้อยละ 18.43 และอันดับสุดท้าย ได้แก่ สายการบิน จำนวน 45,210 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 ซึ่งผู้ให้บริการรถสองแถวและระบบขนส่งสาธารณะอื่น ๆ ยังคงเป็นทางเลือกให้นักท่องเที่ยวได้เลือกใช้บริการ โดยวิเคราะห์ได้ดังนี้

1) ความรุนแรงในการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการรถสองแถวในเขตเทศบาลเมืองน่าน ไม่มีการแข่งขันด้านธุรกิจ เนื่องจากผู้ให้บริการทุกท่านอยู่ในภายใต้สังกัดเดียวกัน คือ สหกรณ์เดินรถนันทบุรี (จำกัด) จึงไม่ประสบปัญหาการแข่งขันชิงพื้นที่การให้บริการหรือผู้โดยสารกัน แต่กลับร่วมมือกันในการวางแผนและปรับเปลี่ยนจุดให้บริการร่วมกันอย่างพี่น้อง ยกตัวอย่างเช่น สายที่ 3 จุดให้บริการ คือ สถานีขนส่งน่านมีเส้นทางให้บริการ ได้แก่ สถานีขนส่งน่าน-มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านน่าน ซึ่งจะมีผู้โดยสารตามช่วงเวลารถประจำทางเข้า-ออก หรือช่วงเวลานักศึกษาเดินทางไปเรียนหนังสือ แต่จะลดน้อยลงในช่วงวันหยุดปกติ ในขณะที่สายที่ 4 จุดให้บริการ คือ สนามบินนครน่าน เส้นทางให้บริการ ได้แก่ โรงเรียนศรีสวัสดิ์วิทยาคาร-สนามบินนครน่าน ซึ่งจะมีผู้โดยสารตามช่วงเวลาเครื่องบินขาเข้าขาออก รวมถึงช่วงเวลานักเรียนเลิกเรียน และผู้โดยสารน้อยเมื่อไม่มีช่วงเวลาทำการบิน ดังนั้น ผู้ให้บริการรถสองแถวจึงทำการสลับจุดให้บริการดังกล่าวหมุนเวียนกัน อย่างละ 1 สัปดาห์ คือ สัปดาห์ที่ 1 รถสองแถวสายที่ 3 ให้บริการ ณ สถานีขนส่งน่าน สัปดาห์ที่ 2 รถสองแถวสายที่ 3 ให้บริการ ณ สนามบินนครน่าน (ซึ่งเป็น

จุดให้บริการของรถสองแถวสายที่ 4) เป็นต้น ทั้งนี้ จะไม่ประสบปัญหาในส่วนของผู้โดยสารสืบสนข้อความเส้นทางที่ให้บริการข้างรถ เนื่องจากผู้ให้บริการจะแจ้งข้อมูลให้กับผู้โดยสารทุกครั้ง

2) ความเสี่ยงในการใช้สินค้าทดแทน พบว่า มักมีผู้ให้บริการในภาพแบบต่าง ๆ มารอเสนอเงื่อนไขในการให้บริการหรือการรอรับผู้โดยสารของตน โดยผู้ให้บริการรถสองแถว กล่าวว่า เจ้าของรถต่างมารอรับผู้โดยสาร ซึ่งผู้โดยสารบางรายได้มีการติดต่อกับผู้ให้บริการไว้แล้ว ผ่านทางโซเชียลมีเดีย เช่น เฟสบุ๊ก มีการตกลงราคาและเงื่อนไขในการให้บริการมาเรียบร้อยแล้ว โดยที่ตนนั้นไม่สามารถเข้าถึงผู้โดยสารกลุ่มดังกล่าวได้ไม่ว่าจะเป็นรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง มีความได้เปรียบในการบริการที่คล่องตัว รวดเร็วและการส่งผู้โดยสารถึงหน้าบ้าน (Door to Door) โดยที่ผู้โดยสารไม่ต้องการรอผู้เดินทางร่วม อัตราการให้บริการมีความเหมาะสมเริ่มต้นที่ 20 บาท ขึ้นอยู่กับระยะทางและข้อตกลง เหมาะสำหรับผู้โดยสารที่พำนักอยู่ในพื้นที่และเดินทางเพียงคนเดียว ส่วนการใช้บริการรถแท็กซี่ มีความได้เปรียบสำหรับผู้โดยสารที่เดินทางโดยสารทางสายการบิน ซึ่งมีสัมภาระร่วมด้วย และการคิดอัตราค่าโดยสารเป็นไปตามมาตรฐาน (Taxi Meter) กำหนด มีความรวดเร็วและปลอดภัย ส่วนการใช้บริการรถเช่า ไม่ว่าจะเป็นรถยนต์ส่วนบุคคล รถมอเตอร์ไซด์รวมถึงรถจักรยาน มักได้รับความนิยมแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับนักท่องเที่ยวที่ต้องการความสะดวกสบายและวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่ นอกจากนี้ยังพบข้อสังเกตอีกประการหนึ่ง คือ รถรางนำเที่ยว ณ ศูนย์บริการท่องเที่ยวจังหวัดน่าน ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เมื่อเดินทางมาถึงจังหวัดน่าน มักจะแวะพักเพื่อสอบถามข้อมูลการท่องเที่ยวที่เป็นปัจจุบัน ภายใต้การดูแลของสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดน่าน เทศบาลเมืองน่าน อัตราค่าบริการ คนละ 30 บาท มีรถรางนำเที่ยวออกตามตารางที่กำหนด โดยจะพานำเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญในเขตเทศบาลเมืองน่าน ส่งผลให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยพาหนะส่วนบุคคลมีลักษณะการเดินทางแบบครอบครัวและผู้สูงอายุ มักจะนิยมใช้บริการ ส่งผลโดยตรงให้กับผู้ให้บริการรถสองแถวไม่ได้รับโอกาสในการเลือกใช้บริการ จากการแข่งขันดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อให้เกิดความขัดแย้งในการดำเนินธุรกิจระหว่างผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะที่ไม่เข้าใจกัน เนื่องจากผู้ให้บริการรถสองแถวได้รับสัมปทานจากสำนักงานขนส่งจังหวัดให้บริการเดินรถตามเส้นทางที่กำหนด แต่กลับมีผู้ให้บริการในลักษณะอื่น ซึ่งไม่ทราบว่าได้รับอนุญาตอย่างถูกต้องกฎหมายหรือไม่มาดำเนินการให้บริการในลักษณะเดียวกัน

3) ส่วนอำนาจต่อรองของผู้ซื้อ จากการศึกษาพบว่า ผู้ซื้อที่มีอิทธิพลต่ออัตราค่าโดยสารหากอยู่ในสถานะที่ผู้ให้บริการสามารถยอมรับได้ ทั้งนี้ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มักศึกษาข้อมูลก่อนเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น อัตราค่าโดยสารแบบเหมาจ่าย ซึ่งมีอัตราค่าโดยสารสูงกว่าปกติหรือกรณีการตกลงใช้บริการเพื่อการท่องเที่ยว ได้แก่ ผู้โดยสารยอมจ่ายค่าโดยสาร สูงขึ้นจากเดิม 20 บาทตลอดสาย เป็น 30-50 บาท กรณีที่ต้องการให้ออกรถสองแถวทันที หรือผู้โดยสารขอเหมารถสองแถวเพื่อการนำเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ จำนวน 1 วัน คิดอัตราค่าโดยสารแบบเหมาจ่ายประมาณ 600-800 บาท ขึ้นอยู่กับข้อตกลง

4) ในขณะที่อำนาจต่อรองของผู้ขายวัตถุดิบหรือซัพพลายเออร์ไม่มีผลใด ๆ กับผู้ให้บริการรถสองแถวในเขตเทศบาลเมืองน่าน

5) ส่วนข้อจำกัดในการเข้าสู่อุตสาหกรรมของกลุ่มรายใหม่ จากการศึกษาพบว่า โอกาสในการเกิดคู่แข่งเป็นไปได้ยาก เนื่องจากมีระบบ/กลไกของการจัดตั้งองค์กรที่เกี่ยวข้องที่ต้องเป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับของ กรมการขนส่งทางบก อีกทั้งยังต้องมิงงบประมาณในการดำเนินการเป็นจำนวนมาก

4. อภิปรายผล

จากการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเส้นทางที่ให้บริการเดินรถโดยสารไม่เหมาะสม อีกทั้งยังขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ทั้งเรื่องการจัดระเบียบระบบขนส่งสาธารณะ ได้แก่ รถรางนำเที่ยว มอเตอร์ไซค์รับจ้าง รถแท็กซี่ รถเช่า เป็นต้น และการช่วยเหลือในการแก้ปัญหาผู้โดยสารน้อย ในช่วงวันหยุดประจำสัปดาห์และฤดูทำการเกษตร ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่มักจะประกอบอาชีพเกษตรกรรม รวมไปถึงรสนิยมของนักท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวโดยรถส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศูนย์วิจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีการขนส่งสีเขียว โครงการศึกษาโครงข่ายระบบขนส่งสาธารณะ (รถประจำทาง) เชื่อมโยงในเขตและรอบเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในการรองรับประชาคมอาเซียน (2556) ที่ได้กล่าวถึงปัญหาของรถสองแถวว่า ปัญหาผู้โดยสารน้อย รถมีสภาพเก่าและการจัดระเบียบรถสีล้อแดง การวิ่งรถแบบประจำทาง ปัญหาจากระบบราชการ และความนิยมใช้รถส่วนตัว ส่วนการวิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อนของผู้ให้บริการ พบว่า จุดแข็ง คือ ภาพแบบการให้บริการที่มีมานานและผู้ให้บริการเป็นคนในพื้นที่ ซึ่งมีความน่าเชื่อถือและการคิดอัตราค่าโดยสารที่เป็นธรรม ซึ่งเป็นอัตราค่าโดยสารที่กำหนดโดยหน่วยงานภาครัฐ กรณีที่ผู้โดยสารต้องการออกรถก่อนหรือเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางนอกพื้นที่ ผู้ให้บริการและผู้โดยสารจะตกลงอัตราค่าโดยสารร่วมกัน ส่วนจุดอ่อนคือ ผู้ให้บริการยังขาดปรับปรุง/พัฒนาภาพแบบการให้บริการที่เข้าถึงโดยตรงกับผู้โดยสาร ซึ่งอาจต้องนำเทคโนโลยีโซเชี่ยลมีเดียมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดการเพิ่มมูลค่า ด้านโอกาส คือ ยังมีคนรุ่นใหม่ Gen Y หรือนักท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางแบบประหยัด โดยนักท่องเที่ยวดังกล่าวมักเดินทางท่องเที่ยวโดยใช้รถประจำทางและรถนำเที่ยวท้องถิ่น ส่วนอุปสรรค คือ หน่วยงานภาครัฐ ที่ไม่จริงจังในการแก้ปัญหาการจัดระเบียบระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อลดปัญหาของผู้ให้บริการภายในจังหวัดแอ่งผู้โดยสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิติ จันทฤทธิ์ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกระบบขนส่งสาธารณะในเขตเมือง ที่กล่าวว่า การจัดระบบขนส่งสาธารณะ ภาครัฐควรตรวจสอบสภาพรถสองแถวประจำปี อบรมการให้ความรู้ด้านการบริการแก่ผู้ขับขี่รถโดยสารสองแถว และควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ ส่วนการวิเคราะห์สถานะทางธุรกิจ พบประเด็นที่สำคัญ คือ ความเสี่ยงในการใช้สินค้าทดแทนที่ผู้โดยสารอาจตัดสินใจเลือกใช้บริการภาพแบบขนส่งสาธารณะอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นรถมอเตอร์ไซค์รับจ้าง รถแท็กซี่ รถเช่าแบบรถยนต์ส่วนบุคคล รถมอเตอร์ไซค์ ซึ่งในแต่ละภาพแบบมีจุดเด่นที่แตกต่างกันไป ทั้งความคล่องตัว ความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงของผู้ให้บริการกับผู้โดยสาร จากการวิจัยครั้งนี้ ยังพบข้อสังเกตว่า เป็นการนำเสนอมุมมองเฉพาะผู้ให้บริการรถสองแถวเมืองน่าน เพื่อให้งานวิจัย

สมบูรณ์มากขึ้น ควรมีการศึกษาการออกแบบโครงข่ายเส้นทางเดินรถสองแถว การวิเคราะห์อุปสงค์การเดินทาง และศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะด้วยเช่นกัน

5. สรุปผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ปัญหา ศักยภาพ และสถานะแวดล้อมการแข่งขันทางธุรกิจที่ส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยว เป็นการศึกษาเฉพาะในมุมมองของผู้ให้บริการรถสองแถวเมื่องน่าน จากผลการศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ การวิเคราะห์ปัญหา พบประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ 1) ปัญหาในการจัดระเบียบระบบขนส่งสาธารณะ ซึ่งพบว่า เป็นปัญหาสำคัญของผู้ให้บริการรถสองแถวที่ต้องเผชิญกับคู่แข่งทางธุรกิจโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นมอเตอร์ไซด์รับจ้าง บริการรถเช่า ส่วนการประเมินศักยภาพ พบว่า จุดแข็งที่สำคัญของผู้ให้บริการ คือ การให้บริการที่มีลักษณะเป็นกันเอง เป็นคนในพื้นที่และให้บริการมาเป็นระยะเวลานาน มีความน่าเชื่อถือให้กับผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการ จุดอ่อนที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องพัฒนาเรียนรู้เพิ่มเติม คือ ขาดความรู้ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในการให้บริการ ส่วนการวิเคราะห์สถานะการแข่งขันทางธุรกิจ พบว่า ความเสี่ยงในการใช้สินค้าทดแทน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตัดสินใจเลือกใช้ภาพแบบบริการขนส่งสาธารณะอื่น ที่ผู้โดยสารมีสิทธิ์ในการตัดสินใจภายใต้เงื่อนไขความพึงพอใจ

6. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ที่สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ และผู้ให้บริการรถสองแถวเมื่องน่านทุกท่านที่สละเวลาในการให้สัมภาษณ์พร้อมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยด้วยเช่นกัน

7. เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, กรมการท่องเที่ยว. (2559). 12 เมืองต้องห้าม...พลาด. สืบค้น 1 ธันวาคม

2559, จาก www.tourism.go.th

กิตติยา ปลื้มจิตไพฑูริย์. (2557). แนวทางการในการพัฒนาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สำหรับลูกค้าองค์กรของธุรกิจอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชัยยศ สุริยะ, และจรัสวิทย์ รักดีวุฒิ. (2558). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ประกอบการรถยนต์มือสองที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในจังหวัดร้อยเอ็ด. ใน การประชุมวิชาการทางธุรกิจและนวัตกรรมทางการจัดการ ระดับชาติละหานนาชาติ ประจำปี 2558 (น. 48-53). วันที่ 20 ธันวาคม 2560 สืบค้นจาก <https://mba.kku.ac.th/NICBMI/proceeding>

ณรงค์ โพธิ์พุกขานันท์. (2556). ระเบียบวิธีวิจัย หลักการและแนวคิด เทคนิคการเขียนรายงานการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.

ปิติ จันทฤทธิ์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกระบบขนส่งสาธารณะในเขตเมือง. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 8(2), 79-92.

- เมษศิริ ศิริรุ่งเรือง. (2553). *ทัศนคติของผู้บริโภคกลุ่มเจนเอเรชั่นเอกซ์ (Generation X) และ กลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Generation Y) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำการตลาดแบบ Buzz Marketing*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิตยา ศรีสมยง. (2559). การศึกษาศักยภาพผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาผู้ประกอบการแพทย์ทางเลือกในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจครุฑนครินทร์* 7(2), 40-59.
- รจิต คงหาญ, สรียา พันธุ์ณรงค์, คุณธนา เปี้ยวบรรจง, วิกร จันทรวีโรจน์, และธนกศักดิ์ ตันตินาคม. (2559). แนวทางการพัฒนาภาพแบบงานบริการในธุรกิจโรงแรม สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้วยเกียณ. *วารสารปัญญาภิวัฒน์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์*, 8(3), 107-123.
- ระชานนท์ ทวีผล, ชลิตรา ผลาจิต, และนริศรา บุรณ์เจริญ. (2559). แนวทางการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรเงินเอเรชั่นวาย โรงแรมเครือข่ายระดับ 5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 5(2), 50-62.
- ศูนย์วิจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีการขนส่งสีเขียว. (2556). รายงานฉบับสมบูรณ์. *โครงการศึกษาโครงข่ายระบบขนส่งสาธารณะ (รถประจำทาง) เชื่อมโยงในเขตและรอบเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในการรองรับประชาคมอาเซียน*. คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อุมาภรณ์ ภักทรวาณิชย์. (2557). ทัศนคติทางเพศของประชากรรุ่นใหม่. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 10 “ประชากรและสังคม 2557”* (น. 233-249). วันที่ 1 กรกฎาคม 2557 ณ โรงแรมเอเชียราชเทวี. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม (วปส.) มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อิทธิ, มิเชล. เอ., ไอร์แลนด์, อาร์. ดวน, และฮอสคิสสัน, โรเบิร์ต. อี. (2551). *การจัดการเชิงกลยุทธ์* [Strategic management : competitiveness and globalization.] (เอกชัย อภิศักดิ์กุล และพรรณนง บุญขวัญ, ผู้แปลและเรียบเรียง) (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เซนเกจ เลิร์นนิ่ง (ประเทศไทย).