

T

The Entrepreneurs Potential of Car Rental Business for Tourism in Songkhla Province and Linkage Areas

Korkaew Jankingthong^{1,*}

Received: March 23, 2020 Revised: April 8, 2020 Accepted: May 5, 2020

Abstract

The objectives of this research were 1) to assess the entrepreneurs' potential of car rental business for tourism in Songkhla province and linkage areas 2) to compare the entrepreneurs' potential of car rental business for tourism in Songkhla province and linkage areas by personal factors and 3) to analyze the SWOT Analysis of the car rental business for tourism in Songkhla province and linkage areas. A mixed method study was used in this study. The sample was 385 entrepreneurs of car rental in quantitative research while the sample size used in qualitative method was 35 persons. Statistics used for data analysis were percentage, arithmetic mean, standard deviation and One-way ANOVA. The results revealed that the entrepreneurs of car rental business for tourism in Songkhla province and linkage areas had a high potential overall. As for the entrepreneurs' potential of car rental business for tourism in Songkhla province and linkage areas by personal factors, it was found that the entrepreneurs with different ages had the potential for vehicle perfection, management, accident management, environmental management, and services differently. Also found that the entrepreneurs with different educational levels had the potential for vehicle perfection, management, accident management, and environmental management differently.

Keywords: entrepreneur potential, car rental business, Songkhla province and linkage areas

¹ Department of Business Administration, Hatyai Business School, Hatyai University, Songkhla, Thailand

* Corresponding author. E-mail: korkaews@hu.ac.th

ศั

ศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง

กอแก้ว จันทร์กึ่งทอง^{1*}

วันรับบทความ: March 23, 2020 วันแก้ไขบทความ: April 8, 2020 วันตอบรับบทความ: May 5, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง 2) เปรียบเทียบศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) วิเคราะห์สภาพแวดล้อมของธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 385 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างแบบโควตาแยกตามจังหวัด ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 35 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้โปรแกรมทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยงมีศักยภาพโดยภาพรวมและรายด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ในส่วนของผลการเปรียบเทียบศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยงรายด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าที่มีอายุต่างกัน มีศักยภาพด้านความสมบูรณ์ของรุดด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดการอุบัติเหตุ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และด้านการให้บริการแตกต่างกัน อีกทั้ง พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีศักยภาพด้านความสมบูรณ์ของรุดด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดการอุบัติเหตุ และด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ศักยภาพผู้ประกอบการ ธุรกิจรถเช่า จังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง

¹ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

* Corresponding author. E-mail: korkaews@hu.ac.th

บทนำ

การท่องเที่ยวด้วยตนเองในประเทศไทยเริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้น โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมเช่ารถยนต์เพื่อการท่องเที่ยว เนื่องจากการบริการของรถโดยสารสาธารณะมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ อีกทั้งนักท่องเที่ยวยังไม่ได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการเท่าที่ควร ทำให้รถโดยสารสาธารณะไม่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ ดังนั้น นักท่องเที่ยวจึงนิยมใช้บริการรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวมากขึ้น เนื่องจากราคาน้ำมันในปัจจุบันที่ปรับตัวลดลง ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้จำนวนมาก อีกทั้งนักท่องเที่ยวสามารถกำหนดทริปในการท่องเที่ยวตามความต้องการ โดยในการเช่ารถยนต์ นักท่องเที่ยวจะทำการเช่ารถยนต์ในจังหวัดที่ต้องการจะเดินทางท่องเที่ยว (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย [ธสน], 2559)

ศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้วิเคราะห์ถึงตลาดรถเช่าในปี พ.ศ. 2560 ว่ามีมูลค่าถึง 42,500 ล้านบาท ซึ่งเติบโตประมาณร้อยละ 9 จากปี พ.ศ. 2559 โดยมีปัจจัยสนับสนุน 3 ประเด็น คือ 1) ความนิยมท่องเที่ยวด้วยตนเอง โดยเฉพาะการเช่ารถในประเทศไทยกำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เพราะถ้าไปกันมากกว่า 2 คน การเช่ารถก็คุ้มค่ากว่า ทั้งในด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย ความสะดวกในการเดินทางและความสนุกสนาน 2) การเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ การเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยเฉพาะเป็นสถานที่ท่องเที่ยวแหล่งใหม่ ย่อมทำให้การเดินทางเป็นไปได้อย่างดี ดังนั้น การเช่ารถจึงเป็นทางเลือกของนักท่องเที่ยว เพราะสามารถเช่ารถที่สนามบินได้เลย และสามารถเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางตามที่ต้องการได้ทันที และ 3) การบริการที่ครบถ้วน ในการเช่ารถ ผู้ให้เช่าจะให้บริการส่งรถแก่ผู้เช่าตามสถานที่ที่ต้องการ โดยผู้เช่าไม่ต้องแบกรับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น รถเสีย รถหาย และอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้น เหตุปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ตลาดรถเช่าในประเทศไทยมีการแข่งขันสูงมาก ซึ่งมีทั้งแบรนด์ไทยและแบรนด์ต่างประเทศ ซึ่งแบรนด์ต่างประเทศที่เข้ามาย่อมสามารถแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดได้ง่าย เพราะความมีชื่อเสียงจากต่างประเทศ และชาวต่างชาติก็คุ้นเคยกับชื่อมากกว่า รวมถึงเว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่เป็นที่ยอมรับมากกว่าของไทย แต่ข้อได้เปรียบของธุรกิจรถเช่าของไทย คือ ค่าบริการที่ถูกกว่า และมีส่วนลดต่าง ๆ รวมถึงสามารถพูดคุยเจรจาต่อรองในเงื่อนไขต่าง ๆ ได้ อย่างไรก็ตามศักยภาพของผู้ประกอบการของธุรกิจนี้ว่าเป็นสิ่งสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ (Marketeer, 2560)

ภาครัฐได้กำหนด 5 จังหวัดท่องเที่ยวหลักในแต่ละภูมิภาคเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว ได้แก่ นครพนม ทรราช กาญจนบุรี เชียงราย และสงขลา (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) ประกอบกับ จังหวัดสงขลาเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของภาคใต้ ซึ่งเชื่อมโยงไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ในภาคใต้ ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้จังหวัดสงขลาเป็นพื้นที่เชื่อมต่อกับกลุ่มประเทศอาเซียน โดยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการเพิ่มศักยภาพแก่ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในการเพิ่มขีดความสามารถด้านการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศในการเดินทางท่องเที่ยวมายังจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง

จากสภาพการแข่งขันของธุรกิจรถเช่าในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว เนื่องจากผลสำรวจ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว ยังขาดทักษะและองค์ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ การบริหารจัดการธุรกิจ การตลาด ภาษา เทคโนโลยีและสารสนเทศ นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงจรรยาบรรณในวิชาชีพ ดังนั้น การพัฒนาการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวให้มีสมรรถนะและขีดความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจ อันจะนำไปสู่การเข้ามาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังทำให้ธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวสามารถพึ่งพาตนเองได้และสามารถแข่งขันได้ในระยะยาว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการวิจัยภายใต้หัวข้อ “ศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง
2. เพื่อเปรียบเทียบศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ของธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานด้านธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวแตกต่างกัน

ประโยชน์ของการวิจัย

1. สามารถนำข้อมูลศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง เพื่อให้ชมรมผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าในด้านที่มีศักยภาพยังไม่สูง เพื่อให้เพิ่มสูงขึ้น
2. สามารถนำข้อมูลเกี่ยวกับข้อได้เปรียบ ข้อเสียเปรียบ โอกาสที่จะดำเนินการได้ และปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานของธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง เพื่อให้ชมรมผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวสามารถนำจุดอ่อนไปแก้ไข ปรับปรุงให้ดีขึ้น และเสริมจุดแข็งให้มีความโดดเด่นยิ่งขึ้น รวมถึงสามารถใช้ประโยชน์จากโอกาสที่ได้รับให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนการหาทางออกอย่างเหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงอุปสรรค

3. ชมรมผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยงสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว เพื่อยกระดับศักยภาพและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้สูงขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน โดยบูรณาการระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีขอบเขต ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษา คือ จังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง (พัทลุง นครศรีธรรมราช ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นเจ้าของธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทรถตู้ในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นเจ้าของธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทรถตู้ในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง จำนวน 385 ตัวอย่าง คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Cochran (1977) เนื่องจากไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่แน่นอน

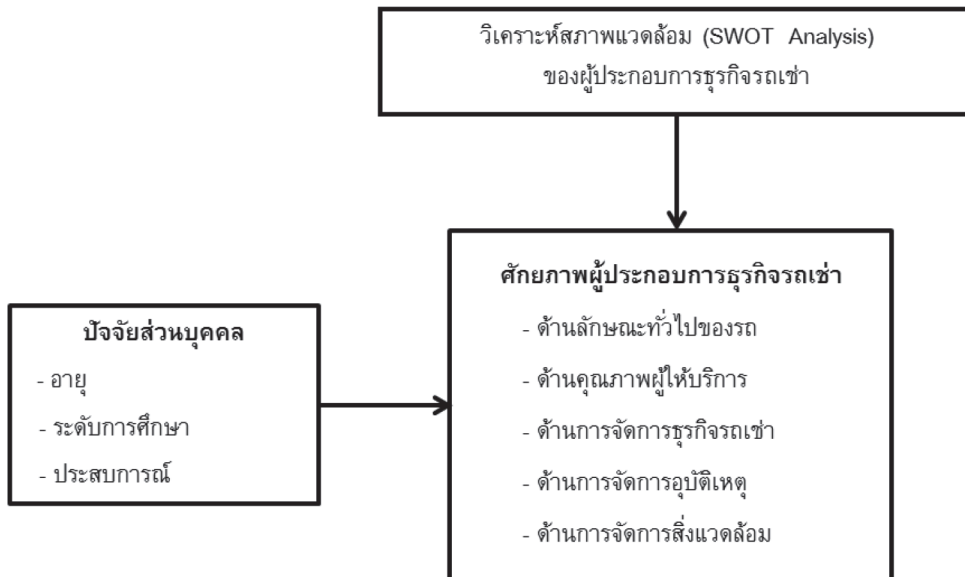
แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว

ศักยภาพ หมายถึง ความสามารถหรือความพร้อมในตัวเองของสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จะเอื้ออำนวยต่อการพัฒนา การปรับปรุง การจัดการหรือการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวแต่ละแห่งจะมีศักยภาพหรือความพร้อมที่แตกต่างกันออกไป (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2557) การพิจารณาศักยภาพผู้ประกอบการในพื้นที่ต่าง ๆ จำเป็นต้องพิจารณาถึงศักยภาพหรือความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว โดยกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ 5 ด้าน คือ 1) ด้านลักษณะทั่วไปของรถ มี 11 ข้อคำถาม 2) ด้านคุณภาพผู้ให้บริการ มี 6 ข้อคำถาม 3) ด้านการจัดการธุรกิจรถเช่า มี 6 ข้อคำถาม 4) ด้านการจัดการอุบัติเหตุ มี 3 ข้อคำถาม และ 5) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม มี 2 ข้อคำถาม (กรมการท่องเที่ยว, 2559)

จากผลการวิจัยของ จิตาภา ทองเครื่อง (2558) ซึ่งศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการธุรกิจรถเช่าในแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง กรณีศึกษาจังหวัดกระบี่ ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าว่า ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับความหลากหลายของประเภทรถ สภาพรถ และความปลอดภัยของรถที่ให้บริการ และกระบวนการให้บริการ เพื่อพัฒนาการบริการรถเช่าให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ในขณะที่ ภาวัต ธนสารแสนล้าน (2558) ซึ่งศึกษาศักยภาพของผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของธุรกิจขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจมีระดับความชำนาญเกี่ยวกับทักษะในการประกอบธุรกิจ และมีความต้องการพัฒนาศักยภาพอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยผู้ประกอบการธุรกิจที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีระดับความชำนาญเกี่ยวกับทักษะในการประกอบธุรกิจและความต้องการพัฒนาศักยภาพแตกต่างกัน ในส่วนของ ทวีพงศ์ คงมา (2556) ได้ศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีระดับศักยภาพอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ดังนี้ 1) ด้านอุปนิสัย มีความเป็นผู้นำสูง สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี รู้จักพัฒนาตนเอง 2) ด้านทัศนคติ เป็นผู้บริหารที่มองโลกในแง่ดี เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา 3) ด้านทักษะ มีความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ มีความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศ 4) ด้านความรู้ มีความรู้ทางการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี 5) ด้านแรงจูงใจ มีการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา การต่อ ยอดองค์ความรู้ให้แก่พนักงาน ในขณะที่ ธนวิทย์ นาทิพย์ (2554) ซึ่งศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวนิยมเลือกใช้บริการรถเช่าจากผู้ประกอบการท้องถิ่น โดยนักท่องเที่ยวจะทำการเปรียบเทียบราคาเช่าก่อนที่จะเช่ารถ ในส่วนของบริการเสริมที่นักท่องเที่ยวต้องการจากผู้ประกอบการเพิ่มเติม คือ การรับจองสถานที่พัก/ร้านอาหาร โดยนักท่องเที่ยวรู้จักร้านอาหารในจังหวัดเชียงใหม่จากเว็บไซต์/อินเทอร์เน็ต ในส่วนของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ คือ รถมีสมรรถนะในการขับขี่ดี ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของรถที่ให้เช่า สามารถติดต่อจองรถเช่าได้หลายช่องทาง มีส่วนลดในการเช่าเมื่อเช่าเป็นเวลาหลายวัน พนักงานมีมารยาทในการสื่อสารและตรงต่อเวลาในการรับ-ส่งรถเช่า สามารถเห็นภาพรถเช่าจริงจากหน้าเว็บไซต์ และมีใบตรวจเช็คสภาพรถเช่าให้ลูกค้าก่อนการรับ-ส่งมอบรถเช่า

จากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีตัวแปรอิสระ คือ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ ตัวแปรตาม คือ ศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่า และทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่า เพื่อระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานโดยบูรณาการการวิจัยเชิงปริมาณ ร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อประเมินศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง และ วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นเจ้าของธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทรถตู้เช่า ซึ่งธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยงมีทั้งประเภทองค์กร และบุคคล โดยไม่ได้จดทะเบียนเป็นจำนวนตัวเลขที่แน่นอน (เขมชนิตาภา ฤทธิกาญจน์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 มีนาคม 2561) ดังนั้น ในการศึกษาจึงไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น จึงใช้วิธีคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรจากสูตรของ Cochran (1977) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 385 ตัวอย่าง จากนั้นทำการเลือกตัวอย่างแบบโควตาเท่ากันในแต่ละจังหวัด คิดเป็นจังหวัดละ 55 ตัวอย่าง

และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบประเมินสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้แบบประเมินมาตรฐานธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวซึ่งปรับปรุงจากแบบประเมินของกรมการท่องเที่ยว มี 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความสมบูรณ์ของรถ มี 11 ข้อคำถาม 2) ด้านการให้บริการ มี 6 ข้อคำถาม 3) ด้านการบริหารจัดการ มี 6 ข้อคำถาม 4) ด้านการจัดการอุบัติเหตุ มี 3 ข้อคำถาม และ 5) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม มี 2 ข้อคำถาม แบบประเมินมีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ จากมากที่สุด (5) ถึงน้อยที่สุด (0) มีรายละเอียด ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ยของศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่า มีระดับคะแนนเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ดังนี้

ศักยภาพอยู่ในระดับมากที่สุด	ระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	4.51-5.00
ศักยภาพอยู่ในระดับมาก	ระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	3.51-4.50
ศักยภาพอยู่ในระดับปานกลาง	ระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	2.51-3.50
ศักยภาพอยู่ในระดับน้อย	ระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	1.51-2.50
ศักยภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด	ระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	1.00-1.50

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะให้บุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์เป็นผู้เก็บแบบสอบถามในแต่ละพื้นที่ คือ จังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง (พัทลุง นครศรีธรรมราช ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล) โดยผู้เก็บแบบสอบถามทั้งหมดจะได้รับการชี้แจงในข้อคำถามของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างละเอียด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าสถิติต่าง ๆ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบด้วยสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe' method)

การวิจัยเชิงคุณภาพ วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ของธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง นักท่องเที่ยว และผู้บริหารหรือตัวแทนของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง อาทิ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัด

สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล กรมการขนส่งทางบก และตำรวจท่องเที่ยว เป็นต้น โดยกำหนดขนาดตัวอย่างแบบโควต้าแยกตามจังหวัด จังหวัดละ 5 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คนเท่ากัน เพื่อทำการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค

การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อสรุป โดยการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาจัดข้อมูลให้เป็นระบบเพื่อการวิเคราะห์ โดยการแยกแยะประเด็นต่าง ๆ จากนั้นพิจารณาประเด็นที่คล้ายคลึงกันนำมารวมกันและจัดเป็นหมวดหมู่ แล้ววิเคราะห์หาความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์ของข้อมูล จนได้แบบแผนเพื่อนำไปสู่ข้อสรุป เพื่อใช้อธิบายผลตามที่ได้กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตอบวัตถุประสงค์ที่ 1

ผลการประเมินศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง (พัทลุง นครศรีธรรมราช ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล) พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่ามีศักยภาพโดยภาพรวมและรายด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีศักยภาพโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ในส่วนของศักยภาพรายด้าน ผู้ประกอบการฯ มีศักยภาพด้านความสมบูรณ์ของรถสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมา คือ ด้านการบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 ด้านการจัดการอุบัติเหตุ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.12 ด้านการจัดการสิ่งแวล้อม ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 โดยมีศักยภาพน้อยที่สุดในด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76 ในส่วนศักยภาพของผู้ประกอบการฯ เป็นรายข้อนั้นโดยส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ประกอบการฯ มีศักยภาพในระดับมาก ยกเว้น ข้อที่กล่าวถึงความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ และความสามารถในการให้คำแนะนำ และอธิบายการใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถ พบว่า ผู้ประกอบการฯ มีศักยภาพในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว

ศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับศักยภาพ
ด้านความสมบูรณ์ของรถ			
1. รถสำหรับให้บริการมีโครงสร้างภายนอกที่สมบูรณ์	4.36	.70	มาก
2. เครื่องยนต์ของรถสำหรับให้บริการมีการตรวจสอบและซ่อมบำรุง	4.29	.71	มาก
3. รถสำหรับให้บริการมีสัญญาณไฟที่ได้รับการตรวจสอบ ซ่อมบำรุง	4.30	.76	มาก
4. ยางรถสำหรับให้บริการมีความสมบูรณ์	4.33	.71	มาก
5. รถสำหรับให้บริการมีระบบเชื้อเพลิงที่ติดตั้งตามมาตรฐาน	4.35	.69	มาก
6. รถสำหรับให้บริการมีระบบเปิด-ปิดประตูอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.15	.69	มาก
7. เครื่องปรับอากาศของรถสำหรับให้บริการ	4.20	.68	มาก
8. สภาพภายในของรถสำหรับให้บริการ	4.18	.71	มาก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว (ต่อ)

ศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับศักยภาพ
ด้านความสมบูรณ์ของรถ (ต่อ)			
9. เบาะนั่งของรถสำหรับให้บริการสามารถปรับระดับการเอนได้	4.18	.73	มาก
10. รถสำหรับให้บริการมีเข็มขัดนิรภัยที่อยู่ในสภาพสมบูรณ์	4.16	.71	มาก
11. รถสำหรับให้บริการมีการติดตั้งเครื่องเสียง เครื่องเล่น CD/DVD	4.03	.72	มาก
ภาพรวมด้านความสมบูรณ์ของรถ	4.23	.49	มาก
ด้านการให้บริการ			
1. ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	4.11	.71	มาก
2. ผู้ให้บริการมีการกล่าวทักทายนักท่องเที่ยวอย่างสุภาพ	4.10	.75	มาก
3. ผู้ให้บริการมีการให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว	4.04	.79	มาก
4. ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางท่องเที่ยว	3.93	.82	มาก
5. ผู้ให้บริการสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ	2.98	1.1	ปานกลาง
6. ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำ การใช้อุปกรณ์ภายในรถ	3.40	.96	ปานกลาง
ภาพรวมด้านการให้บริการ	3.76	.55	มาก
ด้านการบริหารจัดการ			
1. ธุรกิจรถเช่ามีที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อและประสานงาน	4.15	.74	มาก
2. ธุรกิจรถเช่ามีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ	4.15	.74	มาก
3. ธุรกิจรถเช่ามีการจัดบริเวณที่เพียงพอ สำหรับให้บริการลูกค้า	4.18	.72	มาก
4. ธุรกิจรถเช่ามีสถานที่จอดรถเพื่อเก็บรักษาและซ่อมบำรุงรถ	4.17	.75	มาก
5. ธุรกิจรถเช่ากำหนดราคาค่าเช่าเป็นลายลักษณ์อักษร	4.19	.75	มาก
6. ธุรกิจรถเช่ากำหนดเงื่อนไขการชำระเงินไว้เป็นลายลักษณ์อักษร	4.18	.74	มาก
ภาพรวมด้านการบริหารจัดการ	4.17	.59	มาก
ด้านการจัดการอุบัติเหตุ			
1. ธุรกิจรถเช่ามีการจัดทำประกันภัยสำหรับผู้โดยสารและรถ	4.15	.73	มาก
2. ธุรกิจรถเช่ามีการจัดเตรียมอุปกรณ์พื้นฐานประจำรถ	4.11	.76	มาก
3. ธุรกิจรถเช่ามีการจัดทำแผนการจัดการจัดรถสำรอง กรณีรถขัดข้อง	4.11	.73	มาก
ภาพรวมด้านการจัดการอุบัติเหตุ	4.12	.64	มาก
ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม			
1. รถสำหรับให้บริการมีการควบคุมระดับเสียงที่เกิดจากเครื่องยนต์	4.03	.79	มาก
2. รถสำหรับให้บริการมีระดับไอเสียไม่ให้เกิดเกณฑ์มาตรฐาน	4.04	.86	มาก
ภาพรวมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	4.03	.76	มาก
ภาพรวมศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว	4.06	.48	มาก

ผลการวิจัยตอบวัตถุประสงค์ที่ 2

จากการเปรียบเทียบกลยุทธ์การตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับศักยภาพด้านความสมบูรณ์ของรถ ด้านการให้บริการ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดการอุบัติเหตุ และด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 ในขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับศักยภาพด้านความสมบูรณ์ของรถ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดการอุบัติเหตุ และด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 หากแต่ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน มีระดับศักยภาพในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบระดับศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ศักยภาพ	การทดสอบด้วย F-test และ t-test		
	ปัจจัยส่วนบุคคล		
	อายุ (F)	ระดับการศึกษา (F)	ประสบการณ์ (t)
ด้านความสมบูรณ์ของรถ	13.034***	4.104**	.888
ด้านการให้บริการ	3.415*	.932	1.232
ด้านการบริหารจัดการ	10.492***	6.083***	-.515
ด้านการจัดการอุบัติเหตุ	9.179***	6.591***	.539
ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	7.644***	10.976***	.515

* ** และ *** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 .01 และ .001 ตามลำดับ

ผลการวิจัยตอบวัตถุประสงค์ที่ 3

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ของธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา และพื้นที่เชื่อมโยง โดยการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และนำมาจัดข้อมูลให้เป็นระบบเพื่อการวิเคราะห์ โดยแยกแยะประเด็นต่าง ๆ จากนั้นพิจารณาหาประเด็นที่คล้ายคลึงกันนำมารวมกันและจัดเป็นหมวดหมู่ แล้ววิเคราะห์หาความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์ของข้อมูล จนได้จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค มีรายละเอียด ดังนี้

จุดแข็ง ได้แก่ พนักงานรู้เส้นทาง และมีประสบการณ์ รถมีมาตรฐาน สะดวกสบาย พร้อมใช้งานตลอดเวลา และมีเครือข่ายพันธมิตร

จุดอ่อน ได้แก่ รถมีสภาพเสื่อมโทรม เพราะใช้งานมานาน สิ่งอำนวยความสะดวกบนรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว และบุคลากรใช้ภาษาอังกฤษได้ไม่ดี

โอกาส ได้แก่ นักท่องเที่ยวมีจำนวนมากขึ้น มีเส้นทางการเดินทางใหม่ ๆ และค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในประเทศไทยไม่สูง

อุปสรรค ได้แก่ คู่แข่งมาก เกิดการแย่งลูกค้า/ตัดราคา นักท่องเที่ยวนิยมใช้ยานพาหนะในการเดินทางท่องเที่ยวเอง และมีการนำรถที่ไม่ได้ทำการจดทะเบียนมาใช้ในการท่องเที่ยว ทำให้เกิดการตัดราคา

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ซึ่งพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง (พัทลุง นครศรีธรรมราช ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล) มีศักยภาพโดยภาพรวมและรายด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้ เพราะผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง (พัทลุง นครศรีธรรมราช ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล) ส่วนใหญ่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวตามเกณฑ์คุณลักษณะพื้นฐานของรถเช่าสำหรับนักท่องเที่ยวที่กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อาทิ ด้านความสมบูรณ์ของรถ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดการอุบัติเหตุ และด้านการจัดการสิ่งแฉดล้อม (กรมการท่องเที่ยว, 2559) ในส่วนของศักยภาพที่มีน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการ เพราะผู้ให้บริการส่วนหนึ่งยังขาดทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ จึงไม่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้

จากผลการวิจัยซึ่ง พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยงที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีศักยภาพด้านความสมบูรณ์ของรถ ด้านการให้บริการ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดการอุบัติเหตุ และด้านการจัดการสิ่งแฉดล้อม สูงกว่าผู้ประกอบการที่มีอายุระหว่าง 18-35 ปี ทั้งนี้ เพราะผู้ประกอบการที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ คือ ผู้ที่อยู่ในกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer Generation) และกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X) ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีลักษณะนิสัยทำอะไรจริงจัง ทุ่มเท และรับผิดชอบกับการทำงาน และมีความเคร่งครัดในกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ รวมถึงมีมาตรฐานในการทำงานที่ดี จึงทำให้ผู้ประกอบการกลุ่มนี้ให้ความใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความสมบูรณ์ของรถ การให้บริการลูกค้า การบริหารจัดการเรื่องของรถ การให้ความใส่ใจในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ รวมถึงการให้ความใส่ใจกับสิ่งแฉดล้อม ในขณะที่ผู้ประกอบการที่มีอายุระหว่าง 18-35 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Generation Y) และกลุ่มเจนเอเรชั่นซีหรือแซด (Generation Z) ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีความอดทนต่ำ รักความสะดวกสบาย เปลี่ยนงานบ่อย จึงทำให้ศักยภาพและความพร้อมในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มผู้ประกอบการที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป (Kardes, Cronley, & Cline, 2015)

จากผลการวิจัย ซึ่งพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง (พัทลุง นครศรีธรรมราช ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล) ที่มีระดับการศึกษามัธยมตอนต้น มีศักยภาพด้านความสมบูรณ์ของรถ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดการอุบัติเหตุ และด้านการจัดการสิ่งแฉดล้อม สูงกว่าผู้ประกอบการที่มีการศึกษาระดับมัธยมตอนปลาย/ปวช. ทั้งนี้ เพราะผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษามัธยมตอนต้น ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการที่ออกจากโรงเรียนมาทำงาน ซึ่งต้องทำงานตั้งแต่วัยรุ่น

ดังนั้น จึงต้องมีความมุ่งมั่นในการทำงาน และรับผิดชอบในงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้найจ้างมีความพึงพอใจ และเต็มใจที่จะจ้างให้ทำงาน อีกทั้งผู้ที่มีการศึกษาเพียงมัธยมศึกษาตอนต้น เป็นระดับการศึกษาค่อนข้างต่ำ และมักไม่ค่อยได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงาน ดังนั้น จึงต้องมีความทุ่มเทรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในการทำงานเป็นอย่างมากเพื่อให้เกิดการยอมรับจากผู้อื่นมากกว่าผู้ประกอบการที่มีการศึกษาระดับมัธยมตอนปลายหรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ซึ่งสอดคล้องกับ นที ศิริจรยาพงษ์, นงนุช โรจนเลิศ, และอุรปริย เกิดในมงคล (2561) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมความมุ่งมั่นในการทำงานของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่า นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความมุ่งมั่นในการทำงานอยู่ในระดับมากเพื่อให้เกิดการยอมรับจากผู้อื่น

จากผลการวิจัย ซึ่งพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยงที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีศักยภาพในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เพราะผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าไม่ว่าจะมีประสบการณ์มากหรือน้อยต่างจำเป็นต้องมีศักยภาพในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของรถ เพราะเป็นคุณสมบัติเบื้องต้น

จากผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ธุรกิจรถเช่ามีจุดแข็ง คือ พนักงานต้องเป็นผู้มีประสบการณ์รถเช่าต้องมีความสะดวกสบายไว้คอยบริการนักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการมีเครือข่ายพันธมิตร สอดคล้องกับ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2555) ซึ่งกล่าวว่า ธุรกิจจำเป็นต้องให้บริการสู่ความเป็นเลิศเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ธุรกิจควรคำนึงถึงประสิทธิภาพของการให้บริการทางการท่องเที่ยว และคุณภาพการบริการทางการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวควรเพิ่มศักยภาพในทุกด้านให้อยู่ในระดับที่มากที่สุด เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจสูงสุด และเข้ามาใช้บริการซ้ำ
2. ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวควรพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศให้สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้เข้าใจมากขึ้น รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมด้านภาษาแก่ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว
3. ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวควรปรับเปลี่ยนรถใหม่ให้เป็นไปตามมาตรฐานการบริการรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวของกรมการท่องเที่ยว เพื่อให้รถมีความพร้อมให้บริการ มีอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวอย่างครบครัน
4. ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเข้ามาดูแลการกำหนดราคาค่าบริการให้มีราคาเป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวดกับผู้ฝ่าฝืนกฎ

5. ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง ควรสร้างเอกลักษณ์ของตนที่จะเป็นตัวดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการจัดโปรแกรมท่องเที่ยวที่มีความแตกต่าง นำเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว และการให้บริการที่ดี

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาและพื้นที่เชื่อมโยง เช่น การกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ ที่เป็นจุดอ่อน และทำการอบรมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างศักยภาพให้สูงขึ้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน

2. ควรทำการศึกษากฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ และมาตรการทางกฎหมายสำหรับธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา กับพื้นที่เชื่อมโยงสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น

3. ควรวิจัยแบบบูรณาการธุรกิจการท่องเที่ยวทั้งหมด เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อกัน

4. ควรศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับการให้บริการการท่องเที่ยวที่เป็นเลิศ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว

5. ควรศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวทุกภาคส่วน เพื่อหาจุดรวมที่เหมาะสมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจรถเช่าเพื่อการท่องเที่ยว

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (2559). มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2561, จาก <http://www.tourism.go.th/assets/portals/1/news/874/1.pdf>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2561, จาก http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114
- จิตาภา ทองเคิ่ง. (2558). ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการธุรกิจรถเช่าในแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลชายฝั่ง กรณีศึกษาจังหวัดกระบี่ (การศึกษานิพนธ์มหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, นครศรีธรรมราช.
- ทวีพงศ์ คงมา. (2556). การศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ธนวิทย์ นาทิพย์. (2554). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการรถเช่าในจังหวัดเชียงใหม่ (ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. (2559). กระแสการท่องเที่ยวโลก. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2561, <http://www.exim.go.th/doc/news>

- นที ศิริจรรยาพงษ์, นงนุช โรจนเลิศ, และอุรปรีย์ เกิดในมงคล. (2561). พฤติกรรมความมุ่งมั่นในการทำงานของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 9. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ*, 5(1), 132-157.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สิริวิยาสถาบัน.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2555). *การจัดการด้านการตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. นนทบุรี: เฟิร์น ข้าหลวงพรีนติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2557). *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์.
- ภวัต ธนสารแสนล้าน. (2558). การพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 8(2), 74-86.
- Marketeer. (2560). รถเช่าโตบวก ๆ จากการท่องเที่ยว และออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2561, จาก <https://marketeeronline.co/archives/3248>
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York: Wiley.
- Kardes, F. R., Cronley, M. L., & Cline, T. W. (2015). *Consumer behavior*. Stamford, CT: Cengage Learning.