

## คนขับแท็กซี่กับการเลือกเช่ารถ

รศ. กตัญญู นิรัญญตสมบุรณ \* และ ผศ. ดร. อติลล้า พงศ์ยี่หัตถ์

\*วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

จากการสำรวจและใช้แบบสอบถามกับผู้ขับขี่แท็กซี่ในกทม. และปริมณฑล 400 ชุด เพื่อศึกษาระบบงานการตัดสินใจ และการตัดสินใจบนพื้นฐานของส่วนประสมการตลาดนั้น พบว่า การขาดเงินทุนเพื่อซื้อรถตนเอง ไม่ต้องการมีภาระในการซ่อมบำรุง และการเลือกเช่ารถได้ตามต้องการ เป็นเหตุผลที่ตัดสินใจเช่า และมักจะเช่ากับอยู่เดียวตลอด อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่ผู้ขับขี่มักพบคือ ค่าเช่าแพง รองลงมาคือปัญหาได้รายได้น้อย / หาเงินยาก ปัญหาค่าบำรุงรักษาสูง/รถเสียบ่อย ปัญหาผู้โดยสารมีน้อย ปัญหาจอดรถทำให้ทำเวลาไม่ค่อยได้ ปัญหาช่างซ่อมรถมีน้อย ต้องรอซ่อมรถหลายวัน ปัญหาอุตุแลไม่ตี ปัญหาจอดรถแท็กซี่มีมาก ทำให้แย่งผู้โดยสารกัน ตามลำดับ

เมื่อจำแนกรายละเอียดของส่วนประสมการตลาดแต่ละด้าน พบว่า ในด้านผลิตภัณฑ์คือ รถที่เช่าต้องสะอาด และถูกสุขลักษณะ รถที่เช่าต้องมีสภาพใหม่ ให้อู่ให้บริการโดยทั่วไปอย่างดี ให้อู่ให้การดูแลเอาใจใส่ เมื่อรถเสีย ยืดหยุ่นด้านช่วงเวลาขับ / คืนรถ ตราเบี้ยของรถที่เช่าเป็นที่ต้องการ และอู่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ด้านราคาคือ ราคาเช่ารถเหมาะสมกับสภาพรถ และราคาเช่ารถที่ไม่แพงกว่าที่อื่น ด้านการจัดจำหน่าย คือ มีจำนวนรถเพียงพอต่อความต้องการ และขั้นตอนรับ - ส่งรถมีความสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาดคือ อู่แถมวันฟรีถ้าขับรถครบวันตามกำหนด และอู่มีเงินโบนัสให้คนเช่าที่ขยัน ตามลำดับ

ในสภาพปัจจุบันที่มีปัญหาการจราจรติดขัด ค่าครองชีพที่สูงขึ้น ประกอบกับทางเลือกในการโดยสารของคนกทม. ที่มีหลากหลายขึ้น ผู้ขับขี่แท็กซี่ควรพัฒนาการประกอบอาชีพของตนเพื่อความอยู่รอดที่ยั่งยืน โดยการศึกษาเส้นทางต่างๆ รับฟังรายงานข่าวจราจรอย่างสม่ำเสมอ มีกิริยาวาจาที่สุภาพและอดทนต่อความคับข้องใจในการปฏิบัติงาน หน่วยงานของรัฐ หรือสมาคม สหกรณ์ ธุรกิจให้เช่ารถแท็กซี่ควรยื่นมือเข้ามาช่วยอบรมเทคนิคการประกอบอาชีพกับแท็กซี่ ทักษะภาษาอังกฤษ และจริยธรรมของอาชีพให้ผู้ขับขี่รถแท็กซี่เพื่อ "คนขับประกอบอาชีพเลี้ยงตัวได้ดี ผู้โดยสารมีความสะดวกปลอดภัยในการใช้บริการ"