

# ● “รายงานพิเศษ”-ระบบไม่ได้ทำเพื่อผู้ให้บริการแต่เพื่อผู้ใช้บริการ

## รถไฟฟ้าลอนดอนคอนแนะนำบทเรียน กทม.

เมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมาคุณ Shashi Verma ผู้บริหารฝ่าย เทคโนโลยีประจำ Transport for London (TfL) ได้เข้าพบ คุณสุราษฎร์ เจริญชัยสกุล รองผู้อำนวยการสำนักการจราจรและขนส่ง (สจส.) และคณะ ที่สำนักการจราจรและขนส่ง กรุงเทพมหานคร และได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบขนส่งมวลชน สาธารณะในเมืองหลวงซึ่งมีความท้าทายและความคล้ายคลึงกัน ระหว่างสองประเทศ

จากประสบการณ์ที่ผ่านมาเป็นที่ทราบ กันดีว่ากรุงเทพมหานครติดอันดับเมืองที่มีการจราจรติดขัดอันดับต้นๆของโลก อันที่จริงระบบขนส่งสาธารณะมีตัวเลือกมากมาย ทั้งรถ เรือ รางแต่เหตุใดตัวเลขการใช้บริการขนส่งสาธารณะ กลับไม่เพิ่มขึ้นเท่าที่ควร สวนทางกับตัวเลขการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลที่เพิ่มขึ้น การสนทนาใน ครั้งนี้จึงเป็นการถอดบทเรียนจากปัญหาที่ทาง ลอนดอนได้เคยเผชิญมาแล้วเช่นกันเมื่อ 20 ปีก่อน

ความเชื่อมโยง พื้นฐานของขนส่ง สาธารณะที่ดี

จุดเริ่มต้นของการพัฒนาการเดินทางที่เชื่อมโยงด้วยบัตรใบเดียว ของลอนดอนเริ่มขึ้นเมื่อ 20 ปีที่แล้ว TfL คือ หน่วยงานที่ถูกตั้งขึ้นมา โดยการรวบรวมกิจการของรัฐกว่า 14 บริษัท เพื่อควบคุมและกำกับดูแล การเชื่อมโยงการเดินทางผ่านคมนาคมขนส่งที่มีตัวเลือกมากมายใน ตัวเมืองลอนดอนทั้งรถไฟใต้ดินรถประจำทาง ที่ดำเนินกิจการโดยผู้ให้ บริการที่ได้รับสัมปทานกว่า 9 บริษัท ขณะนั้นให้อยู่ภายใต้บัตรเดียว ที่ชื่อว่า Oyster Card

TfL เริ่มต้นด้วยการเจรจากับหน่วยงานเอกชน ตามด้วยการ ให้การสนับสนุนด้านอุปกรณ์แบบไม่มีค่าใช้จ่าย คุณ Shashi ย้ำว่า หลักการสำคัญที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จก็คือ ความมุ่งมั่นที่จะผลักดันให้เรื่องนี้เกิดขึ้น โดยคุณ Shashi อธิบายเพิ่มเติมถึงเบื้องหลัง ว่า ได้มีการตั้งคณะทำงานจากตัวแทนของผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อ ทหารเรื่องนี้ และมีการประชุมกันทุกวันตลอดระยะเวลา 3 ปีเต็ม!

เมื่อระบบขนส่งสาธารณะมีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น ประโยชน์ ที่ผู้ใช้ได้รับแน่นอนก็คือความสะดวกสบายที่ไม่ต้องเปลี่ยนบัตรโดยสาร หลายครั้งรวมถึงประหยัดค่าแรกเข้าที่จะต้องเสียทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง ประเภทการโดยสาร เช่น ค่าโดยสารขั้นต่ำของการขึ้นรถเมล์ 8 บาท ต่อด้วยการต่อรถไฟฟ้า 5 บาทและการต่อรถมอเตอร์ไซค์รับจ้างปลายทาง

อีก 20 บาท เป็นต้น

ความสะดวกสบาย ใช้บัตรเครดิต หรือมือถือแตะเพื่อเดินทาง แก้ปัญหาการต่อคิวเพื่อเติมเงินบัตรโดยสาร

หลายท่านคงทราบกันดีว่า ไม่ว่าจะเดินทางด้วยบัตรโดยสารขนส่ง สาธารณะประเภทใดก็ตาม การที่ต้องต่อแถวยาวๆเพื่อเติมเงินเป็นเรื่อง ที่น่าเบื่อและอาจนำมาซึ่งปัญหาในวันที่เร่งรีบ โจทย์นี้จึงเป็นปัญหาต่อยอด



มาจากเรื่องของความ เชื่อมโยงของระบบ โดยสารสำหรับ TfL

Contactless Payment คือตัวเลือก ของการเดินทางด้วย ระบบขนส่งสาธารณะที่ ไม่ต้องอาศัยบัตรโดยสาร เพียงแค่ใช้บัตรเครดิต หรือชำระเงินผ่านโทร- ศัพท์มือถือก็สามารถผ่าน

ประตูได้เช่นเดียวกัน (ภาพ : สัญลักษณ์ Contactless Payment บนบัตรเครดิต เพียงมีสัญลักษณ์นี้ ไม่ว่าจะบัตรมาจากที่ใดบนโลกใบนี้ ก็สามารถผ่านประตูกันของระบบขนส่งสาธารณะที่รองรับระบบนี้ได้ทั้งสิ้น)

ไอเดียเรื่อง Contactless Payment เริ่มขึ้นในปี 2006 ภายใต้ แนวคิด “แตะเพื่อเดินทาง” (Tap and Go) ซึ่งในปัจจุบันระบบนี้เป็น ที่ยอมรับในหลายประเทศทั่วโลกและธนาคารต่างก็ผลิตบัตรที่มีสัญลักษณ์นี้ นอกจากจะอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งาน ระบบนี้ยังช่วยให้ ต้นทุนการเก็บค่าโดยสารของ TfL ถูกลงกว่า 5% ซึ่งส่งผลดีต่อการพัฒนา ระบบขนส่งในระยะยาว

ราคาที่เข้าถึงได้ แรงจูงใจในการใช้บริการขนส่งสาธารณะ ในระหว่างการสนทนาได้มีการพูดถึงประเด็นเกี่ยวกับต้นทุนการบริหาร ที่ลดลงอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นทางผู้ให้บริการที่ลดต้นทุนการตรวจสอบ การชำระเงินรายวัน (Clearing House) หรือต้นทุนการออกตั๋วที่ลดลง จาก Contactless Payment แล้วในกรณีนี้ “ผู้ใช้บริการได้รับอะไรบ้าง?”

คุณ Shashi ได้ให้คำตอบเรื่องการ ใช้ประโยชน์จากต้นทุนที่ลดลง กับทางกรุงเทพมหานครไว้สองตัวเลือกด้วยกัน คือ 1.ลดราคาค่า โดยสารและ 2.นำกำไรที่เพิ่มขึ้นมาพัฒนาระบบขนส่ง ซึ่งทาง TfL เลือก ตัวเลือกที่ 2 ด้วยเหตุผลว่ามีมาตรการอื่นๆ ที่ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงการ เดินทางด้วยระบบสาธารณะในราคาที่ถูกลงแล้ว โดยมาตรการดังกล่าว

ก็คือค่าใช้จ่ายสูงสุดในการเดินทางต่อวัน(Daily Cap) และค่าใช้จ่ายสูงสุดในการเดินทางต่อสัปดาห์ (Weekly Cap)

คุณ Shashi อธิบายว่า ระบบการคิดราคาของการเดินทางในลอนดอนนั้นมีความซับซ้อนมากหากคุณเดินทางในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน (Peak hours) คุณก็จะต้องถูกเก็บค่าโดยสารในราคาที่แพงกว่าอย่างไรก็ตามหากคุณเดินทางด้วยราคา Peak hours สองเที่ยวต่อวัน บวกค่าโดยสารอีกนิดหน่อย คุณก็จะแตะเพดานราคา (Daily Cap) และไม่ต้องจ่ายส่วนที่เพิ่มขึ้นอีกต่อไป และหากคุณเดินทางด้วยยอด Daily Cap ครบ 5 วันต่อสัปดาห์ (เดินทางไปทำงาน) คุณก็จะแตะเพดาน Weekly Cap ซึ่งก็หมายความว่า การเดินทางด้วยขนส่งสาธารณะในวันเสาร์อาทิตย์จะไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

บทสรุป ขนส่งสาธารณะทำมาเพื่อประชาชน

ตลอดการสนทนาได้เห็นความตั้งใจจริงของหน่วยงานไทย ทาง กทม. ได้มีคำถามต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการขนส่งมวลชนมากมาย ซึ่งคุณ Shashi ได้ให้ข้อสรุปถึงประเด็นการพูดคุยในวันนี้ว่า

“สุดท้ายต้องไม่ลืมว่าเราอยู่ที่นี้เพื่อผู้ใช้บริการ ระบบขนส่งสาธารณะไม่ได้ทำมาเพื่อผู้ให้บริการขนส่งแต่เพื่อผู้ใช้บริการ น่าเสียดายที่เสียงของผู้ใช้บริการไม่ได้อยู่กับเราด้วย เราอาจจะนั่งลงแล้วพูดคุยกับ BTS หรือ MRT และมีเจ้าหน้าที่รัฐอยู่เต็มไปหมด แต่ขาดเพียงผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่เราจะต้องทำให้แน่ใจว่าเราเป็นตัวแทนเสียงของผู้ใช้บริการ”

: ข้อมูลจากเอกสารข่าว British Embassy Bangkok วันที่ 8 สิงหาคม 2562.