

วสมก.4.0

รีแบรนด์ภาพลักษณ์ใหม่

สัมภาษณ์พิเศษ สร้างคนต้นแบบ

W ลันที่คณะรัฐมนตรี (ครม.) มีมติเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2562 เห็นชอบแผนฟื้นฟูของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ตามที่กระทรวงคมนาคม เสนอหลายฝ่ายต่างจับตามองไปที่การขับเคลื่อนของผู้บริหารขสมก. ทันทีว่าจะเดินหน้าต่อไปอย่างไร

ต่อเรื่องนี้ “ฐานเศรษฐกิจ” ได้มีโอกาสสัมภาษณ์พิเศษ นายประยูร ช่วยแก้ว รักษาการ ผู้อำนวยการขสมก. ในหลายประเด็นของการเร่งเดินหน้าตามแผนฟื้นฟูเพื่อรองรับภารกิจในอนาคต มุ่งสู่ BMTA 4.0 โลกของการแข่งขันกันด้วยเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในงานด้านบริการผู้โดยสาร ในหลายแนวทางที่น่าสนใจ โดยรักษาการผอ.ขสมก.ชี้เป้าใหญ่ไปที่ปัจจุบันขสมก.มีพนักงานราว 1.3 หมื่นคนซึ่งจัดเป็นภาระหนักในส่วนนี้มากถึง 40% ตามแผนฟื้นฟู โดยตามโครงสร้างองค์กร มีพนักงาน 28 คน/รถ 1 คัน ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายพนักงาน 5.14 คน ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร เชื้อ

เพลิง ค่าเช่าซ่อมและดอกเบี้ยจ่ายมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง รายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย เก็บค่าโดยสารต่ำกว่าต้นทุนที่แท้จริง แนวทางหนึ่งคือใช้ระบบไอทีให้สอดคล้องกับโครงสร้างใหม่ที่ปริมาณบุคลากรลดน้อยลงซึ่งจะลดต้นทุนด้านบุคลากรเนื่องจากหากเป็นไปตามผลการดำเนินการของแผนฟื้นฟูจะต้องมีบุคลากรราว 8,000-9,000 คน

เดินหน้าตามแผนฟื้นฟู

ขั้นตอนตามแผนฟื้นฟูกิจการ ขสมก. นั้นมีอยู่หลายวิธี โดยเฉพาะการปรับปรุงระบบการเดินทางให้มีประสิทธิภาพโดยจะต้องจัดหาอีกกว่า 2,000 คัน ได้แก่ จัดซื้อรถโดยสารปรับอากาศใช้เชื้อเพลิงก๊าซธรรมชาติ หรือรถ NGV ในระยะแรก จำนวน 489 คัน รถโดยสารระบบดีเซลและไฟฟ้า หรือรถไฮบริด จำนวน 1,453 คัน รถโดยสารไฟฟ้า หรือรถ EV จำนวน 35 คัน และการเช่ารถ NGV จำนวน 300 คัน รถไฮบริด จำนวน 400 คัน ระยะเวลา

การเช่าประมาณ 7 ปี การปรับปรุงรถโดยสารเดิมจำนวน 323 คัน คาดว่าจะทยอยดำเนินการปรับปรุงประมาณเดือนตุลาคม 2562 ใช้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ 1 ปี

นอกจากนี้ยังจัดให้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เช่น ติดตั้งระบบชำระค่าโดยสารด้วย QR Code ติดตั้งระบบ GPS และให้บริการ WI-FI บนรถ โดยขสมก. จะดำเนินการเช่ารถในเส้นทางที่ทับซ้อนกับเส้นทาง



นอกจากฟื้นฟูแล้ว ผมอยากรีแบรนด์ถึงองค์กร ที่หลายคนยังมองภาพลบแบบเดิมๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ใหม่



ประยูร ชั่วแก้ว

รถไฟฟ้าที่จะเปิดให้บริการในอนาคต เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่น และลดความเสี่ยงในการบริหารงาน เช่นเดียวกับการปรับปรุงเส้นทางเดินรถให้เชื่อมต่อเส้นทางกับระบบขนส่งสาธารณะอื่นๆ รวมทั้งให้บริการในเส้นทางที่ผ่านสถานที่ท่องเที่ยวและสถานที่สำคัญ ซึ่งกรมการขนส่งทางบกได้จัดสรรเส้นทางเดินรถในกรุงเทพมหานคร ให้ ชสมก.จำนวน 137 เส้นทาง ซึ่งอยู่ระหว่างการจัดรถที่ได้มาไปให้บริการอย่างเพียงพอ

ปรับโครงสร้างองค์กร

เช่นเดียวกับการปรับโครงสร้างองค์กรให้กระชับลง ไม่ที่จะเป็นการดำเนินโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด (Early Retirement โดยสมัครใจ) เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านพนักงานให้เหลือ 2.7 คนต่อคัน ลดค่าซ่อมบำรุง ค่าเชื้อเพลิง จัดหารถใหม่ให้ได้ตามแผนจัดหาที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ยังปรับเปลี่ยนการใช้พลังงานที่เดิมใช้น้ำมันดีเซล B7 เป็น B20 เปลี่ยนให้กับรถที่ใช้ดีเซลจำนวน 2,075 คัน โดยนำร่องการใช้ B20 เป็นหน่วยงานแรกของประเทศ ปัจจุบันรถจำนวน 2,075 คันใช้พลังงาน B20 ครบทั้งหมดแล้ว ซึ่งจะขยายไปสู่รถที่จะนำมาใช้งานรูปแบบไฮบริดจะต้องใช้พลังงาน B20 ได้ด้วย

ในส่วนการพัฒนาแนวทางการให้บริการใหม่ๆ นั้นมีความก้าวหน้าจากเดิมไปมาก มุ่งสร้างคุณภาพงานบริการ จิตสำนึกในงานบริการให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับมีระบบประเมินผลหรือ ISO เข้ามามากกับ ส่งผล

ให้บริการรถทุกคันจึงเท่าเทียมกันทั้งหมด มีการจัดฝึกอบรมในหลายด้านเพื่อยกระดับงานบริการให้ดีขึ้น อาทิ อบรมภาษาให้กับพนักงานเพื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติที่ขึ้นมาใช้บริการชสมก.ปีละประมาณ 20 หลักสูตร ล่าสุดได้ลงนามความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยเพื่อให้พนักงานชสมก.200 คนไปเรียนรู้เพิ่มเติมในหลักสูตรต่างๆ เริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคมนี้เป็นต้นไป

เช่นเดียวกับคุณภาพด้านให้บริการของพนักงาน อยู่ระหว่างการสร้างคนต้นแบบ ปัจจุบันมีพนักงานจัดเก็บค่าโดยสารประมาณ 5,000 คน โดยมีแผนเร่งสร้างคนต้นแบบคนขับรถที่เป็นผู้หญิง แม้จะทดลองไปแล้วบางส่วนซึ่งพบว่ามีการตอบรับที่ดีมาก โดยปัจจุบันมีพนักงานขับรถเพศหญิงประมาณ 370 คนปฏิบัติหน้าที่ตามสายต่างๆ ล่าสุดจัดฝึกอบรมโครงการสมาร์ตไดรฟ์เวอร์ที่กลุ่มโตโยต้า ประเทศไทยป้อนให้การสนับสนุนโครงการเพื่อนำมาตรฐานญี่ปุ่นมาใช้ด้านมาตรฐานความปลอดภัยในการขับขี่ จะได้เรียนรู้การขับรถในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างปลอดภัยมากขึ้น โดยภายในสิ้นปีนี้จะเพิ่มจำนวนได้ประมาณ 1,500 คน

“นอกจากตามแผนฟื้นฟูแล้วผมอยากจัดทำ 2 เรื่องหลักคือเรื่องรีแบรนด์องค์กร ที่หลายคนยังมองภาพแบบเดิมๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ใหม่ เกิดความรู้สึกดีๆ ให้กับประชาชน มีความรู้สึกที่ดีกับองค์กรและพนักงานชสมก. ขณะนี้อยู่ระหว่างการกำหนดรายละเอียดที่จะนำไปดำเนินการว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาต่อไป” ■