

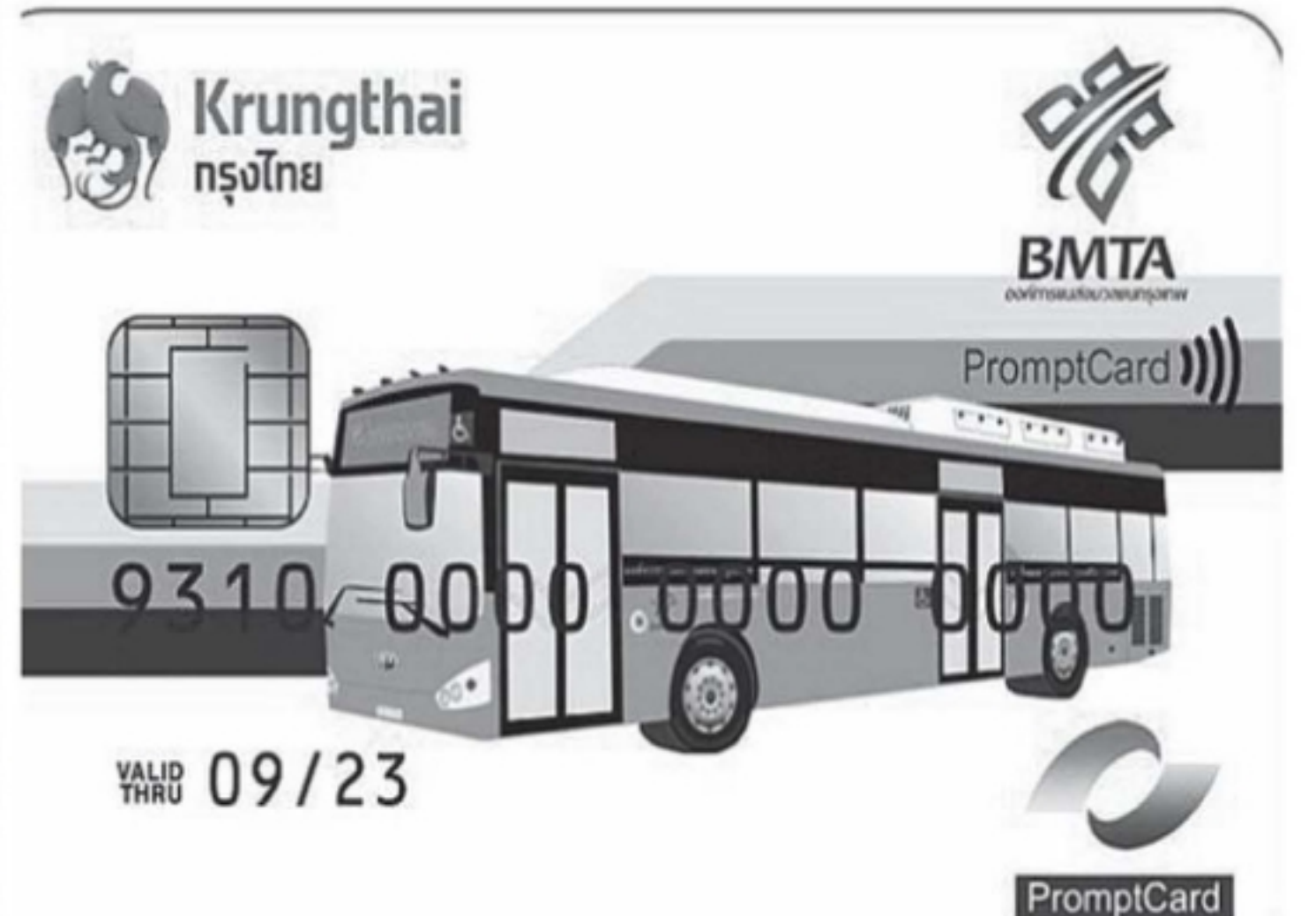
● “รายงานพิเศษ”-กระเป๋านี้ไม่คล่อง, 4Gไม่ทั่ว, สื่อบัตรไม่เด่น 1 เดือนกับคาร์ดอิเล็กทรอนิกส์

ตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค.2562 เป็นต้นมา องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เริ่มเปิดให้บริการรับชำระค่าโดยสารแบบไร้เงินสดผ่านบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ บัตรโดยสารล่วงหน้าและบัตรนักเรียน นักศึกษาอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนองนโยบายสังคมไร้เงินสดของรัฐบาลและเพื่อลดต้นทุนการผลิตบัตรโดยสารล่วงหน้าแบบกระดาษ



สุระชัย-จากการติดตามผลหลังจากเริ่มให้บริการผ่านช่องทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หมายเลข 1384 พบปัญหาที่ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหลักๆ มีด้วยกัน 4 เรื่อง 1.เกิดจากพนักงานขสมก.ที่ให้บริการยังไม่คล่อง เมื่อมีประชาชนสอบถามข้อมูล

การใช้บัตร พนักงานบางรายไม่สามารถชี้แจงรายละเอียดได้ สักส่วนประมาณ 60-70% จะต้องจัดการอบรมให้ความรู้เพิ่มเติม



จนถึงวันนี้ผลดำเนินการเป็นอย่างไร “รายงานพิเศษ” วันนี้มีคำชี้แจงจาก ผอ.ขสมก. สุระชัย เอี่ยมวชิรสกุล

ถาม-ผลตอบรับเป็นอย่างไรบ้าง

สุระชัย-หลังจาก ขสมก.เริ่มให้บริการกว่า 1 เดือน พบว่ามีจำนวนคนชำระค่าโดยสารผ่านบัตรไร้เงินสดทุกประเภทเฉลี่ยประมาณ 60,000-70,000 รายต่อวัน หรือเฉลี่ยกว่า 10% จากจำนวนผู้ใช้บริการรถโดยสาร ขสมก.ทั้งหมดประมาณ 500,000 รายต่อวัน ถือว่าประชาชนให้การตอบรับเป็นอย่างดี และคาดว่าจำนวนคนใช้บัตรไร้เงินสดจะเพิ่มขึ้นตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผู้โดยสารยังสามารถชำระค่าโดยสารด้วยเงินสด หรือบัตรโดยสารล่วงหน้าแบบกระดาษแบบเก่าได้ตามปกติ

ถาม-การให้บริการมีปัญหาอุปสรรคหรือไม่

2.การประชาสัมพันธ์การใช้บัตรยังไม่ทั่วถึง ประชาชนยังไม่เข้าใจการเลือกซื้อบัตรและวิธีการใช้ประกอบกับพนักงานเก็บค่าโดยสาร มีภารกิจที่จะต้องทำหลายอย่าง ทำให้การสื่อสารกับผู้โดยสารไม่ชัดเจนและตรงประเด็นคำถาม อาจจะต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ขณะนี้อยู่ระหว่างหารือกำหนดรูปแบบและแนวทางเพื่อให้เข้าถึงประชาชนมากที่สุด
3.การสื่อสารผ่านระบบ 4G บางช่วงที่รถขับผ่านจุดอับ สัญญาณขาดหาย ทำให้สแกนบัตรโดยสารไม่ได้ เกิดปัญหาความล่าช้า
4.ในส่วนของธนาคารกรุงไทย ซึ่งรับผิดชอบดูแลระบบการบริหารจัดการด้านการเงิน พบว่าพนักงานบางสาขายังไม่ทราบรายละเอียดเท่าที่ควร ได้ประสานธนาคารกรุงไทยรับทราบปัญหาเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้ว

ถาม-บัตรโดยสารประเภทไหนได้รับความนิยมมากที่สุด

สุระชัย-ปัจจุบัน ขสมก.รับชำระค่าโดยสารผ่านบัตรอิเล็กทรอนิกส์มี

จำหน่ายบัตรโดยสาร ขสมก.ทุกคัน ในราคาใบละ 50 บาท สามารถเติมเงินในบัตรได้สูงสุด 1,000 บาท จะหักเงินภายในบัตรตามอัตราค่าบริการของรถโดยสารแต่ละประเภท บัตรโดยสารล่วงหน้าอิเล็กทรอนิกส์แบบเติมเงินประเภทรายเดือน/รายสัปดาห์ ทั้งรถปรับอากาศและรถธรรมดาจะมีรอบระยะเวลาการใช้งาน เช่นเดียวกับบัตรโดยสารล่วงหน้าแบบกระดาษ มีจำหน่าย ณ จุดขายที่ ขสมก.กำหนด บัตรนักเรียน นักศึกษา มีจำหน่าย ณ ที่ทำการเขตการเดินรถทุกแห่ง

นอกจากนี้ยังเปิดให้บริการรับชำระผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีสัญลักษณ์แมงมุม บัตรเดบิต บัตรเครดิต ที่มีสัญลักษณ์คอนแทกเลส และ โฉนดใบงวดของทุกธนาคาร ช่วงแรกที่ทำให้บริการยังไม่สามารถสรุปได้ว่าบัตรประเภทไหนคนนิยมมากกว่ากัน เพราะผู้โดยสารบางรายซื้อบัตรกระดาษคืนไว้ล่วงหน้าต้องใช้เวลาสักระยะจึงจะทราบผลได้

อย่างไรก็ตามตัวบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ มีการออกแบบ โทนสีใกล้เคียงกัน ผู้โดยสารบางรายซื้อบัตรหลายประเภท อาจเกิดความสับสนใช้บัตรผิดประเภท เช่น ต้องการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์แบบเติมเงินหักค่าบริการตามประเภทรถโดยสาร ไม่จำกัดระยะเวลา แต่กลับนำบัตรอิเล็กทรอนิกส์แบบรายเดือน/รายสัปดาห์มาใช้ ช่วงใกล้จะครบกำหนดกรอบระยะเวลา ทำให้เสียผลประโยชน์ทันที ขสมก.มีแผนที่จะปรับปรุงสีของบัตรใหม่ให้มีความแตกต่างและชัดเจนมากยิ่งขึ้น คาดว่าจะเริ่มผลิตบัตรใหม่ได้ต้นปี 2563 ทั้งนี้ หากประชาชนมีข้อสงสัยสามารถสอบถามได้ที่หมายเลข 1384.