

# หม่อมสุดทน! ประจานรถทัวร์ บขส.ล่าช้า 2 ชั่วโมง ไร้การดูแล-เจ้าหน้าที่ไม่สนใจ อ่างรถเสีย



## สก๊อป

ผู้โดยสารประจานรถโดยสาร บขส. กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ ที่เดินรถล่าช้ากว่ากำหนดเกือบ 2 ชั่วโมง เนื่องจากเจ้าหน้าที่อ้างว่ารถเสีย ทางบริษัท ไม่มีการดูแล หรือเยียวยาใดๆ แก่ผู้โดยสาร วอนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดูแลจัดการเรื่องที่เกิดขึ้น

มีผู้ใช้เฟซบุ๊ก “ตัม รวยพันล้าน” โพสต์รูปภาพพร้อมแชร์ประสบการณ์ของตนขณะซื้อตั๋วรถโดยสาร บขส. เส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ ปรากฏว่าเที่ยวเดินรถล่าช้ากว่ากำหนดเกือบ 2 ชั่วโมงเนื่องจากเจ้าหน้าที่อ้างว่ารถเสีย โดยผู้โพสต์ไม่พอใจที่บริษัทไม่ดูแลหรือเยียวยาใดๆ แก่ผู้โดยสาร

โดยผู้โพสต์เล่าว่า “นี่หรือคือมาตรฐานขนส่งสาธารณะไทย ของพวกเรา บขส. บริษัท ขนส่งจำกัด ในการเดินทางเส้นทาง กทม.-เชียงใหม่ (4/9/63) พวกเราผู้โดยสารได้ตัวเดินทาง เที่ยว 19.50 น.ออกจาก กทม.ก่อนจะถึงเวลาที่กำหนดประมาณ 15 นาที

มีเสียงประชาสัมพันธ์.. ว่าเที่ยวรถจะล่าช้ากว่ากำหนด 1 ชั่วโมงเนื่องจากรถเสีย จากสาเหตุเกี่ยวกับแบตเตอรี่ โดยปราศจากขอโทษ การดูแลเยียวยาใดๆ แก่ผู้โดยสารอย่างเราๆ

ในขณะที่เวลาเราจองตั๋วล่วงหน้าแล้ว เพียงไม่ถึงชั่วโมง... ต้องการเปลี่ยนแปลงเที่ยวรถ ต้องเสียค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลงในทันที! (โอเคไม่เป็นไร... ความผิดพลาดเกิดขึ้นได้เสมอ) นั่งรอต่อไป

เวลาเดินทางไปอย่างรวดเร็ว อีกเกือบหนึ่งชั่วโมง เสียงคล้ายๆ เดิมดังขึ้นอีกระลอก! “ท่านผู้โดยสารที่จะเดินทางไป เชียงใหม่ รถที่เราจัดทดแทนคันที่แล้วเสียอีกค่ะ ต้องรออีก 1 ชม. นะคะ” สิ้นสุดคำประกาศ...เรากลับทันที

เรา : ขอโทษนะคะครับ ไม่ทราบว่าคุณเราผู้โดยสารจะได้ออกเดินทาง ก็ไม่กี่นาทีนี่...???

เจ้าหน้าที่ : กำลังหารถใหม่ให้อยู่ขณะนี้ รอก่อน

เรา : ไม่ทราบว่าคุณทราบอยู่แล้วว่า สภาพรถไม่พร้อมบริการ.. แล้วขายตั๋วทำไมครับ? ผู้บริหารควรมาขอโทษ หรือคุยชี้แจงกับผู้โดยสารนะคะ! เพราะหากสภาพรถไม่พร้อมมันเสี่ยงอันตรายนะคะ

เจ้าหน้าที่ : ก็ไม่ทราบอะค่ะ พี่โทร.หาหัวหน้าเองเลย เพราะถ้าโทร.ไป เขาก็จะให้บอกแบบนี้ล่ะค่ะ

เรา : ไม่ครับ นี่คือปัญหาการบริหารงานภายในคุณต้องจัดการกันเอง เราเป็นแค่ผู้โดยสาร ไม่มีหน้าที่บริหาร หรือแก้ปัญหา???

เจ้าหน้าที่ : วันนี่วันหยุดค่ะ ไม่มีหัวหน้ามา..

จากนั้น ผู้เสียหายเดินไปร้องเรียนที่  
เคาน์เตอร์ร้องเรียน ก็ว่าทำอะไรไม่ได้ค่ะเขียน  
คำร้องไว้ เผลียวไปดู เจ้าหน้าที่นั่งดูทูป... สนใจ  
ให้บริการมาก สรุปว่าพวกเราค้นว่าการเดินทางต้อง  
ล่าช้าออกไปอีก 2 ชั่วโมง โดยไม่มีการรับผิดชอบ  
จาก บขส. แต่ถ้าคุณเปลี่ยนตัวหรือจองผิด ทุก  
อย่างมีค่าธรรมเนียม

แบบนี้คือการบริหารที่ถูกต้องใช่ไหม? บขส.  
บริษัทขนส่ง จำกัด กระทรวงคมนาคม การที่ไม่  
มีคนร้องเรียน ไม่ได้หมายความว่าไม่ต้องตรวจสอบ  
รถที่เปลี่ยนมาให้เราครั้งแรก..จะจัดรถอุดรดิตถ์  
ที่เพิ่งมาถึง กทม.ตอนเย็น ให้คนขับ ขับขึ้น  
เชียงใหม่อีก ...คืออะไร? ตรรกะนี้ถูกต้องใช่ไหม  
ถ้าเกิดอะไรขึ้นระหว่างทางกับผู้โดยสารแล้ว  
ใครจะรับผิดชอบ? ผมเสียใจ ผมขอโทษนั่นหรือ  
ซ้ำแล้วซ้ำเล่า

เมื่อไหร่ ผู้บริหารองค์กรจะรู้จักการพัฒนา  
เสียสละ แก้ปัญหา ไม่ใช่สักแต่วันคือวันหยุด ให้  
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่อยู่หน้างาน แก้ไขเอง

งั้นเราไม่ต้องมีหัวหน้าดีปะ ขอร้องเรคือ  
ประชาชนที่เสียเงินใช้บริการนะครั้บ ดูแลเราดี ๆ  
หน่อยให้สมกับเราเป็นประชาชนคนไทยที่ใช้บริการ  
ถ้าพวกเราไม่ใช่ ท่านจะบริการใครไม่มีคนให้บริการ  
ก็ไม่มีพนักงาน ไม่มีพนักงานก็ไม่มีหัวหน้า".