

ผู้จัดการสุดสัปดาห์ 360° Poo Jatkarn Weekend 360 Degree Circulation: 850,000 Ad Rate: 400	Section: First Section/- วันที่: เสาร์ 26 กุมภาพันธ์ - ศุกร์ 4 มีนาคม 2565 ปีที่: 13 ฉบับที่: 644 หน้า: 10(กลาง), 11 Col.Inch: 206.93 Ad Value: 82,772 PRValue (x3): 248,316 ศิลปิน: สีสี่
	หัวข้อข่าว: ถอดบทเรียน "M-Flow" ที่ "ไม่ Flow" ระบบแย่งลงทะเบียนยาก อ่อนประชาสัมพันธ์

ถอดบทเรียน “M-Flow” ที่ “ไม่ Flow” ระบบแย่งลงทะเบียนยาก อ่อนประชาสัมพันธ์



ออกมาสยบดราม่าอารมณ์ขุ่นมัวของผู้ใช้บริการ M-Flow หรือทางผ่านอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้นบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 9 (วงแหวนบางปะอิน-บางพลี) ได้อย่างทันต่วงทีสำหรับการเทกแอกชันของนายศักดิ์สยาม ชิดชอบ รมว.กระทรวงคมนาคม ที่สั่งการให้กรมทางหลวง (ทล.) ชะลอค่าปรับ 10 เท่า และให้เร่งคืนค่าปรับที่จ่ายมาแล้ว พร้อมจัดระบบใหม่อย่าให้เป็น M-Flow ที่ไม่ Flow

อันที่จริงก็ถือเป็นเรื่องปกติธรรมดาที่การทดลองเปิดให้บริการด้วยระบบใหม่มักจะยุ่งยากติดขัดในตอนแรกเหมือนอย่างกับทางด่วนเปิดใช้ “ระบบอีซีพาส” ที่มีปัญหาการเคลียร์เงินไม่ตรงกับที่ลูกค้าใช้บริการ มีการ

สลับเลนเพื่อเข้าช่องอีซีพาสทำให้รถติดยาวเหยียด ฯลฯ ต้องตามแก้ปัญหาเป็นนานกว่าจะเข้าที่เข้าทาง

กรณีการเปิดให้บริการระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-Flow) เต็มรูปแบบบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 9 (วงแหวนบางปะอิน-บางพลี) จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านรัชบุรี 1 ด้านรัชบุรี 2 ด้านทับช้าง 1 และด้านทับช้าง 2 ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2565 ที่ผ่านมา ก็มีปัญหาเช่นเดียวกัน

ต่างกันอยู่ตรงที่ว่าค่าปรับสิบเท่าที่กรมทางหลวงเรียกเก็บกรณีที่ผู้ใช้บริการซึ่งไม่ได้เป็นสมาชิก M-Flow ไม่จ่ายค่าบริการตามเวลากำหนดนั้น ต้องบอกวามหาโหดเหมือนปล้นกลางแดด แถมระบบเคลียร์ของแบงก์ที่ตัดค่าบริการยังมีปัญหาถูกเรียกเก็บซ้ำ ไม่นับว่าการสลับสับเปลี่ยนเลนของรถที่จะเข้าช่อง M-Flow ทำให้การจราจรติดขัดอย่างหนัก ฯลฯ

ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ ล้วนเป็นเรื่องที่เคยเกิดขึ้นมาแล้วกับระบบบิซีพาสทั้งสิ้น แต่แทนที่กรมทางหลวงจะเก็บระบบที่เรียนมาปรับใช้และรับมือกับสถานการณ์ให้ทันท่วงที กลับงอแงระงับปล่อยให้ปัญหาบานปลายจนมีเสียงสาปส่งทั้งบ้านทั้งเมือง เตือดร้อนไปถึงเจ้ากระทรวงคมนาคม ต้องออกโรงมาสยบดราม่าที่ทำท่าจะไปกันใหญ่

นายศักดิ์สยาม ออกมารับหน้ากับสังคมเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ที่ผ่านมาว่า รับทราบปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประชาชนที่ต้องเสียเงินค่าปรับ 10 เท่า กรณีที่จ่ายเงินค่าผ่านทางเกิน 2 วัน ในการใช้ช่องทางระบบ M-FLOW สำหรับประชาชนที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกระบบ M-Flow โดยได้สั่งการไปยังกรมทางหลวง (ทล.) ให้ชะลอการเรียกเก็บเงินค่าปรับ 10 เท่า สำหรับผู้ที่ไม่ได้สมัครเข้าเป็นสมาชิกระบบ M-FLOW และได้เข้าใช้ช่องทางระบบ M-FLOW ในระยะเวลา 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา และให้งดค่าปรับ 10 เท่าไป จนถึง 31 มีนาคม 2565 เพื่อทำความเข้าใจและให้ผู้ใช้งานปรับตัว

สำหรับผู้ชำระค่าธรรมเนียมผ่านทาง และถูกปรับไปก่อนหน้านี้ ให้กรมทางหลวง คืนเงินค่าปรับให้ทุกราย และให้แก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบเกิดความเดือดร้อน ความไม่สะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้ทาง และประชาสัมพันธ์ให้เกิดการรับรู้การใช้งานระบบ M-FLOW ให้มากขึ้นในทุกช่องทาง

ระบบบริการ M-Flow ที่ไม่ Flow นั้น มีปัญหา มาตั้งแต่วันที่เปิดให้บริการและต่อเนื่องเรื่อยมา จุดพีคสุดอยู่ที่เหล่าศิลปินในวงการบันเทิงออกมาโพสต์วิพากษ์วิจารณ์ โดยเฉพาะประเด็นค่าปรับมหาโหดไม่ว่าจะเป็น "หลุยส์ สก๊อต", "อ่อม สกาวใจ พูนสวัสดิ์" และ "ก๊อต จิรายุ ตันตระกูล"

เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2565 "หลุยส์ สก๊อต" โปสผ่านไอจี "IG louisscott" เล่าประสบการณ์ใช้บริการ M-Flow "ผมเป็นคนหนึ่งที่ใช้บริการ M-Flow

ครับ ผมไม่ได้เป็นสมาชิกผมก็เลยตัดสินใจเลือกวิธีวิ่งก่อนแล้วค่อยจ่ายครับ สรุปไม่คุ้มครับ เพราะผมต้องจ่ายค่าผ่านทางและค่าปรับสองครั้งเพราะระบบ AI ไม่เคลียร์ยอดให้ครับ และกลัวโดน (คดีอาญา) #ก็ต้องจ่ายครับ ผมใช้บริการไปหกครั้ง= 780 + ค่าน้ำมัน #เป็นลมครับ ถ้าใครมีข้อมูลตรงนี้ฝากเขียนมาได้เลยครับ #เยี่ยม"

ด้าน "หนุ่มก๊อต-จิรายุ" ออกมาอัปเดตถึงเรื่องนี้ผ่านรูปภาพพร้อมข้อความว่า "มันถูกออกแบบมาแล้วอย่างชาญฉลาด แม้จะพยายามแสวงทำให้เหมือนเป็นความผิดพลาดทางเทคนิค แน่نونว่าสิ่งที่เขาจะทำต่อไปคือการโยนความผิดให้กับคนที่ไม่รับสาร ว่าเหตุใดไม่ศึกษาให้ดี ฉะนั้นศึกษาให้ดี เพื่อที่จะได้ไม่เป็นเหยื่อของโครงการสร้างลักษณะนี้"

ส่วน "อ่อม-สกาวใจ" อัปเดตรูปภาพวิจารณ์ประเด็นนี้ พร้อมข้อความ

อีกว่า "ชูดรีดจ้ง...ถึงแตก? I hear!!! I SUSssss!!! #รบสด#mflow" ซึ่งก็มีคนมากดไลก์พร้อมวิพากษ์วิจารณ์จนกลายเป็นกระแสร้อนแรง

กรณีระบบเคลียร์ของแบงก์ที่มีปัญหานี้ กรมทางหลวงได้แจ้งข้อมูลผ่านไลน์แอด LINE @ M-Flow ว่าช่วงเวลา 21.00 น.ของวันที่ 21 ก.พ. 2565 ถึง เวลา 12.00 น. ของวันที่ 22 ก.พ. 2565 เกิดข้อขัดข้องในการปรับปรุงระบบรับชำระเงิน ส่งผลให้สถานการณ์ชำระเงินยังคงเป็นรอดำเนินการ ทางธนาคารกรุงไทยกำลังแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน ซึ่งหลังจากดำเนินการแล้วเสร็จจะไม่พบหนี้ค้างชำระในระบบ ในกรณีที่ชำระซ้ำเข้ามา ทางธนาคารจะคืนเงินให้ตามช่องทางที่ผู้ใช้ทางชำระเงินแจ้งไว้ หากยังพบว่าข้อมูลไม่ถูกต้องสามารถแจ้งเรื่องมาที่ www.mflowthai.com หรือ Application iOS/android mflowthai เพื่อเข้าสู่กระบวนการโต้แย้ง เพื่อให้เจ้า

กรณีไม่เป็นสมาชิก และไม่ชำระเงินภายใน 12 วัน มีโทษปรับขึ้นสูงสุดถึง 5,530 บาท
ถึงแม้จุดมุ่งหมายในการออกแบบระบบ M-Flow เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้รถใช้ถนนจะดีอย่างไร แต่การเริ่มใช้งานจริงต่างมีปัญหาสารพัดสารพัน กรมทางหลวงต้องวางกรวยจัดระบบจราจร

ใกล้ช่องทางเข้าใหม่ ซึ่งนับแต่เปิดให้บริการจนบัดนี้ ประชาชนยังสับสนในการเข้าใช้ช่องทาง M-Flow และช่องทางชำระค่าธรรมเนียมแบบเดิม โดยเฉพาะผู้ใช้บัตร M-PASS และ EASY PASS ต่างบ่นระงมว่ารถติดหนักมาก เพราะถูกรวมเลนไปอยู่กับรถทั่วไป และรถบรรทุกสิบล้อ อีกทั้งป้ายสื่อสารสับสนไม่ชัดเจนทำให้เกิดปัญหาจราจรติดหนึ่ด้านอย่างหนัก ไม่นับว่ายังมีรถอีกจำนวนหนึ่งที่วิ่งเข้าใช้ช่องทาง M-Flow โดยยังไม่ได้สมัครเป็นสมาชิก ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจาก

การเปลี่ยนเลนสลับกันไปมาทำให้ถูกบีบเข้าช่อง M-Flow ไปโดยปริยาย จากนั้นเมื่อชำระเงินไม่ทันตามกำหนดก็ถูกเรียกค่าปรับมหาโหดตามมา

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบ M-Flow ของกรมทางหลวง ทำให้ **นายสุรเชษฐ์ เหล่าพูลสุข** ผู้ว่าการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) สั่งการให้เจ้าหน้าที่รวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจาก ทล. เปิดให้บริการระบบ M-Flow บนมอเตอร์เวย์สาย 9 รวม 4 ด้านๆ อย่างเต็มรูปแบบ

เพื่อนำมาเป็นบทเรียนให้ กทพ. ปรับปรุงแก้ไข และปิดจุดอ่อนต่างๆ ก่อนที่ กทพ. จะเปิดให้บริการ M-Flow ในระยะที่ 1 ประมาณเดือน พฤษภาคม 2565 นำร่องบนทางพิเศษ (ด่วน) ฉลองรัช 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านจตุโชติ, ด้านสุขาภิบาล 5-1

และด้านสุขาภิบาล 5-2

สำหรับบทเรียนเบื้องต้นที่ กทพ. ถอดออกมาจากเสียงสะท้อนผู้ใช้บริการของ ทล. พบว่า การลงทะเบียนใช้บริการ M-Flow ค่อนข้างยุ่งยาก การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงทำให้ขาดการรับรู้ ทาง กทพ. จึงต้องเร่งให้สร้างการรับรู้ให้มากขึ้นเพราะทางด่วนมีผู้ใช้บริการค่อนข้างมาก ยอมรับว่าการเปลี่ยนแปลงในช่วงแรกย่อมเกิดปัญหา ซึ่งก่อนที่ กทพ. จะเปิดให้บริการ M-Flow จะเปิดทดสอบระบบเสมือนจริง ประมาณเดือนมีนาคม-เมษายน 2565 เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเมื่อเปิดให้บริการจริง โดยจะเปิดให้บริการช่องที่จ่ายผ่านบัตรอีซีพาสและเงินสดคู่ขนานไปกับ M-Flow ก่อน

ปัจจุบันมีผู้ใช้ทางด่วนประมาณ 1.9 ล้านคนต่อวัน โดยในจำนวนนี้มีผู้ใช้บัตรอีซีพาสประมาณ 8 แสนคนต่อวัน จากผู้ถือบัตรอีซีพาสทั้งหมดประมาณ 2 ล้านคน กทพ. เชิญชวนผู้ใช้ทางด่วนและผู้ใช้บัตรอีซีพาส ลงทะเบียนสมัครสมาชิก M-Flow เพื่อใช้บริการระบบ M-Flow บนมอเตอร์เวย์หมายเลข 9 นอกจากนี้ กทพ. ยังอยู่ระหว่างปรับระบบเพื่อบูรณาการข้อมูลที่จะทำให้ผู้ใช้บัตรอีซีพาส สามารถสมัครเป็นสมาชิก M-Flow ได้โดยไม่ต้องลงทะเบียนใหม่ ไม่ยุ่งยากเพียงคลิกแค่ไม่กี่ครั้ง โดย กทพ. จะใช้ข้อมูลและเอกสารเดิมของผู้ใช้บัตรอีซีพาสที่มีอยู่แล้วให้มากที่สุดเพื่อให้ง่ายและสะดวก

ล้างภาพ M-Flow ที่ไม่ Flow ให้ได้ก่อนเปิดให้บริการจริงเป็นดีที่สุด ■