



การกำกับคุณภาพบริการ ขสมก. และ ร.ฟ.ท.



สัปดาห์ที่แล้ว กรมมีมติอนุมัติให้ขสมก.กู้เงิน เพื่อเสริมสภาพคล่องทางการเงิน (กรณีรายได้ไม่พอสำหรับรายจ่าย) ประจำปีงบประมาณ 2567 จำนวน 8,268 ล้านบาท และให้กระทรวงการคลังเป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้ สะท้อนสภาพความเป็นจริงที่รัฐบาลยังจะต้องอุ้มรัฐวิสาหกิจอย่าง ขสมก. หรือแม้แต่ ร.ฟ.ท. (การรถไฟแห่งประเทศไทย)

เหตุผลก็เพราะทั้งสองหน่วยงานนี้ มีผลประกอบการทางการเงินที่ย่ำแย่ มีผลขาดทุนสะสมจำนวนมาก

แต่ปฏิเสธไม่ได้ว่า ทั้งสองหน่วยงานนี้ ได้ให้บริการที่จำเป็นสำหรับพี่น้องประชาชนจำนวนมาก และได้เกิดค่าบริการ ค่าโดยสาร ในอัตราที่ถูกกว่าต้นทุนที่แบกรับอยู่ จึงมีเหตุให้รัฐบาลจะต้องเข้าไปอุดหนุนช่วยเหลือในรูปแบบต่างๆ

ประเด็นที่สังคมจะต้องช่วยกันติดตาม คือ เมื่อรัฐบาลอุดหนุนช่วยเหลือ และกิจการทั้งสองก็มีอำนาจผูกขาดอยู่ในตัวเองบางระดับแล้ว จะมีการกำกับดูแลให้มีคุณภาพบริการที่ดีหรือไม่ อย่างไร และกำกับดูแลประสิทธิภาพในการบริหารจัดการอย่างไร?

หน้า Naew Na Circulation: 900,000 Ad Rate: 1,250	Section: First Section/ความเห็น				
	วันที่: จันทร์ 30 ตุลาคม 2566				
	ปีที่: 44		ฉบับที่: 15522		หน้า: 5(บน)
	Col.Inch: 112.43		Ad Value: 140,537.50		PRValue (x3): 421,612.50
	คอลัมน์: กวณน้ำให้ใส: การกำกับคุณภาพบริการ ขสมก. และ ร.ฟ.ท.				
คลิป: ขาว-ดำ					

ต้นทุนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับตัวรถ เช่น ค่าประกันภัย ค่าเชื้อเพลิง และค่าใช้จ่ายพนักงาน มีการปรับเพิ่มสูงกว่ากรอบการคำนวณตามบันทึกข้อตกลงฯประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

(2.5) การร้องเรียนเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยจากระบบการร้องเรียนโดยผู้โดยสาร ผ่าน Call Center จำนวน 2,322 ครั้ง เป็นไปตามเป้าหมาย

(3) การพิจารณาเงินอุดหนุนบริการสาธารณะ

คณะกรรมการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า ผลขาดทุนจากการให้บริการสาธารณะ มีจำนวน 2,530.59 ล้านบาท (กรอบวงเงินอุดหนุนบริการสาธารณะจำนวน 2,279.78 ล้านบาท) โดยมีการหักค่าการปรับผลการประเมินค่าตัวชี้วัดในบันทึกข้อตกลงการให้บริการสาธารณะ จำนวน 786.99 ล้านบาท ทำให้ผลขาดทุนจากการให้บริการสาธารณะประจำปี 2565 ภายหลังจากการปรับผลการประเมินค่าตัวชี้วัด คิดเป็นจำนวน 1,743.60 ล้านบาท

แบ่งจ่าย 3 งวด คือ งวดที่ 1 จำนวน 1,139.89 ล้านบาท (เบิกจ่ายแล้ว) งวดที่ 2-3 รวมจำนวน 603.70 ล้านบาท

(4) ข้อสังเกตของคณะกรรมการฯ เห็นควรให้ ขสมก. ดำเนินการ อาทิ

เก็บข้อมูลรายได้ค่าโดยสารจากการจำหน่ายตั๋วโดยสาร(ตั๋วกระดาษ) บัตรสวัสดิการ และบัตรอิเล็กทรอนิกส์ แยกตามประเภทของราคาค่าโดยสารที่มีการลดหย่อนตามกลุ่มผู้โดยสาร เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เด็กนักเรียน/นักศึกษา เพื่อให้การจัดทำประมาณการรายได้ค่าโดยสารและจำนวนตั๋วโดยสารสำหรับขอรับเงินอุดหนุนจากภาครัฐมีความสอดคล้องกับข้อมูลที่เกิดขึ้นจริง

พัฒนาและปรับปรุงระบบ GPS ให้มีความเสถียรเพื่อให้สามารถบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน และควรรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนให้ครบทุกช่องทาง รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากระบบ GPS และระบบการร้องเรียนมาวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ ขสมก. ต่อไป

ตัวชี้วัดจำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุสำหรับรถโดยสารธรรมดาที่ขสมก.เป็นฝ่ายผิด ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับที่สูงกว่าเป้าหมายค่อนข้างมาก ดังนั้น ขสมก. ต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัยในการให้บริการผู้โดยสาร

ขสมก. มีผลการขาดทุนจากการให้บริการสาธารณะที่ภาครัฐต้องให้การสนับสนุนค่อนข้างสูงในแต่ละปี ขณะที่จำนวนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลลดลงอย่างต่อเนื่อง จึงเห็นควรให้ คค. พิจารณาทบทวนบทบาทของ ขสมก. ในการให้บริการรถโดยสารประจำทางในพื้นที่ดังกล่าวให้ชัดเจน รวมทั้งศึกษาและวิเคราะห์จำนวนผู้โดยสารที่ยังต้องการใช้บริการสาธารณะเชิงสังคม เพื่อนำมากำหนดแนวทางการให้บริการสาธารณะเชิงสังคมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนกำหนดแนวทางการให้เงินอุดหนุนสำหรับการให้บริการสาธารณะเชิงสังคมที่เหมาะสมยิ่งขึ้นและไม่เป็นภาระทางการเงินของ

ประเด็น คือ หัวใจสำคัญที่จะดูแลประโยชน์ของประชาชนเลยก็ว่าได้

กลไกอันหนึ่ง ก็คือการที่กระทรวงการคลังได้ให้ทั้ง ขสมก. และ ร.ฟ.ท. ต้องรายงานผลการให้บริการสาธารณะ รวมทั้งให้มีการจัดทำข้อสังเกตของคณะกรรมการเงินอุดหนุนบริการสาธารณะในการปรับปรุงการให้เงินอุดหนุนบริการสาธารณะ

ล่าสุด ในการประชุม ครม. กระทรวงการคลังได้รายงานว่าการคณะกรรมการฯได้พิจารณารายงานผลการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2565 ของ ขสมก. และ ร.ฟ.ท. แล้ว

ประเด็นที่น่าสนใจ ยกตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1. รายงานผลการให้บริการสาธารณะของ ขสมก. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

(1) ขสมก. ให้บริการรถโดยสารธรรมดา

มีรถวิ่งจริง จำนวน 1,477 คัน (เป้าหมาย 1,460 คัน)

ระยะทางรวม 88.92 ล้านกิโลเมตร (เป้าหมาย 111.38 ล้านกิโลเมตร)

ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมาย

เนื่องจาก ขสมก. ขาดอัตรากำลังพนักงานขับรถโดยสารและพนักงานเก็บค่าโดยสาร และ ขสมก. เน้นการให้บริการในช่วงเช้า ซึ่งเป็นช่วงเวลาเร่งด่วนและมีรถเสียระหว่างการให้บริการ ส่งผลต่อการเปลี่ยนกะรถและทำให้ในช่วงบ่ายมีจำนวนรถโดยสารให้บริการน้อย อีกทั้งกรมการขนส่งทางบกได้ปฏิรูปเส้นทางการเดินรถซึ่งมีระยะทางสั้นกว่าเดิม จึงทำให้กิโลเมตรทำการลดลง

(2) ผลการดำเนินงานของ ขสมก. เช่น

(2.1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ที่ร้อยละ 88.80 สูงกว่าเป้าหมายร้อยละ 2.80 (เป้าหมายร้อยละ 86) เนื่องจาก ขสมก. มีการอบรมพนักงานในการให้บริการผู้โดยสารอย่างต่อเนื่อง

(2.2) จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุ 13.48 ครั้งต่อล้านกิโลเมตร สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดให้ไม่เกิน 8 ครั้งต่อล้านกิโลเมตร เนื่องจากรถโดยสารมีสภาพชำรุดทรุดโทรมจากอายุการใช้งาน สภาพพื้นผิวถนนที่มีการก่อสร้างรถไฟฟ้าสายต่างๆ ทำให้มีจุดเสี่ยงตามถนนที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ รวมถึงมีพนักงานขับรถใหม่ที่ยังขาดประสบการณ์ในการขับรถโดยสารสาธารณะ

(2.3) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุการณ์ไม่ปลอดภัยที่ตรวจจับได้จากระบบตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติการเดินรถ (Global Positioning System: GPS) มีการตรวจจับได้ จำนวน 126,740 ครั้ง เป็นไปตามเป้าหมาย โดยเก็บข้อมูลจากจำนวนครั้งที่พนักงานขับรถโดยสารใช้ความเร็วเกินกำหนด อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสัญญาณ GPS ไม่เสถียรและมีการนับซ้ำซ้อน ทำให้จำนวนครั้งที่เกิดเหตุการณ์ไม่ปลอดภัยคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

(2.4) ต้นทุนต่อกิโลเมตรทำการสูงกว่าเป้าหมาย โดยอยู่ที่ 44.42 บาทต่อกิโลเมตรทำการ (เป้าหมาย 37.83 บาทต่อกิโลเมตรทำการ) เนื่องจาก