

สรุปผลการประชุม
คณะกรรมการการศึกษาถ้ลนกรองเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการค้มครองผู้บริโภค
ในคณะกรรมการการค้มครองผู้บริโภค สภำผู้แทนราษฎร
ครั้งที่ ๔
วันพฤหัสบดีที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๒
ณ ห้องประชุม หมายเลข ๓๐๙ ชั้น ๓ อาคารรัฐสภา (เกียกกาย)

ที่ประชุมคณะกรรมการการศึกษาถ้ลนกรองเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการค้มครองผู้บริโภค ในคณะกรรมการการค้มครองผู้บริโภค สภำผู้แทนราษฎร ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาศึกษาหลักเกณฑ์ และแนวทางการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร ตลอดจนการคิดอัตราค่าบริการของเรือโดยสารสาธารณะ โดยเชิญ กรมเจ้าท่า บริษัท ครอบคร้วขนส่ง (๒๐๐๒) จำกัด และบริษัท เรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด เข้าร่วมประชุม กับคณะกรรมการ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

สภาพปัญหาการใช้บริการเรือโดยสารสาธารณะ

สภาพปัญหาของเรือโดยสารสาธารณะมักจะมีปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาเร่งด่วนจะเห็นได้ว่ามีชาวอุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้ง นอกจากนี้ เส้นทางกาให้บริการของเรือด่วนคลองแสนแสบเป็นเส้นทางที่ผ่านโรงเรียนและสถานศึกษาค่อนข้างเยอะ จึงทำให้มีผู้โดยสารที่เป็นเด็กนักเรียน และนักศึกษาจำนวนมาก ซึ่งผู้โดยสารที่เป็นเด็กส่วนมากยังไม่มียายได้ หรือมีรายได้น้อยหากต้องจ่ายค่าโดยสารในอัตราเท่ากับคนทั่วไปย่อมถือว่าไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคที่เป็นเด็ก ดังนั้น จึงควรปรับราคาให้มีความเหมาะสม เนื่องจากขนส่งสาธารณะประเภทอื่น ๆ มีการยกเว้นหรือลดราคาค่าโดยสารให้แก่ เด็กนักเรียน และนักศึกษา เช่น ขสมก. BTS MRT เป็นต้น

แนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การกำหนดอัตราค่าโดยสารสำหรับเรือด่วนเจ้าพระยาและเรือด่วนคลองแสนแสบนั้น จะมีคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเกี่ยวกับเรือเดินประจำทางทำหน้าทีในการพิจารณากำหนดอัตราค่าโดยสาร รวมถึงการพิจารณาเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตสำหรับเรือเดินประจำทาง ตลอดจนหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัเรือเดินประจำทางด้วย ปัจจุบันกรมเจ้าท่าได้ทำความตกลงกับผู้ประกอบธุรกิจเรือโดยสารสาธารณะในการยกเว้นค่าโดยสารให้แก่ พระภิกษุ สามเณร ผู้พิการ และเด็กที่มีส่วนสูงไม่เกิน ๙๐ เซนติเมตร สำหรับผู้ที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไปจะได้รับการลดหย่อนค่าโดยสารลงร้อยละ ๕๐ หากแสดงบัตรประจำตัวประชาชน

สำหรับมาตรการในการดูแลความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑) ความปลอดภัยของเรือโดยสาร จะมีการตรวจสอบเรือโดยสารตามหลักเกณฑ์ทุกปี สำหรับกรณีที่เกิดอุบัติเหตุผู้โดยสารพลัดตกเรือมักเกิดในช่วงเวลาเร่งด่วนมีผู้โดยสารขึ้นเรือจำนวนมาก ประกอบกับเรือรุ่นเก่าเป็นเรือที่เปิดกว้าง ทำให้ผู้โดยสารสามารถขึ้นเรือได้ตลอดทั้งลำ ปัจจุบันได้ขอความร่วมมือไปยังผู้ประกอบการให้มีการทำที่กั้นให้สามารถขึ้น และลงได้เฉพาะกลางลำเท่านั้น เพื่อช่วยลดอุบัติเหตุและช่วยให้สามารถควบคุมจำนวนผู้โดยสารได้ง่ายขึ้น รวมทั้งยังทำการเปลี่ยนเรือที่ใช้จากเรือหางยาวเป็นเรือ ๒ ห้อง ซึ่งเป็นเรือที่มีมาตรฐานด้านความปลอดภัยที่ดีกว่าเรือหางยาวทำให้สถิติการเกิดอุบัติเหตุลดลง นอกจากนี้ ยังมีการนำระบบ GPS มาใช้ในการติดตามและควบคุมเรือด้วย

๒) ความปลอดภัยของท่าเรือ ในช่วงเวลาเร่งด่วน กรมเจ้าท่าจะมีเจ้าหน้าที่ประจำท่าเรือเพื่อตรวจสอบ และดูแลความเรียบร้อยทั้งบนท่าเรือและดูแลผู้โดยสารในระหว่างขึ้น และลงเรือ เพื่อควบคุมไม่ให้ผู้โดยสาร ลงเรือเกินจำนวนที่กำหนด โดยมีกำหนดอยู่ที่ ๘๐ ถึง ๑๒๐ คน หากจำนวนคนเกินจำนวนดังกล่าว จะใช้เส้นแนวน้ำ บริเวณข้างเรือเป็นตัวกำหนด ซึ่งหากมีผู้โดยสารลงเรือจนเรือลระดับต่ำกว่าเส้นแนวน้ำ เจ้าหน้าที่ของ กรมเจ้าท่าจะให้ผู้โดยสารบางส่วนขึ้นจากเรือก่อน เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร

เมื่อที่ประชุมคณะอนุกรรมการได้รับทราบข้อมูล ข้อเท็จจริงครบถ้วนแล้ว จึงได้ร่วมกันแสดง ความคิดเห็น ตลอดจนให้ข้อสังเกตและเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

๑) การให้บริการขนส่งสาธารณะประเภทอื่น ๆ อาทิ รถโดยสารประจำทาง BTS และ MRT ไม่ได้ใช้ ส่วนสูงเป็นเกณฑ์ในการกำหนดอัตราค่าโดยสาร นอกจากนี้ ยังมีการจำหน่ายตั๋วโดยสารรายสัปดาห์ และรายเดือนให้แก่ผู้โดยสารในราคาที่ถูกลงกว่าอัตราค่าโดยสารตามปกติ จึงอยากให้กรมเจ้าท่าและบริษัท ผู้ประกอบการเรือโดยสารนำมาเป็นต้นแบบในการปรับอัตราค่าโดยสารด้วย

๒) การกำหนดอัตราค่าโดยสารสำหรับนักเรียนและนักศึกษาอาจกำหนดให้มีการคิดค่าโดยสารครึ่งราคา ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ซึ่งเป็นวันที่นักเรียนและนักศึกษาต้องใช้บริการเรือโดยสารในการเดินทางไปเรียน แต่ในวันเสาร์และวันอาทิตย์ให้คิดอัตราค่าโดยสารในอัตราปกติ

๓) ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บัตร Rabbit หรือการจำหน่ายตั๋วอิเล็กทรอนิกส์ให้ประชาชน ทราบมากกว่านี้ โดยอาจขอความร่วมมือไปยังธนาคาร ตลอดจนหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบถึงจุดจำหน่ายบัตรด้วย

๔) ควรอบรมพนักงานให้คำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการ รวมทั้งมีจิตบริการและมีมารยาท ในการให้บริการผู้โดยสาร เนื่องจากพนักงานบางส่วนที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น การใช้โทรศัพท์ระหว่าง ให้บริการ การใช้คำพูดหยาบคาย เป็นต้น

๕) ควรนำระบบการประเมินดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน (KPI) มาใช้ในการวัดผล การดำเนินงาน เพื่อจะได้ทราบถึงข้อดี ข้อเสีย และนำไปปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

มติที่ประชุม

ที่ประชุมคณะอนุกรรมการพิจารณาแล้วมีมติมอบหมายให้กรมเจ้าท่า นำเรื่องดังกล่าว เข้าหารือ ในที่ประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเกี่ยวกับการเดินเรือประจำทาง เพื่อพิจารณาเกี่ยวกับการปรับลดอัตรา ค่าโดยสารให้มีความเหมาะสม พร้อมทั้งรายงานให้คณะอนุกรรมการทราบภายใน ๗ ถึง ๑๕ วัน

ที่ประชุมได้มีมติกำหนดนัดประชุมคณะอนุกรรมการครั้งต่อไป ในวันพฤหัสบดีที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๓๐ นาฬิกา ณ ห้องประชุม หมายเลข ๓๐๙ ชั้น ๓ อาคารรัฐสภา (เกียกกาย)

นางสาวพิกุลรัตน์ หนูคง
วิทยากรชำนาญการพิเศษ
ผู้สรุปผลการประชุม

นายคณพล ต้อยสุวรรณ
ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการ
การคุ้มครองผู้บริโภค
ผู้ตรวจสรุปผลการประชุม