

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/๑๕๓๓



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๘ พฤษภาคม ๒๕๕๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานของกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การยกระดับการบริการประชาชน รถโดยสารสาธารณะ (รถแท็กซี่ไทย DLT Check in) และการยกระดับมาตรฐานห้องน้ำ สถานีขนส่งทั่วประเทศ

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘ กระทรวงคมนาคมได้รายงานผลการดำเนินงานของกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การยกระดับการบริการประชาชน รถโดยสารสาธารณะ (รถแท็กซี่ไทย DLT Check in) และการยกระดับมาตรฐานห้องน้ำสถานีขนส่งทั่วประเทศ ดังนี้

๑. การยกระดับการบริการประชาชน รถโดยสารสาธารณะ (รถแท็กซี่ไทย DLT Check in)

กรมการขนส่งทางบกได้เร่งพัฒนาการให้บริการด้วยรถแท็กซี่ โดยให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการด้วยการประเมินผ่านแอปพลิเคชัน DLT Check in ร่วมประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการรถแท็กซี่ โดยข้อมูลจะถูกส่งตรงถึงกรมการขนส่งทางบกทันที เพื่อใช้เป็นข้อมูลสร้างแรงจูงใจแท็กซี่ที่ทำดีและแก้ไขมาตรฐานรถแท็กซี่ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ ทั้งนี้ ตั้งแต่เปิดให้บริการวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ - ๑๔ เมษายน ๒๕๕๘ ที่ผ่านมามีผู้ดาวน์โหลดรวมกว่า ๒๐,๐๐๐ ราย ในจำนวนนี้มีการแสดงความคิดเห็นจำนวนกว่า ๒,๖๕๓ เรื่อง โดยเป็นข้อเสนอแนะ จำนวน ๑,๑๒๔ เรื่อง เรื่องชมเชย ๕๔๓ เรื่อง และเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการไปแล้วทั้งหมด ๙๘๖ เรื่อง และจากข้อมูลพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ที่ ๒.๘ จากคะแนนเต็ม ๔ นอกจากนี้ยังมีการวิเคราะห์เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล DLT Check in กับฐานข้อมูลทะเบียนและเรื่องร้องเรียนของกรมการขนส่งทางบก เพื่อวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลกระทบในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการรถแท็กซี่ พร้อมจัดกลุ่มรถแท็กซี่ที่มีปัญหาเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ทั้งนี้ ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ ๑๕๘๔ ของกรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการตอบรับและจัดการเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องที่เป็นปัญหาเกี่ยวกับการปฏิเสธผู้โดยสารมากที่สุดถึงร้อยละ ๒๖ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำมาใช้เพื่อพัฒนาแท็กซี่และสร้างแรงจูงใจยกระดับมาตรฐานแท็กซี่ที่ทำดี โดยให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ เพื่อกำหนดทิศทางการจัดระเบียบการให้บริการด้วยรถแท็กซี่อย่างมีมาตรฐานเทียบเท่าสากล

/๒. ...

๒. การยกระดับมาตรฐานห้องน้ำสถานีขนส่งทั่วประเทศ

กรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการยกระดับมาตรฐานการให้บริการด้วยการพัฒนาห้องน้ำตามสถานีขนส่งผู้โดยสารทั่วประเทศให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เนื่องจากสภาพห้องน้ำตามสถานีขนส่งผู้โดยสารในช่วงที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ยังไม่ถูกสุขอนามัย ไม่สะอาด วัสดุอุปกรณ์ชำรุดและขาดการดูแลรักษา จึงมีการออกแบบห้องน้ำตัวอย่างมาตรฐานสำหรับสถานีขนส่งผู้โดยสารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการซ่อมแซม ปรับปรุง หรือก่อสร้างห้องน้ำใหม่ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารทั่วประเทศ พร้อมทั้งกำหนดให้จำนวนห้องน้ำมาตรฐานประเภทต่าง ๆ มีเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการในสถานีทุกระดับ และสามารถให้ผู้ป่วยที่นั่งรถเข็นใช้งานได้สะดวกปลอดภัย นอกจากนี้ สุขภัณฑ์และวัสดุก่อสร้างเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก โดยต้องอยู่ภายใต้เกณฑ์มาตรฐานสามสาขาระดับประเทศ (Healthy Accessibility Safety : HAS) ของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข และเปิดให้ใช้บริการฟรี รวมทั้งมีมาตรฐานการดูแลและบำรุงรักษาห้องน้ำในสถานีขนส่งผู้โดยสารทั่วประเทศให้อยู่ในสภาพดี ตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

ปัจจุบันสถานีขนส่งผู้โดยสารในการควบคุมดูแลของกรมการขนส่งทางบก จำนวน ๖๐ แห่ง พร้อมกับสถานีขนส่งผู้โดยสารที่บริหารงานโดยบริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) และเอกชนอีก ๙ แห่ง จะปรับปรุงเสร็จสมบูรณ์ภายในวันที่ ๓๐ กันยายนนี้ ส่วนสถานีขนส่งผู้โดยสารที่บริหารโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๔๘ แห่ง อยู่ระหว่างรอการพิจารณางบประมาณ ทั้งนี้ เป้าหมายของกรมการขนส่งทางบก คือ สถานีขนส่งผู้โดยสารต้องมีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ พร้อมใช้งานตลอดเวลา มีความพร้อมสามารถรองรับประชาชนผู้ใช้บริการ รวมทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติอย่างเต็มภาคภูมิ เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ซึ่งคณะรัฐมนตรีพิจารณาแล้วลงมติว่า

๑. รับทราบตามที่กระทรวงคมนาคมรายงาน

๒. ให้กระทรวงคมนาคมดำเนินการจัดหาสถานที่พักรถผู้โดยสาร ณ จุดรับส่งผู้โดยสาร รถโดยสารสาธารณะ (รถแท็กซี่) ในสถานีขนส่งผู้โดยสารต่าง ๆ เพื่อให้บริการประชาชนในระหว่างที่รอรถ และจัดให้มีรถแท็กซี่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ รวมทั้งจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในช่วงเทศกาลต่าง ๆ และให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการร้องเรียนการให้บริการ แนะนำการให้บริการผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ ๑๕๔๔ ให้ประชาชนทราบ ทั้งนี้ ในกรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการหรือการปฏิเสธผู้โดยสารของรถแท็กซี่ ให้กระทรวงคมนาคมตรวจสอบและดำเนินการบังคับใช้กฎหมายเพื่อลงโทษผู้กระทำความผิดอย่างจริงจัง เช่น การยึดใบอนุญาตขับรถ เป็นต้น

๓. ให้กระทรวงสาธารณสุข (กรมอนามัย) ดำเนินการตรวจสอบความสะอาดห้องน้ำที่มีประชาชนไปใช้บริการจำนวนมาก เช่น สถานีขนส่งผู้โดยสาร สถานีบริการน้ำมัน ร้านอาหาร เป็นต้น ให้เป็นไปตามมาตรฐานสิ่งแวดล้อมระดับประเทศ (Healthy Accessibility Safety : HAS) เพื่อให้มีห้องน้ำที่ถูกสุขลักษณะ พร้อมใช้งาน และสามารถรองรับประชาชนผู้มาใช้บริการได้

จึงเรียนยืนยันมา ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตามบัญชีแนบท้ายทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีระพงษ์ วงศ์วิลาส)

ที่ปรึกษาประจำสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๓๒ (ณัฐยานันท์ ๔๔๔ (ชัยพล)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.cabinet.thaigov.go.th

(ณัฐ พงษ์วิลาส)

บัญชีรายชื่อผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แจ้งเรื่อง รายงานผลการดำเนินงานของกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การยกระดับการบริการประชาชนรถโดยสารสาธารณะ (รถแท็กซี่ไทย DLT Check in) และการยกระดับมาตรฐานห้องน้ำส้วมขนส่งทั่วประเทศ ให้ทราบ ดังนี้

-
๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
 ๒. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข
 ๓. ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
 ๔. เลขานุการนายกรัฐมนตรี