

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว(ล) ๑๙๓๒๕



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๙ พฤษภาคม ๒๕๕๘

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

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

ด้วยในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘ กระทรวงคมนาคม ได้รายงานผลการดำเนินงานของกรมการขนส่งทางบก 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 ที่ผ่านมามีผู้ดาวโหลดรวมกว่า ๒๐,๐๐๐ ราย ในจำนวนนี้มีการแสดงความคิดเห็นจำนวนกว่า ๒,๖๕๓ เรื่อง โดยเป็นข้อเสนอแนะ จำนวน ๑,๑๒๔ เรื่อง เรื่องชมเชย ๕๔๓ เรื่อง และเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการไปแล้วทั้งหมด ๘๘๖ 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 และสามารถให้ผู้ป่วยที่นั่งรถขึ้นใช้งานได้สะดวกปลอดภัย นอกจากนี้ สุขภัณฑ์และวัสดุก่อสร้างเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก โดยต้องอยู่ภายใต้เกณฑ์มาตรฐานสามสาธณะระดับประเทศ (Healthy Accessibility Safety : HAS) ของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข และเปิดให้ใช้บริการฟรี รวมทั้งมีมาตรฐานการดูแลและบำรุงรักษาห้องน้ำในสถานีขนส่งผู้โดยสารทั่วประเทศให้อยู่ในสภาพดี ตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

ปัจจุบันสถานีขนส่งผู้โดยสารในการควบคุมดูแลของกรมการขนส่งทางบก จำนวน ๖๐ แห่ง พร้อมกับสถานีขนส่งผู้โดยสารที่บริหารงานโดยบริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) และเอกชนอีก ๔ แห่ง จะปรับปรุงเสร็จสมบูรณ์ภายในวันที่ ๓๐ กันยายนนี้ ส่วนสถานีขนส่งผู้โดยสารที่บริหารโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๔๘ แห่ง อยู่ระหว่างรอการพิจารณางบประมาณ ทั้งนี้ เป้าหมายของกรมการขนส่งทางบก คือ สถานีขนส่งผู้โดยสารต้องมีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ พร้อมใช้งานตลอดเวลา มีความพร้อมสามารถรองรับประชาชนผู้ใช้บริการ รวมทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติอย่างเต็มภาคภูมิ เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ซึ่งคณะรัฐมนตรีพิจารณาแล้วลงมติว่า

๑. รับทราบตามที่กระทรวงคมนาคมรายงาน

๒. ให้กระทรวงคมนาคมดำเนินการจัดหาสถานที่พักรอผู้โดยสาร ณ จุดรับส่งผู้โดยสาร รถโดยสารสาธารณะ (รถแท็กซี่) ในสถานีขนส่งผู้โดยสารต่าง ๆ เพื่อให้บริการประชาชนในระหว่างที่รอตและจัดให้มีรถแท็กซี่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ รวมทั้งจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในช่วงเทศกาลต่าง ๆ และให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการร้องเรียนการให้บริการ แนะนำการให้บริการผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ ๑๕๘๔ ให้ประชาชนทราบ ทั้งนี้ ในกรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการหรือการปฏิเสธผู้โดยสารของรถแท็กซี่ ให้กระทรวงคมนาคมตรวจสอบและดำเนินการบังคับใช้กฎหมายเพื่อลงโทษผู้กระทำความผิดอย่างจริงจัง เช่น การยึดใบอนุญาตขับรถ เป็นต้น

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

จึงเรียนยืนยันมา

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

พ.ศ. ๒๕๖๓

ด่วนที่สุด
ที่ นร ๐๕๐๕/ว(ล) ๑๘๓๒๕



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๘ พฤษภาคม ๒๕๕๘

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

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

ด้วยในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘ กระทรวงคมนาคม ได้รายงานผลการดำเนินงานของกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การยกระดับการบริการประชาชน รถโดยสารสาธารณะ (รถแท็กซี่ไทย DLT Check in) และการยกระดับมาตรฐานห้องน้ำ สถานีขนส่งทั่วประเทศ 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. การยกระดับมาตรฐานห้องน้ำสถานียขนส่งทั่วประเทศ

กรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการยกระดับมาตรฐานการให้บริการด้วยการพัฒนาห้องน้ำตามสถานีขนส่งผู้โดยสารทั่วประเทศให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เนื่องจากสภาพห้องน้ำตามสถานีขนส่งผู้โดยสารในช่วงที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ยังไม่ถูกสุขอนามัย ไม่สะอาด วัสดุอุปกรณ์ชำรุดและขาดการดูแลรักษา จึงมีการออกแบบห้องน้ำตัวอย่างมาตรฐานสำหรับสถานีขนส่งผู้โดยสารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการซ่อมแซม ปรับปรุง หรือก่อสร้างห้องน้ำใหม่ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารทั่วประเทศ พร้อมทั้งกำหนดให้จำนวนห้องน้ำมาตรฐานประเภทต่าง ๆ มีเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการในสถานีทุกระดับ และสามารถให้ผู้ป่วยที่นั่งรถเข็นใช้งานได้สะดวกปลอดภัย นอกจากนี้ สุขภัณฑ์และวัสดุก่อสร้างเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก โดยต้องอยู่ภายใต้เกณฑ์มาตรฐานสามสาธณะระดับประเทศ (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. ให้กระทรวงคมนาคมดำเนินการจัดหาสถานที่พักรอผู้โดยสาร ณ จุดรับส่งผู้โดยสาร รถโดยสารสาธารณะ (รถแท็กซี่) ในสถานีขนส่งผู้โดยสารต่าง ๆ เพื่อให้บริการประชาชนในระหว่างที่รอรถ และจัดให้มีรถแท็กซี่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ รวมทั้งจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในช่วงเทศกาลต่าง ๆ และให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการร้องเรียนการให้บริการ แนะนำการให้บริการผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ ๑๕๔๔ ให้ประชาชนทราบ ทั้งนี้ ในกรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการหรือการปฏิเสธผู้โดยสารของรถแท็กซี่ ให้กระทรวงคมนาคมตรวจสอบและดำเนินการบังคับใช้กฎหมายเพื่อลงโทษผู้กระทำผิดอย่างจริงจัง เช่น การยึดใบอนุญาตขับรถ เป็นต้น

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

จึงเรียนยืนยันมาและขอได้โปรดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวัชวิลาส)

ที่ปรึกษาประจำสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

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

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.cabinet.thaigov.go.th

(พ. พล/อริศรา)

ความที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว(ล) ๑๘๓๒๕



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๘ พฤษภาคม ๒๕๕๘

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

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ด้วยในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘ กระทรวงคมนาคม ได้รายงานผลการดำเนินงานของกรมการขนส่งทางบก 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 ที่ผ่านมามีผู้ดาวโหลดรวมกว่า 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. การยกระดับมาตรฐานห้องน้ำสถานีส่งทั่วประเทศ

กรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการยกระดับมาตรฐานการให้บริการด้วยการพัฒนาห้องน้ำตามสถานีส่งผู้โดยสารทั่วประเทศให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เนื่องจากสภาพห้องน้ำตามสถานีส่งผู้โดยสารในช่วงที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ยังไม่ถูกสุขอนามัย ไม่สะอาด วัสดุอุปกรณ์ชำรุดและขาดการดูแลรักษา จึงมีการออกแบบห้องน้ำตัวอย่างมาตรฐานสำหรับสถานีส่งผู้โดยสารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการซ่อมแซม ปรับปรุง หรือก่อสร้างห้องน้ำใหม่ภายในสถานีส่งผู้โดยสารทั่วประเทศ พร้อมทั้งกำหนดให้จำนวนห้องน้ำมาตรฐานประเภทต่าง ๆ มีเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการในสถานีทุกระดับ และสามารถให้ผู้ป่วยที่นั่งรถเข็นใช้งานได้สะดวกปลอดภัย นอกจากนี้ สุขภัณฑ์และวัสดุก่อสร้างเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก โดยต้องอยู่ภายใต้เกณฑ์มาตรฐานสามสาธณะระดับประเทศ (Healthy Accessibility Safety : HAS) ของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข และเปิดให้ใช้บริการฟรี รวมทั้งมีมาตรฐานการดูแลและบำรุงรักษาห้องน้ำในสถานีส่งผู้โดยสารทั่วประเทศให้อยู่ในสภาพดี ตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

ปัจจุบันสถานีส่งผู้โดยสารในการควบคุมดูแลของกรมการขนส่งทางบก จำนวน ๖๐ แห่ง พร้อมกับสถานีส่งผู้โดยสารที่บริหารงานโดยบริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) และเอกชนอีก ๙ แห่ง จะปรับปรุงเสร็จสมบูรณ์ภายในวันที่ ๓๐ กันยายนนี้ ส่วนสถานีส่งผู้โดยสารที่บริหารโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๔๘ แห่ง อยู่ระหว่างรอการพิจารณางบประมาณ ทั้งนี้ เป้าหมายของกรมการขนส่งทางบก คือ สถานีส่งผู้โดยสารต้องมีห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ พร้อมใช้งานตลอดเวลา มีความพร้อมสามารถรองรับประชาชนผู้ใช้บริการ รวมทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติอย่างเต็มภาคภูมิ เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ซึ่งคณะรัฐมนตรีพิจารณาแล้วลงมติว่า

๑. รับทราบตามที่กระทรวงคมนาคมรายงาน

๒. ให้กระทรวงคมนาคมดำเนินการจัดหาสถานที่พักรอผู้โดยสาร ณ จุดรับส่งผู้โดยสาร รถโดยสารสาธารณะ (รถแท็กซี่) ในสถานีส่งผู้โดยสารต่าง ๆ เพื่อให้บริการประชาชนในระหว่างที่รอรถ และจัดให้มีรถแท็กซี่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ รวมทั้งจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในช่วงเทศกาลต่าง ๆ และให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการร้องเรียนการให้บริการ แนะนำการให้บริการผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ ๑๕๘๔ ให้ประชาชนทราบ ทั้งนี้ ในกรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการหรือการปฏิเสธผู้โดยสารของรถแท็กซี่ ให้กระทรวงคมนาคมตรวจสอบและดำเนินการบังคับใช้กฎหมายเพื่อลงโทษผู้กระทำความผิดอย่างจริงจัง เช่น การยึดใบอนุญาตขับรถ เป็นต้น

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีระพงษ์ วงศ์วิลาส)

ที่ปรึกษาประจำสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

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

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.cabinet.thaigov.go.th

(เว็บไซต์ : รัฐบาล)

ด่วนที่สุด
ที่ นร ๐๕๐๕/ว(ล) ๑๘๓๒๕



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘

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

เรียน เลขาธิการนายกรัฐมนตรี

ด้วยในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘ กระทรวงคมนาคม ได้รายงานผลการดำเนินงานของกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การยกระดับการบริการประชาชน รถโดยสารสาธารณะ (รถแท็กซี่ไทย DLT Check in) และการยกระดับมาตรฐานห้องน้ำ สถานีขนส่งทั่วประเทศ ดังนี้

๑. การยกระดับการบริการประชาชน รถโดยสารสาธารณะ (รถแท็กซี่ไทย DLT Check in)

กรมการขนส่งทางบกได้เร่งพัฒนาการให้บริการด้วยรถแท็กซี่ โดยให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการด้วยการประเมินผ่านแอปพลิเคชัน DLT Check in ร่วมประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการรถแท็กซี่ โดยข้อมูลจะถูกส่งตรงถึงกรมการขนส่งทางบกทันที เพื่อใช้เป็นข้อมูลสร้างแรงจูงใจแท็กซี่ที่ทำดีและแก้ไขมาตรฐานรถแท็กซี่ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ ทั้งนี้ ตั้งแต่เปิดให้บริการวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ - ๑๔ เมษายน ๒๕๕๘ ที่ผ่านมามีผู้ดาวโหลดรวมกว่า ๒๐,๐๐๐ ราย ในจำนวนนี้มีการแสดงความคิดเห็นจำนวนกว่า ๒,๖๕๓ เรื่อง โดยเป็นข้อเสนอแนะ จำนวน ๑,๑๒๔ เรื่อง เรื่องชมเชย ๕๔๓ เรื่อง และเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการไปแล้วทั้งหมด ๘๘๖ เรื่อง และจากข้อมูลพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้โดยสารอยู่ที่ ๒.๘ จากคะแนนเต็ม ๔ นอกจากนี้ยังมีการวิเคราะห์เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล DLT Check in กับฐานข้อมูลทะเบียนและเรื่องร้องเรียนของกรมการขนส่งทางบก เพื่อวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลกระทบในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการรถแท็กซี่ พร้อมจัดกลุ่มรถแท็กซี่ที่มีปัญหาเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ทั้งนี้ ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ ๑๕๘๔ ของกรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการตอบรับและจัดการเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องที่เป็นปัญหาเกี่ยวกับการปฏิเสธผู้โดยสารมากที่สุดถึงร้อยละ ๒๖ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำมาใช้เพื่อพัฒนาแท็กซี่และสร้างแรงจูงใจยกระดับมาตรฐานแท็กซี่ที่ทำดี โดยให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ เพื่อกำหนดทิศทางการจัดระเบียบการให้บริการด้วยรถแท็กซี่อย่างมีมาตรฐานเทียบเท่าสากล

๒. การยกระดับมาตรฐานห้องน้ำสถานีขนส่งทั่วประเทศ

กรมการขนส่งทางบกได้ดำเนินการยกระดับมาตรฐานการให้บริการด้วยการพัฒนาห้องน้ำตามสถานีขนส่งผู้โดยสารทั่วประเทศให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เนื่องจากสภาพห้องน้ำตามสถานีขนส่งผู้โดยสารในช่วงที่ผ่านมานั้น ส่วนใหญ่ยังไม่ถูกสุขอนามัย ไม่สะอาด วัสดุอุปกรณ์ชำรุดและขาดการดูแลรักษา จึงมีการออกแบบห้องน้ำตัวอย่างมาตรฐานสำหรับสถานีขนส่งผู้โดยสารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการซ่อมแซม ปรับปรุง หรือก่อสร้างห้องน้ำใหม่ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารทั่วประเทศ พร้อมทั้งกำหนดให้จำนวนห้องน้ำมาตรฐานประเภทต่าง ๆ มีเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการในสถานีทุกระดับ และสามารถให้ผู้ป่วยที่นั่งรถเข็นใช้งานได้สะดวกปลอดภัย นอกจากนี้ สุขภัณฑ์และวัสดุก่อสร้างเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก โดยต้องอยู่ภายใต้เกณฑ์มาตรฐานสามสาธารณะระดับประเทศ (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. ให้กระทรวงคมนาคมดำเนินการจัดหาสถานที่พักรอผู้โดยสาร ณ จุดรับส่งผู้โดยสาร รถโดยสารสาธารณะ (รถแท็กซี่) ในสถานีขนส่งผู้โดยสารต่าง ๆ เพื่อให้บริการประชาชนในระหว่างที่รอรถ และจัดให้มีรถแท็กซี่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ รวมทั้งจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในช่วงเทศกาลต่าง ๆ และให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการร้องเรียนการให้บริการ แนะนำการให้บริการผ่านศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ ๑๕๘๔ ให้ประชาชนทราบ ทั้งนี้ ในกรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการหรือการปฏิเสธผู้โดยสารของรถแท็กซี่ ให้กระทรวงคมนาคมตรวจสอบและดำเนินการบังคับใช้กฎหมายเพื่อลงโทษผู้กระทำผิดอย่างจริงจัง เช่น การยึดใบอนุญาตขับรถ เป็นต้น

๓. ให้กระทรวงสาธารณสุข (กรมอนามัย) ดำเนินการตรวจสอบความสะอาดห้องน้ำ
ที่มีประชาชนไปใช้บริการจำนวนมาก เช่น สถานีขนส่งผู้โดยสาร สถานีบริการน้ำมัน ร้านอาหาร เป็นต้น ให้เป็นไป
ตามมาตรฐานสิ่งแวดล้อมระดับประเทศ (Healthy Accessibility Safety : HAS) เพื่อให้มีห้องน้ำ
ที่ถูกต้องลักษณะ พร้อมใช้งาน และสามารถรองรับประชาชนผู้มาใช้บริการได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวัธาส)

ที่ปรึกษาประจำสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

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

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.cabinet.thaigov.go.th

(แจ้งพล/อริศรา)