

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพระบบการจัดเก็บ
ค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติ

จัดทำโดย นายสันติชัย เลือคำราม

ตำแหน่ง พนักงานบริหารทั่วไป ๗ ฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ
สังกัด การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๐
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. ชื่อเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพระบบการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติ

๒. หลักการและเหตุผล

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่จะมุ่งมั่นพัฒนาทางพิเศษ เพื่อบริการที่ดี มีความคุ้มค่า สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย อย่างยั่งยืน และหนึ่งในภารกิจที่กำหนดไว้ได้แก่ “บริการอย่างมีนวัตกรรมและคุณค่าเพิ่ม” ซึ่งการทางพิเศษฯ ได้นำระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ Easy Pass มาให้บริการประชาชน เพื่อจุดประสงค์ในการช่วยบรรเทาปัญหาสภาพการจราจรบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ และให้การจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายพนักงาน ทั้งยังทำให้อัตราการสิ้นเปลืองพลังงานลดลงภายหลังการเปิดให้บริการในระยะแรกพบว่า มีผลกระทบต่อผู้ใช้ทางพิเศษค่อนข้างมาก สาเหตุหลักมาจากค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการจัดหาอุปกรณ์ และความไม่เข้าใจรูปแบบและกระบวนการทำงานของระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อสภาพการจราจรหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ทำให้ระดับการติดขัดเพิ่มระดับความรุนแรงมากขึ้น อย่างไรก็ตามในปัจจุบันปัญหาดังกล่าวได้คลี่คลายไปในทิศทางที่ดีขึ้น เนื่องจากผู้ใช้ทางพิเศษเกิดประสบการณ์เรียนรู้ลักษณะการใช้งานของระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติที่ถูกต้องและเหมาะสม แต่ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติประสบความสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับปริมาณของลูกค้ำที่ชำระค่าผ่านทางพิเศษด้วยบัตรอัตโนมัติ (Easy Pass) จะต้องมีสัดส่วนที่มากเพียงพอ ซึ่งการที่จะเปลี่ยนวิธีการชำระค่าผ่านทางพิเศษด้วยระบบอัตโนมัติ จะต้องมีการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น โดยมีเป้าหมายให้สัดส่วนปริมาณการจราจรระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติต่อปริมาณรถสี่ล้อมากกว่าร้อยละ ๖๐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รวมทั้งศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติที่เหมาะสมกับการให้บริการในอนาคตต่อไปด้วย



รูปที่ ๑ ทางพิเศษที่ให้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ

๓. วัตถุประสงค์

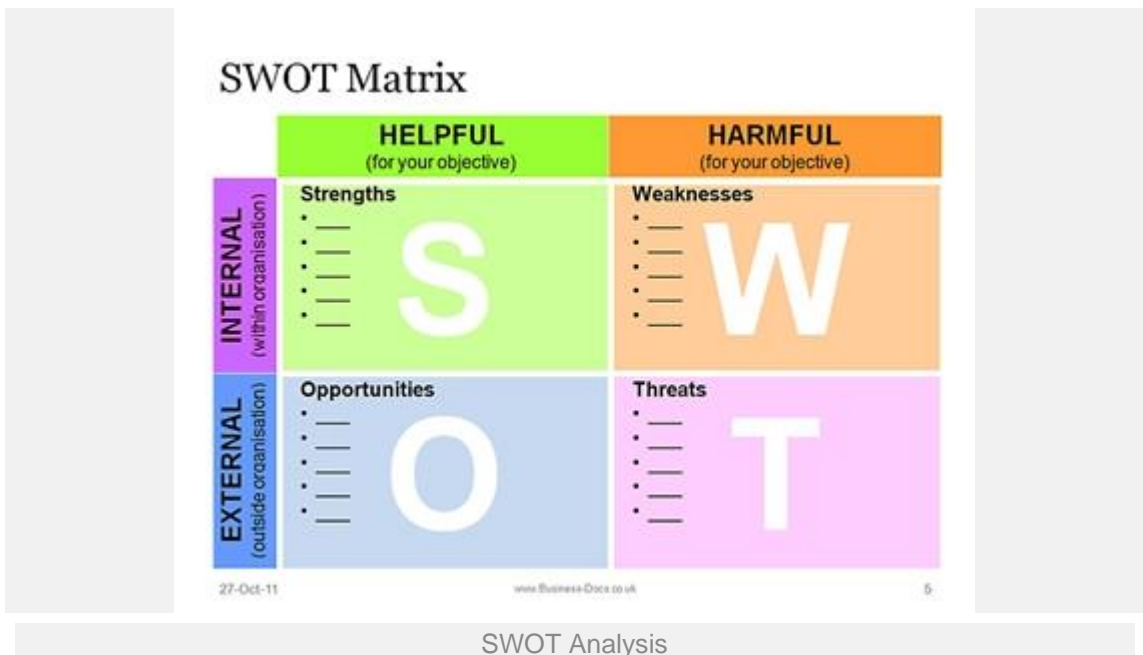
๑. เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษ ได้รับการบริการทางพิเศษได้อย่างสะดวกและรวดเร็วทั้งในระบบอัตโนมัติ และระบบเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสด
๒. เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีมาตรฐานและเป็นแนวทางเดียวกันทุกจุดการให้บริการ
๓. เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของการทางพิเศษฯ ให้เป็นหน่วยงานแนวหน้าในการให้บริการทางพิเศษ

๔. เป้าหมาย

ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าผ่านทางพิเศษโดยมีเป้าหมายให้สัดส่วนปริมาณการจราจรระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติต่อปริมาณรถสีล้อยมากกว่าร้อยละ ๖๐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ SWOT Analysis เป็นหลักการวิเคราะห์รูปแบบหนึ่ง ที่มีการใช้กันอย่างแพร่หลายในมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด มาตั้งแต่ปี ๑๙๖๐ โดยจะใช้ในการประเมินสถานการณ์และวางแผนกลยุทธ์ รวมทั้งตรวจสอบสภาพองค์กรทั้งภายในและภายนอก โดยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล ๔ อย่างด้วยกันคือ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อแก้ไขปัญหาภายในและภายนอกขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



รูปที่ ๒ SWOT Matrix

องค์ประกอบของ SWOT มีทั้งหมด ๔ อย่างด้วยกัน ซึ่งเป็นที่มาของชื่อ SWOT นั่นเอง ซึ่งเป็นการนำตัวอักษรหน้าในภาษาอังกฤษของหลักการทั้งหมด ๔ อย่างมารวมกัน เพื่อความสะดวกสบายและง่ายในการจดจำนั่นเอง ซึ่งประกอบไปด้วย

๑) **จุดแข็ง (Strength)** คือ ความสามารถและสถานการณ์ที่ดีภายในองค์กร

๒) **จุดอ่อน (Weakness)** คือ ความสามารถและสถานการณ์ที่เป็นข้อด้อยขององค์กร ซึ่งต้องได้รับการแก้ไข

๓) **โอกาส (Opportunity)** คือ หนทางที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

๔) **อุปสรรค (Threat)** คือ ปัจจัยที่ขัดขวางการทำงานขององค์กร

ซึ่งการใช้หลักการ SWOT ในการวิเคราะห์ปัญหานั้นจะแบ่งออกเป็น ๒ ประเภทคือ

๑) การวิเคราะห์จากปัจจัยภายใน (Internal analysis) โดยเป็นการวิเคราะห์จากจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร

๒) การวิเคราะห์จากปัจจัยภายนอก (External analysis) โดยเป็นการวิเคราะห์จากโอกาสและอุปสรรค ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับสังคม การเมือง ประชาชน เศรษฐกิจ เป็นต้น

โดยในการวิเคราะห์ตามหลักการ SWOT ที่ถูกต้องนั้นต้องหาจุดแข็งเพื่อลบจุดอ่อน และหากกลยุทธ์สร้างความแข็งแกร่ง ภายใต้โอกาสที่เกิดขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบจากอุปสรรคต่างๆ นั่นเอง ดังนั้น SWOT จึงเป็นหลักการวิเคราะห์และวางแผนการทำงานขององค์กร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จและมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งในการวิเคราะห์นั้นต้องวิเคราะห์จากปัจจัยภายในได้แก่ จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร รวมถึงปัจจัยภายนอกได้แก่ โอกาสและอุปสรรค เพราะนอกจากจะสามารถแก้ไขปัญหาภายในและภายนอกองค์กรได้แล้ว ยังทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นอีกด้วย

๕.๒ หลักการ PDCA ซึ่งเป็นปรัชญาในการสร้างคุณภาพงานของเดมมิ่งที่เรียกว่า PDCA (Plan – Do – Check – Action) ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้หลากหลายด้านด้วยกัน ไม่ว่าจะด้านกิจกรรมหรือการปฏิบัติงาน โดยมีหลักการสำคัญด้วยกัน ๗ ขั้นตอนต่อไปนี้

๑) ค้นหาปัญหา

๒) วิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้รู้สถานการณ์ของปัญหา

๓) วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

๔) กำหนดวิธีแก้ไขปัญหา ด้วยการระบุขั้นตอนการแก้ปัญหาว่าทำอะไร ทำอย่างไร และทำเมื่อไร

๕) กำหนดบุคคลในการแก้ปัญหา

๖) ลงมือแก้ไขปัญหา

๗) ตรวจสอบผลการแก้ปัญหา รวมทั้งดูว่ามีผลกระทบอย่างไร และกำหนดมาตรฐานในการแก้ไขปัญหา

๕.๓ แนวคิดเรื่องการวิเคราะห์วงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ (Product Life Cycle: PLC) เป็นการแบ่งช่วงเวลาของผลิตภัณฑ์ออกเป็น ๔ ช่วง ได้แก่ ช่วงแนะนำ (Introduction) ช่วงเติบโต (Growth) ช่วงอิ่มตัว (Maturity) และช่วงถดถอย (Decline) โดยอ้างอิงกับปัจจัยยอดขายและระยะเวลา โดยหลักการ PLC สามารถช่วยสนับสนุนต่อการวางแผน และแนวทางในการทำตลาดของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ต่อไป

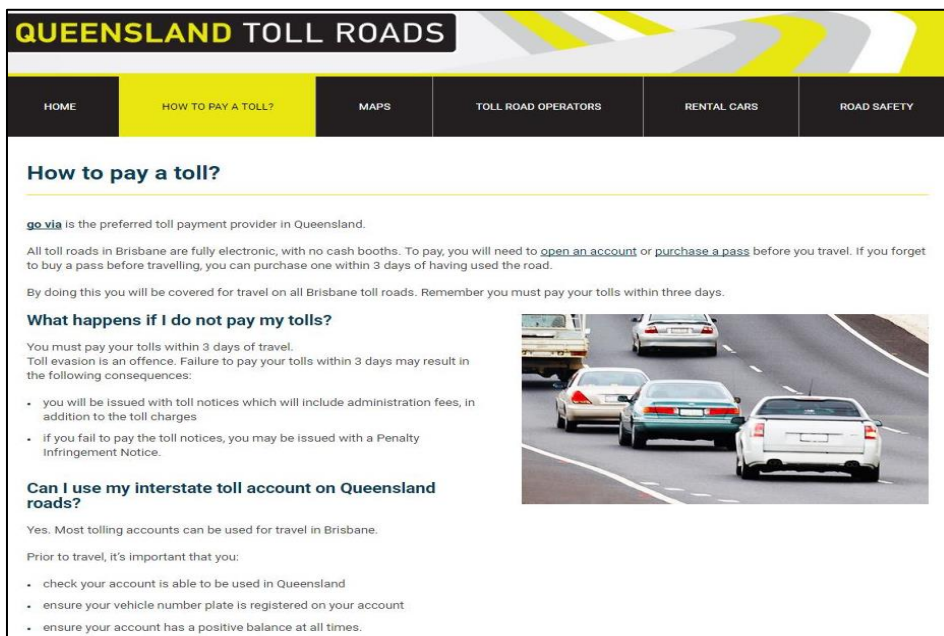
๕.๔ ความรู้ในเรื่องรูปแบบการจัดเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติในต่างประเทศ

๕.๓.๑ ระบบการจัดเก็บค่าผ่านทางแบบ Multi-Lane Free Flow ซึ่งไม่มีด้านขวางบนทางพิเศษ (ดังแสดงตัวอย่างในรูปที่ ๓)



รูปที่ ๓ ระบบ Multi-Lane free flow

๕.๓.๒ ระบบการคิดอัตราค่าผ่านทางตามระยะทาง (Distance-Based Toll Fee) โดยอาจพิจารณาการคิดค่าผ่านทางตามระยะทางหรือสามารถปรับเปลี่ยนค่าผ่านทางตามช่วงเวลาเร่งด่วนและนอกเวลาเร่งด่วนได้ ตลอดจน การพิจารณาการชำระเงินประเภทอื่น ๆ โดยไม่จำเป็นจะต้องชำระเงินขณะผ่านทางดังตัวอย่างใน Queensland Tollroad ประเทศออสเตรเลีย (ดังแสดงตัวอย่างในรูปที่ ๔



QUEENSLAND TOLL ROADS

HOME HOW TO PAY A TOLL? MAPS TOLL ROAD OPERATORS RENTAL CARS ROAD SAFETY

How to pay a toll?

go via is the preferred toll payment provider in Queensland.

All toll roads in Brisbane are fully electronic, with no cash booths. To pay, you will need to [open an account](#) or [purchase a pass](#) before you travel. If you forget to buy a pass before travelling, you can purchase one within 3 days of having used the road.

By doing this you will be covered for travel on all Brisbane toll roads. Remember you must pay your tolls within three days.

What happens if I do not pay my tolls?

You must pay your tolls within 3 days of travel. Toll evasion is an offence. Failure to pay your tolls within 3 days may result in the following consequences:


- you will be issued with toll notices which will include administration fees, in addition to the toll charges
- if you fail to pay the toll notices, you may be issued with a Penalty Infringement Notice.

Can I use my interstate toll account on Queensland roads?

Yes. Most tolling accounts can be used for travel in Brisbane.

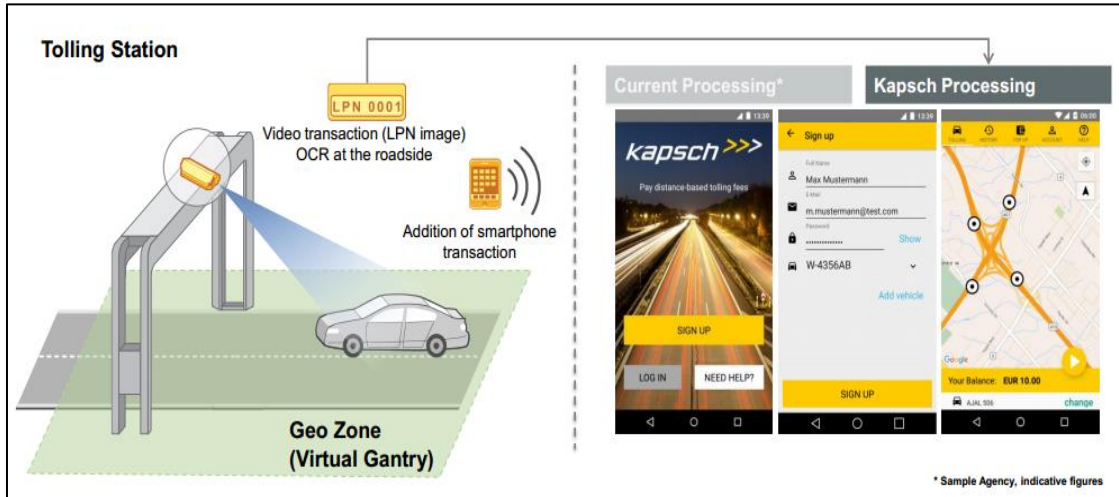
Prior to travel, it's important that you:

- check your account is able to be used in Queensland
- ensure your vehicle number plate is registered on your account
- ensure your account has a positive balance at all times.



รูปที่ ๔ การชำระเงินค่าผ่านทางของ QueenslandTollRoads ประเทศออสเตรเลีย

๕.๓.๓ ระบบเก็บค่าผ่านทางโดยการชำระเงินผ่าน Application บนโทรศัพท์มือถือหรือ Internet (ดังแสดงตัวอย่างในรูปที่ ๕)



รูปที่ ๕ ระบบเก็บค่าผ่านทางด้วย Application บนโทรศัพท์มือถือ

๕.๓.๔ ระบบการชำระเงินค่าผ่านทางก่อนหรือหลังผ่านทาง (Post Paid Toll)

๕.๓.๕ ระบบอ่านป้ายทะเบียนอัตโนมัติ (Automatic License Plate Recognition) เพื่อเป็นระบบสนับสนุนในระบบชำระเงินค่าผ่านทางแบบชำระเงินภายหลัง

๖. กรอบแนวทางการดำเนินงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ จากการศึกษาข้อมูลของระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ ข้อมูลต่างๆ ของ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน และตัวชี้วัดต่างๆ รวมถึงข้อมูลจากผู้ใช้งานที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ และ Voice of Customer สามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคได้ดังนี้

จุดแข็ง (Strength-S)	จุดอ่อน (Weakness-W)
S๑. การชำระค่าผ่านทางสะดวก รวดเร็ว กว่า การชำระแบบเงินสด	W๑. รูปแบบการบริการบางส่วนยังไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ เช่น ช่องทางการสมัครหรือการตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ ไม่หลากหลาย ไม่สะดวก
S๒. มีช่องทางการเติมเงินที่หลากหลายสามารถเติมเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือผ่านตัวแทนหน่วยงานภายนอก	W๒. การเชื่อมโยงฐานข้อมูลยังไม่สามารถดำเนินการกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เพื่ออัปเดตข้อมูลได้ เช่น กรมการปกครอง (บัตรประชาชน) กรมการขนส่ง (ทะเบียนรถ)
S๓. ช่วยแก้ปัญหาการจราจรหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษได้	W๓. สิทธิพิเศษจากรายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ ไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จุดแข็ง (Strength-S)	จุดอ่อน (Weakness-W)
S๔. ระบบอัตโนมัติ ช่วยลดจำนวนบุคลากรประจำด่านลงได้	W๔. ผู้ใช้บริการบางส่วนยังขาดความเข้าใจในขั้นตอนการใช้บริการผ่านทางด้วยระบบอัตโนมัติ
	W๕. ผู้ใช้บริการไม่สามารถตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบอัตโนมัติได้ด้วยตัวเอง
โอกาส (Opportunity-O)	อุปสรรค (Threat-T)
O๑. สามารถใช้ Easy Pass ร่วมกับโครงข่ายของกรมทางหลวงได้	T๑. เทคโนโลยี/นวัตกรรมใหม่ ๆ มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างรวดเร็ว เช่นการเปลี่ยนระบบอัตโนมัติรูปแบบอื่นมาแทนที่
O๒. พฤติกรรมของผู้บริโภคยอมรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น สามารถรองรับการให้บริการเติมเงินค่าผ่านทางระบบอัตโนมัติ	T๒. ระบบอัตโนมัติ ยังไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบบัตรตัวร่วม ตามนโยบายตัวร่วมของกระทรวงคมนาคม ในอนาคตได้
O๓. สร้างมาตรฐานระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติของประเทศไทย	T๓. การลงทุนในการจัดหาค่าผ่านทางอัตโนมัติ มีค่าใช้จ่ายสูงต้องสั่งมาจากต่างประเทศ

จุดแข็ง (Strengths)

- (S๑) การชำระค่าผ่านทางสะดวก รวดเร็ว กว่าชำระแบบเงินสดไม่เสียเวลาในการรอคิวจ่ายค่าผ่านทางพิเศษ เนื่องจากการชำระค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสดต้องเสียเวลาในการรับชำระค่าผ่านทางพร้อมทอนเงิน จึงต้องใช้ระยะเวลาในการจอดและรอคิว และเข้ารับบริการมากกว่าระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ ในขณะที่การชำระค่าผ่านทางด้วยระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (ETCS) ผู้ใช้ทางเพียงแค่ชะลอรถเพื่อวิ่งผ่านเข้าช่องทางได้เลยโดยไม่ต้องเข้าแถวคอย หรือรอรับเงินทอนแต่อย่างใด

- (S๒) มีช่องทางการเติมเงินที่หลากหลาย สามารถเติมเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือผ่านตัวแทนหน่วยงานภายนอกมีช่องทางการเติมเงินสำรองค่าผ่านทางที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นที่ช่องทางเก็บค่าผ่านทาง อาคารด่านฯ ตู้เอทีเอ็ม Internet Banking Mobile Banking Counter Service รวมถึงการเติมเงินผ่านบัตรเครดิต โดยบริษัท อีซี ท็อปอัพ จำกัด

- (S๓) ระบบฯ ช่วยแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางได้ช่วยแก้ไขปัญหการจราจรที่ติดขัดบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษให้มีสภาพดีขึ้น รวมถึงส่งผลดีต่อภาพรวมในการแก้ปัญหาการจราจรติดขัดของกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และทำให้อัตราการสิ้นเปลืองพลังงานลดลงรวมถึงส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น

- (S๔) ระบบฯ ช่วยลดจำนวนบุคลากรประจำด่านลง จากเดิมที่ช่องเก็บค่าผ่านทางทุกช่องต้องมีพนักงานปฏิบัติงานอยู่ ระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติสามารถเข้ามาช่วยลดจำนวนบุคลากรดังกล่าวลงได้ โดยพนักงานที่ลดลงจากช่องทาง สามารถเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบจัดเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติหลังบ้าน (Back End) ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นได้ ทั้งในการบริการลูกค้า การจัดทำข้อมูลต่างๆ เกี่ยวข้อง เป็นต้น

จุดอ่อน (Weaknesses)

-(W๑) รูปแบบการบริการบางส่วนยังไม่สนองความต้องการของผู้ใช้ ผู้ใช้ทางต้องสมัครใช้บริการที่อาคารด่าน ช่องทางการสมัครไม่หลากหลาย หาซื้อยาก ช่องทางการสมัครไม่หลากหลาย เนื่องจากผู้ใช้ทางที่สนใจใช้บัตรอัตโนมัติ (Easy Pass) ต้องมาเขียนใบสมัครเพื่อขอใช้บริการที่อาคารด่านฯ หรือที่ One Stop Service เท่านั้น พร้อมทั้งชำระเงินและรับอุปกรณ์ไปใช้งานได้ทันที หรือด้านการเติมเงินในปัจจุบันผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือได้เพียง ๔ ช่องทางคือ อาคารด่านฯ ป้ายแสดงยอดคงเหลือขณะผ่านทาง เว็บไซต์ และ Call Center ๑๕๔๓ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการบางท่านรู้สึกไม่ได้รับความสะดวกเมื่อต้องการใช้บริการบัตร Easy Pass และ ไม่สามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือได้ทันที ส่งผลให้ผู้ใช้บริการบางรายเปลี่ยนไปใช้บริการช่องเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสดแทน

-(W๒) ข้อมูลของผู้ใช้ทางบางส่วนไม่เป็นปัจจุบัน ถูกต้องและขาดการบูรณาการเชื่อมโยงฐานข้อมูลหน่วยงานของรัฐ ข้อมูลผู้ใช้ทางที่ลงทะเบียนในครั้งแรก หากมีการเปลี่ยนแปลง ชื่อ ที่อยู่ ทะเบียนรถ หรือ หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น และผู้ใช้ทางไม่แจ้งแก้ไข ข้อมูลจะไม่เป็นปัจจุบัน รวมถึงขาดการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานของรัฐ เช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย หรือ ข้อมูลทะเบียนรถจากกรมการขนส่ง

-(W๓) สิทธิพิเศษจากรายการส่งเสริมการขายต่างๆ ไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า โปรโมชันต่างๆ ไม่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง กทพ. ไม่สามารถให้ส่วนลด หรือส่วนเพิ่มจากการเติมเงินสำรองค่าผ่านทางพิเศษได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีข้อจำกัดต่างๆ นอกจากนั้น จากผลการสำรวจเชิงลึกเพื่อรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer) ในการเข้าถึงพฤติกรรมการใช้ทางพิเศษ การรับรู้ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้ใช้ทางพิเศษ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ผู้ใช้บริการทางพิเศษยังมีความคิดเห็นว่าเป็นสิทธิพิเศษที่ทาง กทพ. มีอยู่นั้น ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทางพิเศษได้ เนื่องจากลูกค้ามีความต้องการส่วนลดอื่นๆ ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ส่วนลดน้ำมัน ส่วนลดร้านค้าแพ และส่วนลดค่าผ่านทางพิเศษ เป็นต้น

-(W๔) ผู้ใช้บริการบางส่วนยังขาดความเข้าใจในขั้นตอนการใช้บริการผ่านทางด้วยระบบอัตโนมัติ ส่งผลให้ความเชื่อมั่นในระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (ETCS) ในสายตาของผู้ใช้ทางลดลง เนื่องจากเดิมทีผู้ใช้ทางอยู่ระหว่างการรอคิวเพื่อชำระค่าผ่านทางแบบเงินสด อาจประสบเห็นรถของผู้ใช้ทางด้วยบัตรอัตโนมัติ (Easy Pass) ไม่สามารถผ่านช่องทางได้ หรือไม่กั้นไม่เปิด จนทำให้ต้องถอยหลังออก และทำให้การจราจรติดขัดมากกว่าเดิม จึงทำให้ขาดความเชื่อมั่นในระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติไป ทั้งที่ความเป็นจริงดังกล่าว อาจเกิดจากการที่ผู้ใช้ทางไม่ได้เติมเงินสำรองค่าผ่านทางหรือติดตั้งอุปกรณ์ไม่ถูกต้องก็เป็นได้ ซึ่งไม่ใช่ปัญหาที่เกิดจากตัวระบบ

-(W๕) ผู้ใช้บริการไม่สามารถตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ (กล่องส่งสัญญาณที่ติดอยู่กับตัวรถ) ในการใช้ระบบอัตโนมัติได้ด้วยตัวเอง ส่งผลให้ขาดความมั่นใจในการใช้ระบบอัตโนมัติว่ายังมีประสิทธิภาพสมบูรณ์ขณะใช้งานหรือไม่ เพราะตัวอุปกรณ์ไม่มีสัญญาณให้ทราบล่วงหน้า เมื่อเกิดปัญหาขณะผ่านทางต้องรอให้เจ้าหน้าที่ประจำด่านมาดำเนินการแก้ไขทุกครั้ง

โอกาส (Opportunities)

(O๑) สามารถใช้ Easy Pass ร่วมกับโครงข่ายของ กรมทางหลวงได้ ผู้ใช้บัตรสามารถใช้บัตรอัตโนมัติ (Easy Pass) วิ่งข้ามโครงข่ายกับโครงการต่าง ๆ ของกรมทางหลวงได้ เช่น การร่วมมือระหว่างกรมทางหลวง กับ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ในการผ่านทางหลวงหมายเลข ๗ (มอเตอร์เวย์) และทางพิเศษสายต่างๆ ด้วยบัตรอัตโนมัติ (Easy Pass) ใบเดียวกัน

-(O๒) พฤติกรรมของผู้บริโภคยอมรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น สามารถรองรับการให้บริการเติมเงินค่าผ่านทางระบบอัตโนมัติ พฤติกรรมของผู้บริโภคยอมรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการใช้ Mobile banking ในการชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น การใช้บัตรเครดิตในการใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น เป็นต้น จึงเป็นโอกาสที่ดีของบัตร Easy Pass ซึ่งเป็นรูปแบบการทำธุรกรรมแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย เช่น การเติมเงินสำรองค่าผ่านทางก็สามารถทำผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างหลากหลาย จึงน่าจะได้รับความสนใจมากขึ้นตามไปด้วย

- (O๓) สร้างมาตรฐานระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติของประเทศไทย สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานจัดเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ กำหนดและจัดทำเป็นมาตรฐานของระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติของประเทศไทย

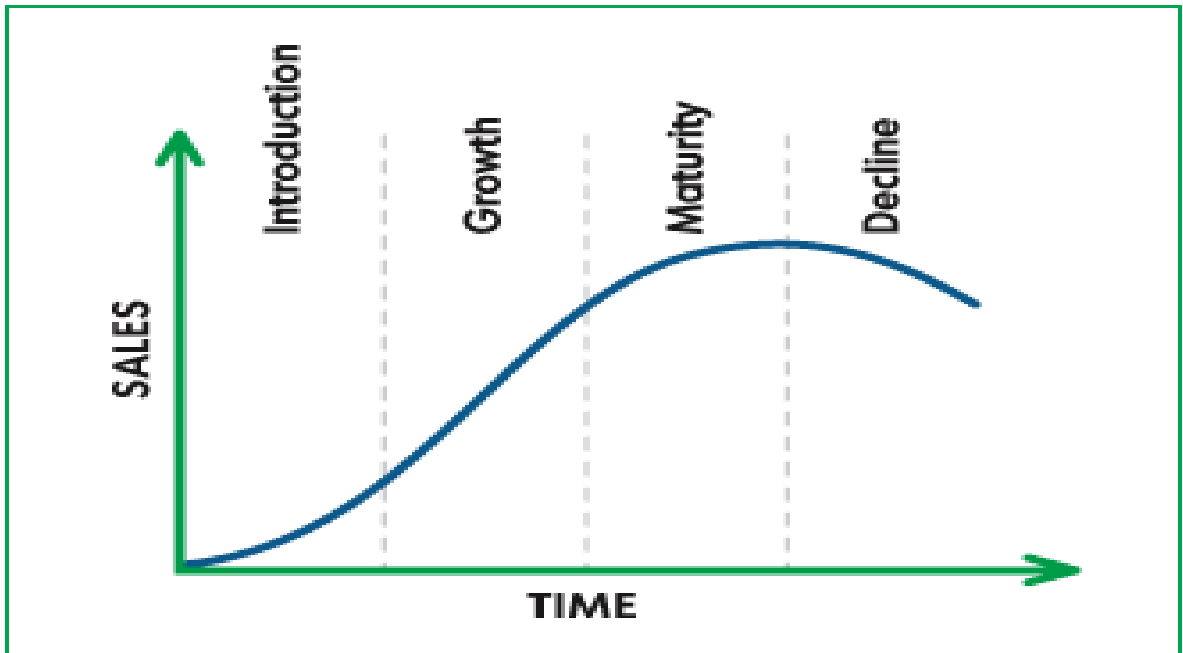
อุปสรรค (Threats)

- (T๑) เทคโนโลยี/นวัตกรรมใหม่ ๆ มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างรวดเร็ว เช่นการเปลี่ยนระบบอัตโนมัติรูปแบบอื่นมาแทนที่ เช่น การเปลี่ยนระบบใช้ Multilane Free Flow ซึ่งเป็นเทคโนโลยี/นวัตกรรมใหม่ ที่ได้มีการนำมาใช้ในบางประเทศ ส่งผลให้การพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการไม่ทันกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงเร็วกว่า

- (T๒) ระบบอัตโนมัติ ยังไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบบัตรตัวร่วม ตามนโยบายตัวร่วมของกระทรวงคมนาคม ในอนาคตตามโครงการ Common Ticket ของกระทรวงคมนาคม อาจเข้ามาเป็นคู่แข่งโดยตรงกับบัตรอัตโนมัติ (Easy Pass) เนื่องจากเป็นบัตรที่สามารถใช้ได้กับการคมนาคมทุกรูปแบบ

- (T๓) การลงทุนในการจัดหาค่าผ่านทางอัตโนมัติ มีค่าใช้จ่ายสูงต้องสั่งมาจากต่างประเทศ จากการที่ระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติของ กทพ. เลือกใช้เทคโนโลยีมาตรฐานการสื่อสารผ่านคลื่นไมโครเวฟ DSRC ๕.๘ GHz ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ใช้ในยุโรป ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ มาเลเซีย สิงคโปร์ ส่งผลให้ กทพ. ต้องสั่งอุปกรณ์จากต่างประเทศ ซึ่งต้องทำการนำเข้า อีกทั้งยังมีผู้ขายน้อยราย ส่งผลให้ต้นทุนการจัดหาค่าผ่านทางและอุปกรณ์ต่างๆ มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง

๖.๒ การวิเคราะห์วงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ของระบบ Easy Pass(Life Cycle Analysis) วงจรชีวิตผลิตภัณฑ์(Product Life Cycle: PLC) เป็นการแบ่งช่วงเวลาของผลิตภัณฑ์ออกเป็น ๔ ช่วง ได้แก่ ช่วงแนะนำ (Introduction) ช่วงเติบโต (Growth) ช่วงอิ่มตัว (Maturity) และช่วงถดถอย (Decline) โดยอ้างอิงกับปัจจัยยอดขายและระยะเวลา ดังแสดงในรูปที่ ๘ โดยหลักการ PLC สามารถช่วยสนับสนุนต่อการวางแผน และแนวทางในการทำตลาดของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ต่อไป ดังแสดงรายละเอียดในตาราง



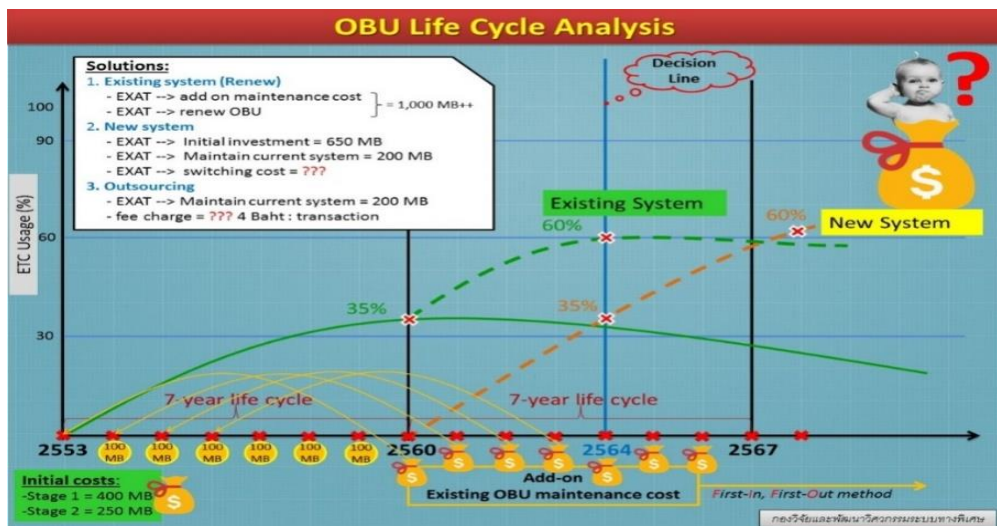
รูปที่ ๕ Product Life Cycle Curve

คำอธิบายและการดำเนินงานในแต่ละช่วงวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์

ช่วงวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์	คำอธิบาย	การดำเนินการ
ช่วงแนะนำ (Introduction)	เป็นช่วงแรกของการเข้าสู่ตลาด หน่วยงานเริ่มจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ช่วงนี้ผลิตภัณฑ์ยังไม่เป็นที่รู้จักของผู้คน จึงจำเป็นต้องทำการสื่อสารการตลาดเพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์สู่ตลาด เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรม และการส่งเสริมการตลาด ณ จุดขาย เป็นต้น ทำให้มีค่าใช้จ่ายทางการตลาดสูง ยอดขายผลิตภัณฑ์ยังต่ำและอัตราการเติบโตต่ำ	ต้องโหมทำตลาด โดยอาจจะยังไม่หวังยอดขายมาก วัตถุประสงค์หลักคือ ให้คนรู้จักและเกิดการทดลองใช้ให้มีประสบการณ์ที่ดีเกิดขึ้น
ช่วงเติบโต (Growth)	เป็นช่วงที่สอง หลังจากทำการสื่อสารการตลาดในช่วงแรกไปแล้ว เมื่อกลุ่มผู้ใช้บริการ เริ่มรู้จักผลิตภัณฑ์ ทดลองใช้บอกต่อ และช่องทางจัดจำหน่ายเริ่มรู้จักและแนะนำกับลูกค้า ทำให้ยอดขายสินค้าเติบโตอย่างรวดเร็วเมื่อเทียบกับช่วงแรก โดยช่วงนี้สามารถกระตุ้นยอดขาย โดยใช้การส่งเสริมการขาย ลด แลก แจก แถม เข้ามาเสริมอย่างไรก็ตาม ยังคงมีค่าใช้จ่ายสูงในการทำตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ติดตลาด	ต้องเร่งให้ผลิตภัณฑ์ติดตลาดต่อไป ช่วงนี้ยอดขายจะพุ่งขึ้นอย่างชัดเจน อย่าเพิ่งชะลอการทำตลาด ต้องบุกต่อจนผลิตภัณฑ์มี Market Share ที่ดีในตลาด และผู้บริโภครู้จักและมีประสบการณ์กันในวงกว้างแล้ว

ช่วงวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์	คำอธิบาย	การดำเนินการ
ช่วงอิมมัตู (Maturity)	เป็นช่วงที่สาม หลังจากกลุ่มผู้ใช้บริการได้ทดลองใช้และพอใจในสินค้าแล้ว กทพ. มีลูกค้าขาประจำเกิดขึ้น จึงมียอดขายอย่างต่อเนื่อง การสื่อสารการตลาด เช่น โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ก็จะลดลง เนื่องจากสินค้าเป็นที่รู้จักดีแล้ว ทำให้ค่าใช้จ่ายในการทำตลาดลดลงกว่าช่วงแรกและช่วงที่สอง เป็นช่วงที่สร้างกำไรได้มากที่สุด	ช่วงนี้ สัญญาที่บอกคือ อัตราการเติบโตของยอดขายเริ่มช้าหรือตกลง Market Share เริ่มไม่ขยับบงบอกว่าถึงเวลาประคองตัว ควบคุมค่าใช้จ่าย รักษาลูกค้าไว้ให้ได้ ที่สำคัญคือ ช่วงนี้จะเก็บกำไรได้อย่างไรดีและต่อเนื่อง
ช่วงถดถอย (Decline)	เป็นช่วงสุดท้ายในวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ เมื่อสินค้าติดตลาดเป็นที่ต้องการของลูกค้า ย่อมมีการแข่งขันที่สูงขึ้น คู่แข่งเข้ามาทำตลาดผลิตภัณฑ์แบบเดียวกันมากขึ้น เป็นช่วงที่ยอดขายผลิตภัณฑ์เริ่มตกต่ำ จากการที่เกิดการแข่งขันสูงทั้งในด้านราคาและการส่งเสริมการขาย ลูกค้าเริ่มทดลองผลิตภัณฑ์คู่แข่ง หน่วยงานไม่กล้าที่จะทุ่มทุนสู้ใหม่ในตลาด จึงทำให้ผลิตภัณฑ์ค่อยๆ หายไปจากตลาดในที่สุด	หากมาถึงช่วงนี้สัญญาที่บอกคือ ยอดขายตกต่ำลงอย่างเห็นได้ชัด ถ้าภาพรวมตลาดตกลงมากเช่นกัน อาจพิจารณายกเลิกผลิตภัณฑ์ แต่หากภาพรวมตลาดยังปกติ แต่ตกเฉพาะผลิตภัณฑ์ของเรา ก็ต้องมาวิเคราะห์ต่อว่าเกิดจากอะไร และจะปรับตัว Re-Launch ใหม่ หรือจะเปลี่ยนแบรนด์ทำใหม่ หรือจะทำอะไร ก็ต้องมาตัดสินใจหาทางออกที่ดีที่สุดต่อไป

หากการดำเนินการด้วยระบบเดิม แต่ไม่สามารถผลักดันให้ร้อยละผู้ใช้บัตรอัตโนมัติถึงเป้าหมาย ๖๐% ได้ กทพ. จะต้องตั้งงบประมาณสำหรับการจัดซื้อชุด Easy Pass เพื่อจำหน่ายให้กับลูกค้าใหม่ และทดแทนบัตรที่มีอายุใกล้ครบอายุการใช้งานตามอายุแบตเตอรี่ (ตามผู้ผลิตกำหนดอายุแบตเตอรี่ประมาณ ๗ ปี) ตลอดจน ค่าบำรุงรักษา, ค่าดำเนินการ และหากมีค่าใช้จ่ายสูงกว่า กทพ. อาจต้องพิจารณาระบบใหม่มาทดแทน โดยพิจารณาต้นทุนติดตั้งระบบใหม่ โดยละเอียด ดังแสดงในรูปที่ ๗



รูปที่ 7 Life Cycle ในแง่มุมของการลงทุน

๖.๓ การจัดทำแผนงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของ กทพ. ได้พิจารณาแบ่งการดำเนินงานออกเป็นชั้นต่างๆ จำนวน ๔ ชั้น ดังนี้

ชั้นที่ ๑ การแก้ปัญหาที่มีในปัจจุบัน

ชั้นที่ ๒ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งที่มีอยู่เดิมให้ดียิ่งขึ้น (Improvement)

ชั้นที่ ๓ ระบบใหม่ (New System)

ชั้นที่ ๔ วิธีการบริหารแบบใหม่

๖.๓.๑ ระยะที่หนึ่งการพัฒนาาระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน

การกำหนดทิศทางการพัฒนาการให้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ มีหลักการดำเนินงานที่สำคัญ ๔ ประการ

๑) ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการใช้ระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติเพิ่มมากขึ้นผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ

๒) สร้างระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติมีความเสถียร น่าเชื่อถือ และทันสมัย มีภาพลักษณ์ที่ดี

๓) หาต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมและคุ้มค่าในการจัดการ

๔) สนับสนุนและส่งเสริมให้ พนักงานและลูกจ้าง มีความรู้และเข้าใจ และพร้อมช่วยผลักดันการดำเนินงานระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ

แนวทางการดำเนินงานกำหนดแยกเป็นสองด้านดังนี้

๑) ด้านผู้ใช้บริการ

๑.๑) จัดเก็บข้อมูลปริมาณการจราจรที่ผ่านช่องทางระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติและระบบเงินสด เป็นรายชั่วโมง รายด้านๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์การปรับปรุงสัดส่วนของจำนวนช่องทาง หรือการก่อสร้างช่องทางเพิ่มเติม ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ

๑.๒) นำผลการสำรวจความพึงพอใจจากหน่วยงานภายนอกจากปีที่ผ่านมา และข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาการรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of customer) เพื่อปรับปรุงการทำงานหรือกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามเสียงลูกค้า และจัดทำแผนการตลาดกับลูกค้าที่ใช้บริการระบบอัตโนมัติได้อย่างตรงความต้องการของลูกค้า เช่น การให้พิจารณาส่วนลดค่าผ่านทางพิเศษจากจำนวนครั้งที่ใช้ จัดกิจกรรมสะสมแต้ม (Point Management), กิจกรรม CRM, กิจกรรม Road Show, กิจกรรมสื่อสาร และส่งเสริมการตลาด เป็นต้น

๑.๓) จัดหาบัตร Easy Pass พร้อมอุปกรณ์ ให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้าที่จุดบริการทุกแห่ง รวมทั้งศึกษาหาแนวทางที่จะมีการจัดจำหน่ายบัตร Easy Pass ผ่านพันธมิตรภายนอกด้วย

๑.๔) จัดหาพันธมิตรจากหน่วยงานภายนอกเพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีอยู่ ๑๒ ราย ในการอำนวยความสะดวกในการเติมเงินค่าผ่านทางพิเศษในบัตร Easy Pass และหาแนวทางในการลดค่าธรรมเนียมทางธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างเหมาะสมและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

๑.๕) จัดทำคู่มือการให้บริการทางพิเศษด้วยระบบอัตโนมัติเพื่อประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้กับลูกค้า ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการใช้บริการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และเป็นแนวทางให้กับพนักงานภายในหน่วยงานใช้เป็นคู่มือในการให้บริการ

๒) ด้านระบบ

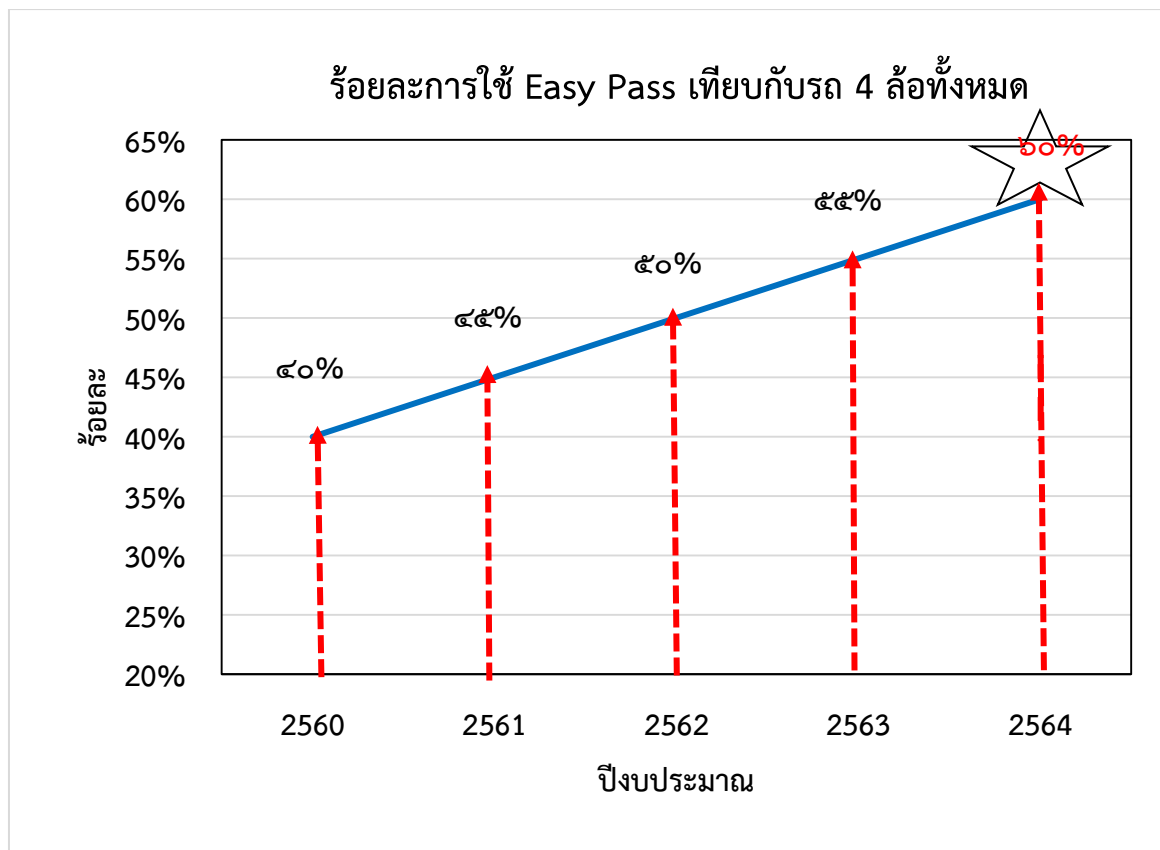
๒.๑) พัฒนาระบบอัตโนมัติที่ให้บริการในปัจจุบัน มีความเสถียร น่าเชื่อถือ และทันสมัย ให้รองรับกับฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการระบบอัตโนมัติที่เพิ่มเพิ่มมากขึ้นได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพรวมทั้งการพัฒนาบุคลากรภายในให้มีความสามารถในใช้งาน การบำรุงรักษา ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒) พัฒนาระบบบริหารการคลังบัตรอัตโนมัติ ปรับปรุงระบบขายและเติมเงินเพื่อให้มีระบบช่วยจัดการกระจายบัตร และเปลี่ยนคืนบัตรในคลังต่างๆ เช่น คลังหลัก คลังสายทาง และให้สามารถควบคุมและตรวจสอบ ให้มีปริมาณที่เพียงพอและเหมาะสม ผ่านโปรแกรมส่วนกลาง

๒.๓) พัฒนางานศึกษารูปแบบระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติที่เหมาะสม ของ กทพ. ในอนาคตเพื่อศึกษาระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ ของ กทพ. ที่เหมาะสม และ วางแนวทางการปรับเปลี่ยนระบบและเตรียมความพร้อมของระบบและเทคโนโลยีด้านการเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติในอนาคตให้ครบทุกด้าน เช่นด้านการเงิน การลงทุน กฎหมาย เทคโนโลยี แนวทางการปรับใช้

แนวทางการการติดตามประเมินผล

- ติดตามสัดส่วนปริมาณการจราจรระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติต่อปริมาณรถสี่ล้อเป็นรายปีที่ตั้งไว้ตามแผนปฏิบัติการประจำปี (๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) โดยการนำหลักการ PDCA มาเป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของโครงการ



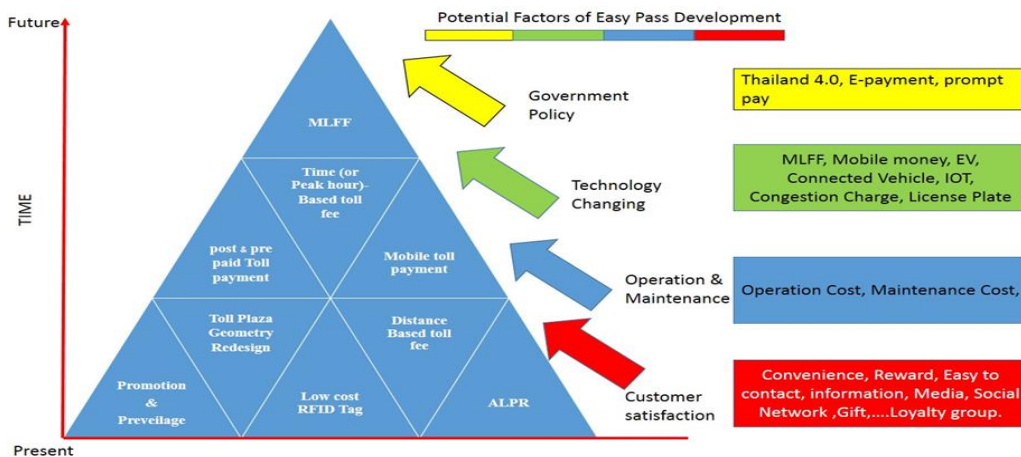
รูปที่ ๘ ——— ร้อยละของการใช้ Easy Pass เทียบกับรถ 4 ล้อ

๖.๓.๒ ระยะที่สองการศึกษาและพัฒนาระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติในอนาคตที่เหมาะสมกับประเทศไทย

รูปแบบแนวทางการการศึกษาและพัฒนาระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติในอนาคต

โครงสร้างพื้นฐาน/ระบบ	คำอธิบายโดยย่อ
๑. Multi Lane Free Flow	ระบบเก็บค่าผ่านทางแบบไม่มีด่าน
๒. Distance-Based Toll Fee	ระบบการคิดอัตราค่าผ่านทางตามระยะทาง
๓. Mobile Toll Payment	ระบบการชำระเงินค่าผ่านทางด้วยระบบโทรศัพท์มือถือ
๔. Post Paid Toll	ระบบการชำระเงินค่าผ่านทางก่อนหรือหลังผ่านทาง
๕. Automatic License Plate Recognition	ระบบอ่านป้ายทะเบียนอัตโนมัติ เพื่อเป็นระบบสนับสนุนในระบบชำระเงินค่าผ่านทางแบบชำระเงินภายหลัง

การศึกษาระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติในต่างประเทศ กทพ. ได้พิจารณาสภาพแวดล้อมที่อาจมีผลกระทบต่อการพัฒนา Easy Pass โดยนำปัจจัยมาพิจารณาในหลายด้าน เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า ค่าดำเนินการ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และนโยบายรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมุ่งเน้นพัฒนาระบบและโครงสร้างพื้นฐานของด่านเก็บค่าผ่านทางที่นำไปสู่การจัดเก็บค่าผ่านทางแบบ Multi-Lane Free Flow ซึ่งไม่มีด่านขวางบนทางพิเศษ (ดังแสดงตัวอย่างในรูปที่ ๓) โดยอาจพิจารณาการคิดค่าผ่านทางตามระยะทางหรือสามารถปรับเปลี่ยนค่าผ่านทางตามช่วงเวลาเร่งด่วนและนอกเวลาเร่งด่วนได้ ตลอดจน การพิจารณาการชำระเงินประเภทอื่น ๆ โดยไม่จำเป็นจะต้องชำระเงินขณะผ่านทางดังตัวอย่างใน Queensland Tollroad ประเทศออสเตรเลีย (ดังแสดงตัวอย่างในรูปที่ ๔) หรือการชำระเงินผ่าน Application บนโทรศัพท์มือถือหรือ Internet (ดังแสดงตัวอย่างในรูปที่ ๕)



รูปที่ ๔ การทบทวนระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติของกทพ. และสภาพแวดล้อมที่อาจส่งผลต่อการพัฒนา

กิจกรรมเกี่ยวเนื่อง/การเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานระยะที่สอง

- ปรับปรุงระบบ Computer System ในระดับต่าง ๆ
- ปรับปรุงระบบขายและเติมเงิน
- การติดตั้งระบบอ่านป้ายทะเบียน
- การกำหนดทางเลือกและนโยบายการให้ชำระเงินภายหลังผ่านทางได้
- การพัฒนาข้อกำหนดในการเรียกเก็บเงินค่าผ่านทางภายหลัง
- การพัฒนาข้อกำหนดสำหรับผู้ฝ่าฝืนการชำระค่าผ่านทาง
- การศึกษาและกำหนดจุดติดตั้ง TollGantry ณ ทางเข้า-ออกของสายทางต่างๆ
- การพัฒนา Application เพื่อการชำระเงินค่าผ่านทาง และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๗. ระยะเวลาการดำเนินงาน (อ้างอิงมาจากระยะเวลาการดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจ)

- ๗.๑ ระยะที่หนึ่งการพัฒนาาระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน
ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๔
- ๗.๒ ระยะที่สองการศึกษาและพัฒนาาระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติในอนาคต
ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕-๒๕๖๙

๘. งบประมาณ

- ๘.๑ จัดหาชุด Easy Pass สำหรับจำหน่ายและเปลี่ยนให้กับลูกค้า ปีละประมาณ ๑๐,๐๐๐ ชุด
เป็นเงินประมาณ ๑๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท ต่อปี
- ๘.๒ ค่าจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายและประชาสัมพันธ์ ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท ต่อปี
- ๘.๓ ค่าศึกษาระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติในอนาคต ๓,๐๐๐,๐๐๐ บาท (ครั้งเดียว)

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธี/เครื่องมือ
เป้าหมาย ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าผ่านทางพิเศษโดยมีเป้าหมายให้สัดส่วนปริมาณการจราจรระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติต่อปริมาณรถสี่ล้อมากกว่าร้อยละ ๖๐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔	ผลผลิต (Output) ปริมาณการจราจรระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติต่อปริมาณรถสี่ล้อมากกว่าร้อยละ ๖๐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔	- ตรวจสอบปริมาณจราจรระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติต่อปริมาณรถสี่ล้อ

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธี/เครื่องมือ
<p>วัตถุประสงค์</p> <p>๑. เพื่อให้ผู้ใช้บริการการทางพิเศษได้รับการบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทั้งในระบบอัตโนมัติและระบบเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสด</p> <p>๒. เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีมาตรฐานและเป็นแนวทางเดียวกันทุกจุดการให้บริการ</p> <p>๓. เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของการทางพิเศษฯ ให้เป็นหน่วยงานแนวหน้าในการให้บริการทางพิเศษ</p>	<p>ผลลัพธ์ (Outcome)</p> <p>- จำนวนด่านฯ ที่มีการปรับปรุงสัดส่วนช่องทางทั้งระบบเงินสดและระบบอัตโนมัติมีสัดส่วนที่เหมาะสมต่อการให้บริการทางพิเศษในปัจจุบัน เพิ่มขึ้นจำนวน ๑๑๓ ด่าน</p> <p>- มีข้อร้องเรียนต่อการให้บริการทางพิเศษลดลงจากปีที่ผ่านมาไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐</p> <p>- ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทางพิเศษ จากหน่วยงานภายนอก ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐</p>	<p>- จำนวนด่านฯ ที่ได้รับการปรับปรุงสัดส่วนช่องทางที่เหมาะสม</p> <p>- รายงานสรุปการแก้ไขข้อร้องเรียนการให้บริการทางพิเศษฯ ของ กทพ.</p> <p>- รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการทางพิเศษจากหน่วยงานภายนอก</p>

๑๐. ข้อเสนอแนะ

ในการดำเนินการตามแผนงานในระยะที่หนึ่ง ในบางแนวทางอาจมีค่าใช้จ่ายที่กระทบต่อรายได้ของ กทพ. ที่ลดลง. นั้น กทพ. ควรที่เร่งหาแนวทางการสนับสนุนจากรัฐบาล หรือหน่วยงานภายนอก เช่น เงินช่วยเหลือค่าก่อสร้าง การอนุญาตให้ลดสัดส่วนจำนวนเงินนำส่งรัฐ การยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น เพื่อชดเชยรายได้ที่ขาดหายไปจากการลงทุนที่เกี่ยวข้อง และควรเร่งให้มีการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติในรูปแบบอื่นโดยไม่ต้องรอรยะเวลาการดำเนินงานในระยะที่สอง เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งอาจจะมีรูปแบบอื่นที่เหมาะสมกว่าและสามารถดำเนินการได้จริง