

# ถอดบทเรียน “M-Flow” ที่ “ไม่ Flow” ระบบแย่ง ลงทะเบียนยาก อ่อนประชาสัมพันธ์



ออกมาสยบดราม่าอารมณ์ขุ่นมัวของผู้ใช้บริการ M-Flow หรือทางผ่านอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้นบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 9 (วงแหวนบางปะอิน-บางพลิ) ได้อย่างทันท่วงทีสำหรับการเทกแอกชันของนายศักดิ์สยาม ชิดชอบ รมว.กระทรวงคมนาคม ที่สั่งการให้กรมทางหลวง (ทล.) ชะลอค่าปรับ 10 เท่า และให้เร่งคืนค่าปรับที่จ่ายมาแล้ว พร้อมจัดระบบใหม่อย่าให้เป็น M-Flow ที่ไม่ Flow

อันที่จริงก็ถือเป็นเรื่องปกติธรรมดาที่การทดลองเปิดให้บริการด้วยระบบใหม่มักจะยุ่งยากติดขัดในตอนแรกเหมือนอย่างกับทางด่วนเปิดใช้ “ระบบอีซีพาส” ที่มีปัญหาการเคลียร์เงินไม่ตรงกับที่ลูกค้าใช้บริการ มีการ

สลับเลนเพื่อเข้าช่องอีซีพาสทำให้รถติดยาวเหยียด ฯลฯ ต้องตามแก้ปัญหาเป็นนานกว่าจะเข้าที่เข้าทาง

กรณีการเปิดให้บริการระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-Flow) เดิมรูปแบบบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 9 (วงแหวนบางปะอิน-บางพลิ) จำนวน 4 ด่าน คือ ด่านธัญบุรี 1 ด่านธัญบุรี 2 ด่านทับช้าง 1 และ ด่านทับช้าง 2 ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2565 ที่ผ่านมา ก็มีปัญหาเช่นเดียวกัน

ต่างกันอยู่ตรงที่ว่าค่าปรับสิบเท่าที่กรมทางหลวงเรียกเก็บกรณีที่ผู้ใช้บริการซึ่งไม่ได้เป็นสมาชิก M-Flow ไม่จ่ายค่าบริการตามเวลากำหนดนั้น ต้องบอกว่าการหาโหดเหมือนปล้นกลางแดด แถมระบบเคลียร์ของเบงก์ที่ตัดค่าบริการยังมีปัญหาถูกเรียกเก็บซ้ำ ไม่นับว่าการสลับสับเปลี่ยนเลนของรถที่จะเข้าช่อง M-Flow ทำให้การจราจรติดขัดอย่างหนัก ฯลฯ

ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ ล้วนเป็นเรื่องที่เคยเกิดขึ้นมาแล้วกับระบบอีซีพาสทั้งสิ้น แต่แทนที่กรมทางหลวงจะเก็บรับบทเรียนมาปรับใช้และรับมือกับสถานการณ์ให้ทัน่วงที กลับงอแงงะปล่อยให้ปัญหามานปลายจนมีเสียงสาปส่งทั่วบ้านทั่วเมือง เตือดร้อนไปถึงเจ้ากระทรวงคมนาคม ต้องออกโรงมาสงบตรามหาที่ท่าจะไปกันใหญ่

นายศักดิ์สยาม ออกมารับหน้ากับสังคมเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ที่ผ่านมาว่า รับทราบปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประชาชนที่ต้องเสียเงินค่าปรับ 10 เท่า กรณีที่จ่ายเงินค่าผ่านทางเกิน 2 วัน ในการใช้ช่องทางระบบ M-FLOW สำหรับประชาชนที่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกระบบ M-Flow โดยได้สั่งการไปยังกรมทางหลวง (ทล.) ให้ชะลอการเรียกเก็บเงินค่าปรับ 10 เท่า สำหรับผู้ที่ไม่ได้สมัครเข้าเป็นสมาชิกระบบ M-FLOW และได้เข้าใช้ช่องทางระบบ M-FLOW ในระยะเวลา 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา และให้งดค่าปรับ 10 เท่าไป จนถึง 31 มีนาคม 2565 เพื่อทำความเข้าใจและให้ผู้ใช้งานปรับตัว

สำหรับผู้ชำระค่าธรรมเนียมผ่านทาง และถูกปรับไปก่อนหน้านี้ ให้กรมทางหลวง คืนเงินค่าปรับให้ทุกราย และให้แก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบเกิดความเดือดร้อน ความไม่สะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้ทาง และประชาสัมพันธ์ให้เกิดการรับรู้การใช้งานระบบ M-FLOW ให้มากขึ้นในทุกช่องทาง

ระบบบริการ M-Flow ที่ไม่ Flow นั้น มีปัญหา มาตั้งแต่วันที่เปิดให้บริการและต่อเนื่องเรื่อยมา จุดที่กสุดอยู่ที่เหล่าศิลปินในวงการบันเทิงออกมาโพสต์วิพากษ์วิจารณ์ โดยเฉพาะประเด็นค่าปรับมหาโหดไม่ว่าจะเป็น "หลุยส์ สก๊อต", "อ่อม สกาวใจ พูนสวัสดิ์" และ "ก๊อต จิรายุ ตันตระกูล"

เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2565 "หลุยส์ สก๊อต" โพสต์ผ่านไอจี "IG louisscott" เล่าประสบการณ์ใช้บริการ M-Flow "ผมเป็นคนหนึ่งที่ใช้บริการ M-Flow

ครับ ผมไม่ได้เป็นสมาชิกผมก็เลยตัดสินใจเลือกวิธีวิ่งก่อนแล้วค่อยจ่ายครับ สรุปไม่คุ้มครับ เพราะผมต้องจ่ายค่าผ่านทางและค่าปรับสองครั้งเพราะระบบ AI ไม่เคลียร์ยอดให้ครับ และกลัวโดน (คดีอาญา) #ก็ต้องจ่ายครับ ผมใช้บริการไปหกครั้ง= 780 + ค่าน้ำมัน #เป็นลมครับ ถ้าใครมีข้อมูลตรงนี้ฝากเขียนมาได้เลยครับ #เยี่ยม"

ด้าน "หนุ่มก๊อต-จิรายุ" ออกมาอัปเดตถึงเรื่องนี้ผ่านรูปภาพพร้อมข้อความว่า "มันถูกออกแบบมาแล้วอย่างชาญฉลาด แม้จะพยายามแสร้งทำให้เหมือนเป็นความผิดพลาดทางเทคนิค แน่نونว่าสิ่งที่เขาจะทำต่อไปคือการโยนความผิดให้กับคนที่ไม่รับสาร ว่าเหตุใดไม่ศึกษาให้ดี ฉะนั้นศึกษาให้ดี เพื่อที่จะได้ไม่เป็นเหยื่อของโครงการสร้างลักษณะนี้"

ส่วน "อ่อม-สกาวใจ" อัปเดตรูปภาพวิจารณ์ประเด็นนี้ พร้อมข้อความ

อีกว่า "ซูดรีดจัง...ถึงแตก? I hear!!! I SUSssss!!! #รบสด#mflow" ซึ่งก็มีคนมากดไลก์พร้อมวิพากษ์วิจารณ์จนกลายเป็นกระแสร้อนแรง

กรณีระบบเคลียร์ของเบงก์ที่มีปัญหานั้น กรมทางหลวงได้แจ้งข้อมูลผ่านไลน์แอด LINE @ M-Flow ว่าช่วงเวลา 21.00 น.ของวันที่ 21 ก.พ. 2565 ถึง เวลา 12.00 น. ของวันที่ 22 ก.พ. 2565 เกิดข้อขัดข้องในการปรับปรุงระบบรับชำระเงิน ส่งผลให้สถานการณ์ชำระเงินยังคงเป็นรอดำเนินการ ทางธนาคารกรุงไทยกำลังแก้ไขปัญหอย่างเร่งด่วน ซึ่งหลังจากดำเนินการแล้วเสร็จจะไม่พบหนี้ค้างชำระในระบบ ในกรณีที่ชำระซ้ำเข้ามา ทางธนาคารจะคืนเงินให้ตามช่องทางที่ผู้ใช้ทางชำระเงินแจ้งไว้ หากยังพบว่าไม่มีข้อมูลไม่ถูกต้องสามารถแจ้งเรื่องมาที่ www.mflowthai.com หรือ Application iOS/android mflowthai เพื่อเข้าสู่กระบวนการโต้แย้ง เพื่อให้เจ้า

หน้าที่ช่วยดำเนินการแก้ไข

**นายสรวิศ ทรงศิริไฉ** อธิบดีกรมทางหลวง (ทล.) อธิบายถึงข้อดีของระบบ M-Flow ว่า เป็นการออกแบบให้สามารถรับความเร็วขณะรถวิ่งผ่านได้ 1 20 กม./ชม. ซึ่งเป็นความเร็วเท่ากับที่กำหนดไว้ในการใช้เส้นทางมอเตอร์เวย์ ทำให้มีข้อดี คือรถที่วิ่งผ่านไม่ต้องชะลอความเร็วเมื่อผ่านด่าน โดยช่อง M-Flow สามารถรองรับรถได้ 2,500 คัน/ชม./1 ช่อง ดังนั้น จำนวน 4 ช่อง สามารถรองรับได้ 10,000 คัน/ชม. การที่รถไม่ต้องชะลอความเร็วจะทำให้ไม่มีปัญหารถติด ซึ่งในช่วงเวลาเร่งด่วนบนมอเตอร์เวย์สาย 9 จะปริมาณจราจรประมาณ 12,000 คัน/ชม.

ข้อดีอีกอย่างคือ เป็นการใช้ง่ายที่หลัง ซึ่งการชำระภายหลัง มีช่องทางชำระเงินหลายแบบ ทั้งแบบจ่ายต่อครั้งที่ใช้, จ่ายเมื่อครบรอบบิล, จ่ายผ่านบัตรเครดิต เดบิต, จ่ายผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส, ผ่านอีแบงกิ้ง ต่างๆ ส่วนระบบชำระค่าผ่านเดิมจะเป็นแบบเงินสด หรือ ผ่าน บัตร M-PASS หรือ EASY PASS จะต้องจ่ายเงินก่อนเข้าใช้ทาง ทั้งเงินสด หรือมีเงินที่อยู่ในบัตร M-PASS หรือ EASY PASS

สำหรับผู้ที่ไม่เป็นสมาชิกระบบ M-Flow นั้น กรมทางหลวงได้ดูแลให้วิ่งผ่าน M-Flow ได้โดยการชำระเงิน ให้เข้าตรวจสอบที่ [www.mflowthai.com](http://www.mflowthai.com) เลือกเมนู : ค้นหาเพื่อชำระเงิน : <https://mflowthai.com/mflow/unuserpayment> อีกทั้งยังสามารถชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ร้าน 7-Eleven ที่เปิดตลอด 24 ชั่วโมง และมีอยู่กว่า 13,000 สาขาทั่วประเทศได้อีกด้วย

ส่วนกรณีทีหลีกเลี่ยงไม่ชำระค่าธรรมเนียมผ่านทางภายใน 2 วัน จะมีค่าปรับ 1 เท่า เช่น ค่าผ่านทางมอเตอร์เวย์สาย 9 สำหรับรถ 4 ล้อ จำนวน 30 บาท จะถูกปรับ 300 บาท รวมกับค่าผ่านทางค้างชำระ 30 บาท เป็นเงินที่ต้องชำระรวม 330 บาท และกรณีไม่ชำระภายใน 12 วัน จะมีค่าปรับเพิ่มอีก 200 บาท



นายศักดิ์สยาม ชิดชอบ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม Call Center: 1586 กด 1 | [www.mflowthai.com](http://www.mflowthai.com) | [mflowthai](https://mflowthai.com)

กรณีไม่เป็นสมาชิก และไม่ชำระเงินภายใน 12 วัน มีโทษปรับขึ้น สูงสุดถึง 5,530 บาท ถึงแม้จุดมุ่งหมาย ในการออกแบบระบบ M-Flow เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้รถใช้ถนนจะดีอย่างไร แต่การเริ่มใช้งานจริงต่าง มีปัญหาสารพัดสารพัน กรมทางหลวงต้องวาง กรวยจัดระบบจราจร

ใกล้ช่องทางเข้าใหม่ ซึ่งนับแต่เปิดให้บริการจนบัดนี้ ประชาชนยังสับสนในการเข้าใช้ช่องทาง M-Flow และช่องทางชำระค่าธรรมเนียมแบบเดิม โดยเฉพาะผู้ใช้บัตร M-PASS และ EASY PASS ต่างปนระงมว่า รถติดหนักมาก เพราะถูกรวมเลนไปอยู่กับรถทั่วไป และรถบรรทุกสิบล้อ อีกทั้งป้ายสื่อสารสับสนไม่ชัดเจน ทำให้เกิดปัญหารถติดหน้าด่านอย่างหนัก ไม่นับว่า ยังมีรถอีกจำนวนหนึ่งที่ยังเข้าใช้ช่องทาง M-Flow โดยยังไม่ได้สมัครเป็นสมาชิก ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงสลับกันไปมาทำให้ถูก บีบเข้าช่อง M-Flow ไปโดยปริยาย จากนั้นเมื่อชำระเงินไม่ทันตาม กำหนดก็ถูกเรียกค่าปรับมหาโหด ตามมา

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบ M-Flow ของกรมทางหลวง ทำให้ นายสุรเชษฐ์ เหล่าพูลสุข ผู้ว่าการ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) สั่งการให้เจ้าหน้าที่รวบรวม ปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจาก ทล. เปิดให้ บริการระบบ M-Flow บนมอเตอร์เวย์ สาย 9 รวม 4 ด่านฯ อย่างเต็มรูป

แบบ เพื่อนำมาเป็นบทเรียนให้ กทพ. ปรับปรุงแก้ไข และปิดจุดอ่อนต่างๆ ก่อนที่ กทพ. จะเปิดให้บริการ M-Flow ในระยะที่ 1 ประมาณเดือน พฤษภาคม 2565 นำร่องบนทางพิเศษ (ด่วน) ฉลวงรัช 3 ด่าน ประกอบด้วย ด่านจตุโชติ, ด่านสุขาภิบาล 5-1

และด่านสุขาภิบาล 5-2

สำหรับบทเรียนเบื้องต้นที่ กทพ. ถอดออกมา จากเสียงสะท้อนผู้ใช้บริการของ ทล. พบว่า การลงทะเบียนใช้บริการ M-Flow ค่อนข้างยุ่งยาก การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงทำให้ขาดการรับรู้ ทาง กทพ. จึงต้องเร่งให้สร้างการรับรู้ให้มากขึ้นเพราะทางด่วน มีผู้ใช้บริการค่อนข้างมาก ยอมรับว่าการเปลี่ยนแปลง ในช่วงแรกย่อมเกิดปัญหา ซึ่งก่อนที่ กทพ. จะเปิด ให้บริการ M-Flow จะเปิดทดสอบระบบเสมือนจริง ประมาณเดือนมีนาคม-เมษายน 2565 เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเมื่อเปิดให้บริการจริง โดยจะเปิดให้บริการ ช่องที่จ่ายผ่านบัตรอีซีพาสและเงินสดคู่ขนานไปกับ M-Flow ก่อน

ปัจจุบันมีผู้ใช้ทางด่วนประมาณ 1.9 ล้านคนต่อวัน โดยในจำนวนนี้มีผู้ใช้บัตรอีซีพาสประมาณ 8 แสนคนต่อวัน จากผู้ถือบัตรอีซีพาสทั้งหมดประมาณ 2 ล้านคน กทพ.เชิญชวนผู้ใช้ทางด่วนและผู้ใช้บัตรอีซีพาส ลงทะเบียนสมัครสมาชิก M-Flow เพื่อใช้บริการระบบ M-Flow บนมอเตอร์เวย์หมายเลข 9 นอกจากนี้ กทพ. ยังอยู่ระหว่างปรับระบบเพื่อ บูรณาการข้อมูลที่จะทำให้ผู้ใช้บัตรอีซีพาส สามารถสมัครเป็นสมาชิก M-Flow ได้โดยไม่ต้องลงทะเบียน ใหม่ ไม่ยุ่งยากเพียงคลิกแค่ไม่กี่ครั้ง โดย กทพ. จะใช้ข้อมูลและเอกสารเดิมของผู้ใช้บัตรอีซีพาสที่มีอยู่แล้วให้มากที่สุดเพื่อให้ง่ายและสะดวก

ล้างภาพ M-Flow ที่ไม่ Flow ให้ได้ก่อนเปิด ใช้บริการจริงเป็นดีที่สุด ■