

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ประเมินมาตรฐานการให้บริการของสถานี่ชนสงฆ์โดยสารถายไ้การกำกับ
ดูแลของเทศบาลนครลำปาง ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.1.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

2.1.2 หลักเกณฑ์สำคัญในการทำบริการสาธารณะ

2.1.3 หลักการแบ่งบริการสาธารณะระหว่างส่วนราชการกับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น

2.1.4 การจัดทำบริการสาธารณะ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ

2.3 มาตรฐานการถ่ายโอนและการดำเนินการสถานี่ชนสงฆ์ทางบก

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.1.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

นักวิชาการได้กล่าวถึง บริการสาธารณะ ในความหมายที่แตกต่างกันไป ดังนี้

วรเดช จันทรศร (2544: 205) กล่าวว่า บริการสาธารณะ หรือเรียกอีกอย่างว่า การ
บริการประชาชนเป็นหัวใจในการทำงานของรัฐบาล การบริการสาธารณะจึงเกี่ยวข้องกับการ
ควบคุมการนำเข้าทรัพยากรทางการเงินและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการดำเนินงาน
หรือการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547: 159) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า
การจัดทำบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐสมัยใหม่ต้องจัดทำให้กับ
ประชาชนโดยเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะเมื่อพิจารณาจาก

คำจำกัดความของบริการสาธารณะข้างต้นสามารถแยกองค์ประกอบที่สำคัญของบริการสาธารณะออกเป็นสองประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือการควบคุมของฝ่ายปกครอง

ลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำสูง ใช้เงินลงทุนสูงหรือใช้บุคลากรจำนวนมากมาจัดทำซึ่งรัฐไม่มีความพร้อมที่จะทำ ดังนั้น จึงเกิดการมอบบริการสาธารณะอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของรัฐให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรือผู้อำนาจการก็จะเปลี่ยนเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเข้าไปควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะ ควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมอัตราค่าบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเสียค่าน้อยที่สุด

2. บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์

ความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็นสองประเภทคือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมอย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำขึ้น ต้องมีลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งสองการดังกล่าวข้างต้น กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรืออยู่อย่างสบายของประชาชน รัฐจะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ รัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

2.1.2 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

การจัดทำบริการสาธารณะมีหลักเกณฑ์สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ (วันเพ็ญ ส่งเสริมทรัพย์ 2529: 7-8) ดังนี้

1. บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

บริการสาธารณะ เป็นกิจการสาธารณะที่มีความจำเป็นแก่การดำรงชีวิตของประชาชน และประชาชนทุกคนมีความต้องการในกิจการบริการสาธารณะตลอดเวลา ฝ่ายปกครองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะและจัดให้ดำเนินไปอย่างปกติโดยต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถดำเนินการเป็นช่วงๆ โดยไม่มีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องได้ หลักในเรื่องที่ว่า บริการสาธารณะจะต้องมีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องนี้ มิได้ใช้เฉพาะกับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐเท่านั้น แต่รวมถึงการที่เอกชนผู้ได้รับมอบหมาย

จากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะแทน ไม่ว่าจะเป็นการมอบอำนาจโดยผลของกฎหมาย หรือโดยสัญญาก็ตาม หากเอกชนผู้จัดทำบริการสาธารณะ ดำเนินกิจการบริการสาธารณะอย่างไม่ สม่าเสมอและต่อเนื่อง เอกชนผู้จัดทำบริการสาธารณะนั้นก็จะต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ใน เงื่อนไขของสัญญาเช่นกัน ส่วนประชาชนผู้ได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ ย่อมมีสิทธิที่จะ เรียกร้องให้ฝ่ายปกครองจัดการแก้ไขบริการสาธารณะที่ขัดข้องนั้นเพื่อให้ดำเนินไปตามปกติได้

2. บริการสาธารณะที่จัดทำต้องให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกัน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 30 ว่าบุคคลย่อมเสมอ ภาคกันในกฎหมาย และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน บริการสาธารณะเป็นกิจการ ที่รัฐจัดทำขึ้น โดยอาศัยอำนาจทางกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องมีสิทธิและโอกาสได้รับ ผลประโยชน์จากบริการสาธารณะ และเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน รัฐจะ จัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะไม่ได้

3. การจัดทำบริการสาธารณะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของ

ประชาชนตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะนั้นฝ่ายปกครองสามารถทำได้โดยไม่ต้องได้รับความ ยินยอมจากบุคคลใด เพราะฝ่ายปกครองมีอำนาจตามกฎหมายที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ฝ่าย เดียว เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา โดยฝ่ายปกครองต้อง คำนึงถึงความจำเป็นในการรักษาประโยชน์สาธารณะอยู่เสมอและจะต้องมีการปรับปรุงให้เข้ากับ วิวัฒนาการของความต้องการของส่วนรวมของประชาชน การแก้ไขปรับปรุงการจัดทำบริการ สาธารณะดังกล่าว ต้องทำโดยกฎหมายหรือมีกฎหมายให้อำนาจกระทำได้แม้การแก้ไข เปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ตาม บุคคลนั้นจะอ้าง สิทธิประโยชน์ที่เคยได้รับจากบริการสาธารณะมาขัดขวางการเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะโดย กฎหมายมิได้

2.1.3 หลักการแบ่งบริการสาธารณะระหว่างส่วนราชการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดพื้นฐานทั่วไปที่ใช้ในการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐและองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ได้แก่ (วุฒิสาร ตันไชย, 2544: 30-37)

1. หลักผลประโยชน์มหาชน (Public Interest)

หลักผลประโยชน์มหาชนสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

ก. ประโยชน์มหาชนของรัฐ ได้แก่ ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของ พลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั้งประเทศที่มีลักษณะ เหมือนกันและมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ ปฏิบัติหน้าที่หรือในกรณีที่รัฐมอบอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ รัฐจะต้อง

ควบคุมนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

ข. ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสีย

โดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ โดยกิจกรรมใดเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ภายในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ ไม่ส่งผลกระทบทั้งในทางบวกและทางลบต่อผู้คนในท้องถิ่นอื่น หรือที่เรียกกันในทางเศรษฐศาสตร์ว่า Spillover Effects ถือว่ากิจกรรมนั้นเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. หลักประสิทธิภาพในการจัดการ (Management Efficiency)

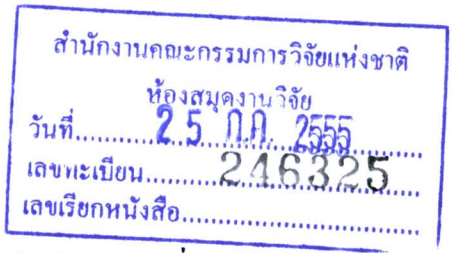
การพิจารณาเรื่องคุณภาพของบริการสาธารณะที่ดำเนินการ กล่าวคือ การจัดบริการสาธารณะอย่างหนึ่ง ควรต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการกิจการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูง เป็นกิจการขนาดใหญ่และมีการประสานงานระหว่างองค์กรหลายองค์กร แต่การกิจการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเป็นการกิจการที่ไม่ซับซ้อนหรือมีเทคนิคมากนัก ดังนั้น ในการจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากรและความสามารถด้านอื่นๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดการกิจการใดๆ ควรต้องมีความประหยัด คือสามารถใช้งบประมาณที่น้อยที่สุดเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนจำนวนมากที่สุด ซึ่งลักษณะพิเศษของบริการสาธารณะส่วนใหญ่จะมีลักษณะ 2 ประการ คือ มีต้นทุนคงที่สัดส่วนที่สูง และมีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการใช้บริการต่ำ ซึ่งการประหยัดต่อขนาดจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ต้องมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากหรือเป็นชุมชนที่มีขนาดใหญ่พอสมควร หากเป็นชุมชนขนาดเล็กอาจจะต้องผลิตร่วมกัน

3. หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Local Accountability)

กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้นๆ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้นๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนที่ใหญ่ขึ้น หรือเป็นกิจกรรมที่มุ่งตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนทั้งประเทศ หรือปัญหาของชาติโดยรวม ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐตามความเหมาะสม

4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

เกิดจากพื้นฐานแนวคิดที่ว่า การจัดบริการสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับล่างเสมอ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะเลือก



จัดบริการสาธารณะใดก็ตามเมื่อ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่ดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ หรือก่อให้เกิดผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวมได้

5. หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Accountability)

หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด คือ หน่วยการจัดบริการระดับใดก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการดังต่อไปนี้ประกอบกันมากที่สุด

ก. เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด ที่มีความใกล้ชิดผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยมีความสามารถในการวางแผนการผลิต และหารายได้สำหรับจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์

ข. เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่บริการครอบคลุมการให้บริการประชาชน และมีพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์และผลกระทบจากการบริการโดยสมบูรณ์ โดยประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์จากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมด สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

6. หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale)

ขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด หมายถึง ขนาดของชุมชนหรือจำนวนประชากรในชุมชนในระดับใดก็ตาม ที่เอื้ออำนวยให้สามารถจัดบริการนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด อีกนัยหนึ่ง เป็นจำนวนประชากรที่เอื้ออำนวยให้มีต้นทุนการจัดบริการสาธารณะที่ต่ำที่สุด โดยจะเป็นการกำหนดหน่วยจัดบริการที่คำนึงถึงขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด มาจากหลักประสิทธิภาพ (The Principle of Management Efficiency) ในการจัดบริการสาธารณะที่ว่า การจัดบริการสาธารณะใดๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้จำนวนเงินที่น้อยที่สุดเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้คนจำนวนมากได้ก็นับว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด

7. หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบาย และหน่วยจัดบริการออกจากกัน (Separation of Policy Operation Units)

เป็นการนำหลักเกณฑ์การกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการ ที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal Accountability) และหลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) มาพิจารณาร่วมกันและวิเคราะห์บริการสาธารณะแต่ละประเภทและจัดสรรบริการสาธารณะลงไปในชุมชนระดับต่างๆ ซึ่งอาจเกิดกรณีที่หน่วยจัดบริการที่น่าจะมีความสามารถและมีความรับผิดชอบต่อผู้ที่ได้รับประโยชน์สูงสุด ไม่สามารถจัดบริการให้มีต้นทุนที่ต่ำที่สุด (หรือมีประสิทธิภาพสูงสุด) ทั้งนี้ เนื่องจาก หน่วยจัดบริการหรือหน่วยการปกครองที่

ใกล้ชิดกับผู้ให้บริการมากที่สุดและสามารถหารายได้มาใช้จ่ายในการบริการได้นั้น ส่วนใหญ่จะมีจำนวนประชากรน้อยเกินไป โดยจำนวนที่สามารถจัดบริการให้มีต้นทุนที่ต่ำที่สุดอาจเป็นประชากรของหลายตำบลหรือหลายอำเภอประกอบกัน ซึ่งทางเลือกที่เหมาะสม คือ การให้มีหน่วยกำหนดนโยบายและจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด และให้หน่วยจัดบริการที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดยหน่วยงานทั้ง 2 อาจเป็นหน่วยงานเดียวกันหรือคนละหน่วยงาน

8. หลักการกำหนดหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะ
แนวคิดในมิตินี้ ได้แบ่งประเภทของบริการสาธารณะออกเป็น 2 ประเภท คือ

ก. บริการสาธารณะที่เป็นกิจการขนาดใหญ่

กิจการขนาดใหญ่ หมายถึง กิจการที่ต้องใช้เทคโนโลยี เงินทุน และบุคลากรที่มีความสามารถระดับสูง ดังนั้น ผู้จะมีอำนาจตัดสินใจ ดำเนินการกิจกรรมดังกล่าวจึงต้องเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความสามารถพร้อมและดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดการศึกษาระดับสูง การคมนาคมทางอากาศ การชลประทานหลวง การขุดเจาะน้ำมันเชื้อเพลิง การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และการศึกษาวิจัย เป็นต้นในกรณีที่บริการสาธารณะเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่การดำเนินต้องอาศัยงบประมาณสูง และหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการได้ รัฐอาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะนั้น โดยรัฐให้ความช่วยเหลือด้านงบประมาณในรูปของเงินอุดหนุน หรือรัฐอาจกำหนดมาตรการอื่นๆ เช่น กำหนดให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันจัดบริการสาธารณะได้ หรืออาจกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าหุ้นกับองค์กรอื่นก่อตั้งหรือเข้าถือหุ้นในบริษัทจำกัดเพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดบริการสาธารณะก็ได้

ข. บริการสาธารณะที่เป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน

เป็นกิจกรรมที่ไม่สลับซับซ้อนหรือต้องใช้เทคนิคมากนัก ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งหากได้พนักงานท้องถิ่นที่รู้ถึงสภาพท้องถิ่นนั้นอย่างดี เป็นผู้จัดการจะมีประสิทธิภาพมากกว่า การให้ภาครัฐซึ่งเป็นผู้วางนโยบายดำเนินการในวงกว้างเป็นผู้จัดบริการ นอกจากนี้ การจัดบริการประเภทนี้ยังใช้งบประมาณไม่มากนัก เช่น การให้มีสุสานและฌาปนสถาน การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด การขนส่งสาธารณะในเขตท้องถิ่น การให้มีสถานสินเชื่อท้องถิ่น การดูแลชายหาดในเขตท้องถิ่น และการจัดให้มีโคมไฟตามถนนหนทาง เป็นต้น

9. หลักการแบ่งตามประเภทขององค์กรในการเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

ก. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของรัฐ เป็นบริการที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ซึ่งต้องพิจารณาถึงลักษณะสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้ส่วนเสียเหมือนกันจึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

2. เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าโดยสามารถสรุปภารกิจหน้าที่ขึ้นพื้นฐานของรัฐ ออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ
2. ภารกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน
3. ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ
4. ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

ข. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกิจการที่เกี่ยวกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ

1. เป็นกิจการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น สามารถแยกและมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้

2. เป็นกิจการที่ใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่น และเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนในท้องถิ่นที่กล่าวมา สามารถจำแนกประเภทของบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ภารกิจที่เกี่ยวกับสวัสดิการของประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง
2. ภารกิจที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

ค. การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบขององค์กรร่วม ในการจัดบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้ เช่น การจัดให้มีสหการ หรือการจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่างๆ เป็นต้น การโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างเช่นนี้ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าร่วมในองค์กรร่วมนั้นสามารถตัดทอนภาระหน้าที่โอนไปให้แก่องค์กรร่วมรับผิดชอบได้

ง. บริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล มีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่นโดยไม่สามารถแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกัน การจัดบริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้ อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับขั้นของกิจการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดบริการสาธารณะรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลักผลประโยชน์มหาชน และหลักประสิทธิภาพ ซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องแบ่งหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ เช่นการจัด

การศึกษา การบริการทางด้านการศึกษาก้าวหน้าขึ้นพื้นฐานเป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นของการศึกษาก้าวหน้าต่อไป และการวัดมาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องมีมาตรฐานเหมือนกันทั้งระบบ ในขณะเดียวกัน การศึกษาในชั้นประถมศึกษาซึ่งเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันออกไป เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพชุมชนแต่ละท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในส่วนนี้ ดังนั้น การจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐ และสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียน เป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนฝีมือ เพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเกี่ยวกับผลประโยชน์ของมหาชนในท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1.4 การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในส่วนท้องถิ่นของไทย ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยาโดยอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะนั้น ได้ถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท และในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 บริการสาธารณะที่จัดทำโดยส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น การดูแลรักษาถนน ดูแลรักษาความสะอาดของท้องถิ่น การจัดให้มีน้ำประปาหรือสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น สำหรับผู้ดำเนินการจัดทำ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆเป็นผู้ดำเนินการ โดยใช้งบประมาณและทรัพย์สินบางส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะที่ได้รับมอบหมาย และมีอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการได้โดยอิสระโดยส่วนกลางเพียงแต่เข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น ได้แก่ (อดิสรากิตทอง, 2546.)

ก. เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดการศึกษาเบื้องต้น การกำจัดน้ำเสียในชุมชน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ข. เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อันได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การฉาปนกิจ การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การดูแลที่สาธารณะในเขตท้องถิ่นและมีบริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐและท้องถิ่นต้องร่วมกันดูแล โดยแบ่งหน้าที่กันและ

ความรับผิดชอบในการดำเนินการ ทั้งนี้ เนื่องมาจากบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์มหาชนและประโยชน์ของคนในท้องถิ่น เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการส่วนรวมทั้งประเทศ รัฐต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นมาตรฐานการศึกษาของคนในประเทศ ในขณะเดียวกัน การศึกษาในระดับประถมศึกษาเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งที่มีความแตกต่างกันออกไป ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะทำในส่วนนี้ ส่วนการศึกษาระดับสูงขึ้นไปเป็นการจัดกิจการที่ต้องใช้เงินทุนจำนวนมากและบุคคลที่มีความรู้ความสามารถระดับสูง จึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องทำ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

Victor H. Vroom (1964) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ

Campbell (1976:34) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสำเร็จที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็นหรือคาดหวังไว้ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่จะเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

Donabedian (1980:28) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบผลสำเร็จที่ทำให้ความสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการตัดสินใจของผู้รับบริการ

Millett (1954) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity At The Right Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กุลธร ธนาพงศธร, 2528 (หน้า303-304)ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการให้บริการดังต่อไปนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ (Conversation and Need of Person Practice) กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ ต้องสนองตอบความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ(Consistent Practice) กล่าวคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ว่า ใดๆ หยุด ใดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค (Impartiality Practice) บริการที่จะได้นั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้บริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลือง ทรัพยากรน้อยทั้งยังไม่สร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป ความหมายของคำว่า การให้บริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้

เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่าเป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้ (กุลธนะ ธนาพงศ์ธร, 2537 หน้า 34)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการ

ผลการศึกษาวิจัยของพาราสุรมัน และคณะ (Parasuraman et al., 1985) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ ทำให้ทราบว่าผู้รับบริการได้ใช้ปัจจัย 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ปัจจัยทั้ง 10 ประการนี้ ได้แก่

1. **ความสะดวก (Access)** หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น
2. **การติดต่อสื่อสาร (Communication)** หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจและการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะ หรือคำติชมของผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงาน
3. **ความสามารถ (Competence)** หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่จะปฏิบัติงานบริการได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้และทักษะในการสื่อสารกับชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการ เป็นต้น
4. **ความสุภาพ (Courtesy)** หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในผู้มารับบริการ รอบคอบ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและการสื่อสารด้วยความสุภาพ เป็นต้น
5. **ความน่าเชื่อถือ (Credibility)** หมายถึง ความเชื่อถือได้ และความซื่อสัตย์ของหน่วยงานที่ให้บริการและตัวผู้ให้บริการเอง เช่น หน่วยงานเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ที่ดี
6. **ความคงเส้นคงวา (Reliability)** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น
7. **การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)** หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการแก่ผู้รับบริการเมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินโดยการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ทันที

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด การติดป้ายจราจรบอกทางเข้าออก และช่องจอดรถให้เหมาะสม

9. ลักษณะภายนอก (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของ อุปกรณ์ บุคลากรที่ให้บริการ ตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัยหรือไม่ เช่น ลักษณะของสถานที่ที่ให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้การที่มีความทันสมัยและ สวยงาม เป็นต้น

10. ความเข้าใจของผู้รับบริการ (Understanding Customers) หมายถึง การพยายามรู้จักและ เข้าใจผู้รับบริการ ตลอดจนความต้องการต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น การจดจำรายละเอียดของ ผู้ใช้บริการ การเพิ่มบริการต่าง ๆ ตามความจำเป็นและความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะการ ตอบและแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนต่าง ๆ

ผู้วิจัยจึงได้สรุปว่าความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อ การให้บริการในด้านต่างๆ เช่น คุณภาพของการบริการ ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ การ ตอบสนองของบุคคล การประสานงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การตอบสนองของ บุคคล เป็นต้น ความรู้สึกหรือท่าทีนี้จะนำไปในทำนองที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยขึ้นอยู่กับประสบการณ์การเรียนรู้ และสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น โดยที่ความ พึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการงานได้เพราะ การจัดบริการของรัฐไม่ใช่มุ่งแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจ แก่ประชาชน โดยในการศึกษาการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเอาปัจจัยกำหนดคุณภาพของ การบริการ ทั้ง 10 ปัจจัย มาใช้วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้ การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

2.3 มาตรฐานการถ่ายโอนและการดำเนินการสถานีขนส่งทางบก

มาตรฐานที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินการรับโอนภารกิจสถานีขนส่งทางบก

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องสำรวจข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ในการวางแผนบริหาร กิจการขนส่ง ซึ่งจำเป็นต้องใช้ในการดำเนินกิจการสถานีขนส่งให้มีประสิทธิภาพ โดยข้อมูล ดังกล่าวมีทั้งข้อมูลที่มีอยู่เดิมซึ่งกรมการขนส่งทางบกได้เก็บรวบรวมไว้ และข้อมูลที่ต้องกร ปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสำรวจ หรือรวบรวมเพิ่มเติมข้อมูลต่างๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จะต้องใช้สามารถแบ่งได้เป็น 8 กลุ่มดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. มาตรการถ่ายโอนและ การดำเนินการสถานีนขนส่งทางบก, 2553 : 11-36.)

1. ข้อมูลองค์ประกอบทางกายภาพของสถานีนขนส่ง

สำรวจที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องทำการสำรวจทั้งสภาพกายภาพของพื้นที่และการ จัดสรรพื้นที่ภายในสถานีนขนส่งเพื่อการใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารและส่วน ที่เป็นสำนักงานของสถานีนขนส่งการสำรวจองค์ประกอบทางกายภาพของสถานีนขนส่ง ที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนเพื่อให้ทราบถึงส่วนประกอบทางกายภาพของสถานีนขนส่ง ทั้งส่วนที่เป็นที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง ครุภัณฑ์ และทรัพย์สินอื่นๆ นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงการใช้ งานทรัพย์สินนั้นๆในปัจจุบัน ซึ่งได้แก่ การจัดสรรพื้นที่ภายในสถานีนขนส่ง เช่น พื้นที่สำนักงาน ที่พักผู้โดยสาร ช่องจำหน่ายตั๋วโดยสาร ร้านค้า ร้านอาหาร ห้องน้ำ ช่องจอดรับส่งผู้โดยสาร ตลอดจนสภาพการใช้งานของทรัพย์สินครุภัณฑ์ โดยในการสำรวจองค์ประกอบต่างๆ จะต้องจัดทำ เป็นบัญชีทรัพย์สินเฉพาะสำหรับที่ดินสิ่งปลูกสร้าง และทรัพย์สินที่เป็นครุภัณฑ์ ซึ่งการจัดทำบัญชี สำหรับแต่ละองค์ประกอบ

สำรวจทรัพย์สิน

การสำรวจทรัพย์สินของสถานีนขนส่งจะรวมทั้งครุภัณฑ์และวัสดุ ซึ่งจะต้องทำการ สำรวจทั้งความครบถ้วนตามบัญชีที่รับโอนมา และสภาพการใช้งานของวัสดุหรือครุภัณฑ์ ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงความเพียงพอของวัสดุ ครุภัณฑ์ที่มีอยู่ และใช้เป็นข้อมูลในการจัดสรรงบประมาณ เพื่อซ่อมแซม หรือจัดซื้อเพิ่มเติมต่อไป

2. ข้อมูลสัญญาที่มีความผูกพันตามกฎหมายของสถานีนขนส่ง

การดำเนินการกิจการสถานีนขนส่งในปัจจุบัน แม้ว่าส่วนมากจะอยู่ในความรับผิดชอบของ ภาครัฐ แต่ก็มีภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดูแล รักษาความสะอาด การให้บริการห้องน้ำ การเช่าพื้นที่ภายในสถานีนขนส่ง เพื่อประกอบกิจการต่างๆ ซึ่งการให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งก็ย่อมต้องมีการทำสัญญาเกิดขึ้น ดังนั้น จึงมี ความจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับถ่ายโอนสถานีนขนส่ง จะต้องทำการสำรวจสัญญา ที่มีความผูกพันตามกฎหมายระหว่างกรมการขนส่งทางบกกับภาคเอกชน ที่มีอยู่ก่อนการถ่ายโอน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีข้อมูลสัญญาต่างๆ เช่น สัญญาเช่าพื้นที่และสัญญาการติดตั้ง ป้ายโฆษณา สัญญาอื่นๆ เพื่อให้การดำเนินการตามสัญญามีความต่อเนื่องและถูกต้อง



สำรวจสัญญาจ้างต่างๆ

การสำรวจสัญญาจ้างที่สถานีส่งมีกับเอกชนเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ เช่น การทำความสะอาด การรักษาความปลอดภัย การจัดให้มีบริการห้องน้ำ ฯลฯ ซึ่งเมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับโอนภารกิจแล้ว การดำเนินการตามสัญญาเหล่านี้จะเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องควบคุมให้การดำเนินการมีความต่อเนื่องและถูกต้องในการสำรวจ

สำรวจสัญญาเช่าพื้นที่

การสำรวจสัญญาเช่าพื้นที่ทั้งหมดของสถานีส่ง ทั้งการเช่าเพื่อกิจการร้านค้าร้านอาหารหรือเพื่อการติดตั้งป้ายโฆษณา ซึ่งโดยทั่วไปข้อมูลสัญญาเช่าจะถูกรวบรวมอยู่ด้วยกันอยู่แล้ว อาจมีบางสัญญาที่เอกชนทำกับกรมการขนส่งทางบกโดยตรงทำให้เอกสารสัญญาไม่อยู่ที่สถานีส่ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องทำการรวบรวมสัญญาเช่าให้ครบถ้วนเพื่อให้สามารถตรวจสอบการดำเนินการตามสัญญาของเอกชนเป็นไปด้วยความถูกต้อง

3. ข้อมูลบัญชีงบดุลของสถานีส่ง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องรวบรวมเอกสารทางบัญชีของสถานีส่ง รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานบุคคล เช่น บัญชีรายชื่อ ประวัติของลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราวของสถานีส่ง โดยแต่ละบัญชีมีขั้นตอนและวิธีการดังนี้

สำรวจบัญชีรายรับรายจ่าย

ในการรับโอนภารกิจสถานีส่ง การสำรวจบัญชีรายรับรายจ่ายย้อนหลังมีความจำเป็น เพราะจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบว่าต้องจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมให้กับสถานีส่งในกรณีที่รายรับน้อยกว่ารายจ่าย หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีรายได้จากการดำเนินกิจการในกรณีที่รายรับมากกว่ารายจ่าย ซึ่งจะมีผลต่อการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคต

4. ข้อมูลด้านการจัดการเดินรถโดยสาร

การสำรวจการจัดการรถโดยสารมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบถึงวิธีการจัดการเดินรถโดยสารรวมทั้งการจัดการจราจรของสถานีส่ง ซึ่งจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้าใจในวิธีการดำเนินการของสถานีส่งในปัจจุบัน รวมทั้งทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีข้อมูลการเดินรถโดยสารของสถานีส่ง ทั้งตารางเวลา ข้อมูลผู้ประกอบการเดินรถ และข้อมูลอื่นๆ การสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การสำรวจการเดินรถโดยสาร การสำรวจการจัดการจราจรสำหรับรถโดยสาร และการจัดการจราจรสำหรับรถส่วนบุคคลและรถรับจ้าง รายละเอียดดังนี้

สำรวจการเดินรถโดยสาร

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบถึงสภาพการให้บริการของสถานีขนส่งในปัจจุบันและยังสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสำรวจจะครอบคลุมถึงเส้นทางเดินรถทั้งหมด ตารางเวลาเดินรถ รวมไปถึงข้อมูลของผู้ประกอบการเดินรถ

สำรวจการจัดการเดินรถและการจัดการจราจรสำหรับรถโดยสาร

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบถึงวิธีการจัดการเดินรถและการจราจร ความเหมาะสมและความเพียงพอของช่องจอด และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสำรวจขั้นตอนการดำเนินการที่มีอยู่รวมทั้งขั้นตอนตามระเบียบต่างๆ ที่ใช้ปฏิบัติในสถานีขนส่ง รวมถึงความครบถ้วนสมบูรณ์ของป้ายเครื่องหมายและอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็น

สำรวจการจัดการจราจร

การจัดการจราจรสำหรับรถส่วนบุคคลและรถรับจ้างดำเนินการเช่นเดียวกับการจัดการรถโดยสาร ในการสำรวจจะมีข้อแตกต่างที่จะต้องคำนึงถึง เช่น การเก็บค่าบริการที่จอดรถ ความเป็นระเบียบของรถรับจ้าง ซึ่งหลังจากการสำรวจแล้ว จะต้องทำการพัฒนาหรือปรับปรุงต่อไป

5. ข้อมูลจำนวนผู้โดยสาร

การสำรวจปริมาณผู้โดยสาร เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบความต้องการในการเดินทางของผู้โดยสาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินการของสถานี เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารอย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่งพัก ร้านค้า ร้านอาหารห้องน้ำ เป็นต้น ในการสำรวจความต้องการนั้น จะต้องสำรวจปริมาณผู้โดยสารในช่วงเวลาต่างๆ ของวัน ซึ่งอาจรวบรวมจากข้อมูลที่มีอยู่แล้วหรือทำการสำรวจใหม่ตามสมควร โดยมีขั้นตอนดังนี้

สำรวจปริมาณผู้โดยสารจากข้อมูลที่มีอยู่แล้ว

การจัดทำรายงานการใช้สถานีขนส่งผู้โดยสาร โดยใช้แบบ ขส.บ.64 ซึ่งจะต้องระบุรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับรถโดยสารที่เข้ามาใช้สถานีขนส่งในแต่ละวัน เช่น เลขทะเบียนรถ เวลาถึง-ออก จำนวนผู้โดยสาร ฯลฯ ข้อมูลเหล่านี้ สามารถนำมาใช้หาปริมาณผู้โดยสารที่เข้ามาใช้สถานีขนส่งในแต่ละวันได้ โดยสถานีขนส่งสามารถหาจำนวนผู้โดยสารต่อวันจากผลรวมช่องจำนวนผู้โดยสารในแบบ ขส.บ.64 ช่วงเวลาเร่งด่วน คือ ช่วงเวลาที่มีปริมาณผู้โดยสารเข้าใช้สถานีสูงสุด ซึ่งอาจเป็นช่วงเวลาที่แตกต่างกันในแต่ละสถานีขนส่ง ทั้งนี้สถานีขนส่ง ที่มีความหนาแน่นของผู้โดยสารมากอาจต้องการทราบจำนวนผู้โดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วน เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการและพัฒนาสถานีขนส่งต่อไป การสำรวจปริมาณผู้โดยสารรายชั่วโมงทำให้ทราบช่วงเวลาเร่งด่วนของสถานีขนส่งได้ ซึ่งอาจทำได้โดยการหาผลรวมจากช่องจำนวนผู้โดยสารสำหรับรถทุกคันที่ออกรถในแต่ละชั่วโมง แล้วนำมาเขียนกราฟ

สำรวจปริมาณผู้โดยสารเพิ่มเติม

โดยการนับจำนวนผู้โดยสารที่เข้ามาใช้สถานีขนส่ง ทำให้สามารถทราบถึงจำนวนผู้โดยสารที่อยู่ในบริเวณสถานี ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถบอกได้จากข้อมูลในรายงานการใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารตามแบบ ขส.บ.64 ข้อมูลจำนวนผู้โดยสารนี้มีความจำเป็นต้องใช้เป็นตัวชี้วัดระดับการให้บริการของสถานีขนส่ง

6. การกำหนดประเภทสถานีขนส่ง

การทราบถึงประเภทขนาดของสถานีขนส่งที่อยู่ภายใต้ความดูแลจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตรวจสอบได้ว่าขนาดและจำนวนผู้โดยสารและรถโดยสารที่เข้ามาใช้สถานีในแต่ละวัน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มีอยู่นั้นมีความเหมาะสมเพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารหรือไม่ เช่น จำนวนผู้โดยสาร ใช้พิจารณาพื้นที่พักรอ จำนวนร้านค้า ห้องน้ำ จำนวนเที่ยวรถ ใช้พิจารณาจำนวนช่องจอด และพื้นที่จอดรถ ทั้งนี้ แต่เดิมกรมการขนส่งทางบกได้ทำการแบ่งประเภทขนาดสถานีขนส่งไว้แล้ว โดยใช้เกณฑ์การแบ่ง คือ ขนาดพื้นที่สถานี ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ไม่สามารถนำไปใช้ในการตรวจสอบความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้

7. การกำหนดรูปแบบการบริหารองค์กรสถานีขนส่ง

การบริหารองค์กรสถานีขนส่งสามารถทำได้ 2 รูปแบบ คือ

1. การกำหนดให้เป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหารรูปแบบนี้ การบริหารสถานีขนส่ง จะเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการดำเนินการต่างๆ เป็นไปตามกฎ ระเบียบราชการ รวมถึงการจัดสรรเงินงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นค่าใช้จ่ายของสถานีขนส่ง และการนำรายได้ทั้งหมดของสถานีขนส่ง เข้าเป็นรายรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อดี

- ง่ายต่อการถ่ายโอน เช่น กรณีถ่ายโอนบุคลากร
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถกำหนดนโยบายการให้บริการสาธารณะเกี่ยวกับสถานีขนส่ง และจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหาร
- เป็นแหล่งรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกรณีที่รายรับมากกว่ารายจ่าย

ข้อเสีย

- สิ้นเปลือง เนื่องจากอาจต้องเพิ่มอัตราค่าจ้าง ทำให้เป็นภาระผูกพันแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในระยะยาว
- รายได้จากกิจการสถานีอาจไม่ถูกนำไปใช้พัฒนากิจการสถานีอย่างพอเพียง

2. การจัดตั้งเป็นกิจการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดทำเป็นกิจการพาณิชย์ (เทศพาณิชย์) เพื่อหาประโยชน์จากกิจการของสถานียชนสง ข้อแตกต่างที่สำคัญจากรูปแบบราชการคือรายได้สุทธิของสถานียชนสงหลังการหักค่าใช้จ่ายไม่ต้องนำส่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสามารถนำมาใช้ลงทุนพัฒนากิจการสถานียชนสงได้

ข้อดี

- มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ เพราะไม่ต้องรออนุมัติจัดสรรงบประมาณ
- รายได้จากกิจการสถานียสามารถนำไปใช้พัฒนากิจการสถานียได้โดยตรง
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ต้องเพิ่มอัตรากำลัง

ข้อเสีย

- การมุ่งหาประโยชน์จากกิจการสถานีย อาจทำให้ลดความสำคัญของการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนลง
- การเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะด้านสวัสดิการเงินเดือนอาจส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของบุคลากรที่มีอยู่เดิม

8. การแต่งตั้งและถ่ายโอนบุคลากรสถานียชนสง

เมื่อได้รับการถ่ายโอนภารกิจสถานียชนสง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องแต่งตั้งบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะทำหน้าที่บริหารงานสถานียชนสง และรับถ่ายโอนบุคลากรจากกรมการชนสงทางบก ซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการดำเนินกิจการสถานียชนสง เนื่องจากเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินกิจการสถานียชนสงอยู่แล้ว ดังนั้น บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะทำหน้าที่เป็นผู้บริหารงานสถานียชนสงจึงต้องเรียนรู้งานจากบุคคลเหล่านี้ในขั้นตอนการสำรวจข้อมูล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องรวบรวมข้อมูลบุคลากรที่ปฏิบัติงานกับสถานียชนสงและรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการสอบถามบุคลากรภายในสถานียชนสง นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการรับโอนบุคลากร ทั้งในด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานแก่บุคลากรที่ได้รับโอนมา

มาตรฐานที่ 2 ขั้นตอนการบริหารจัดการสถานียชนสงทางบก

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องศึกษาวิธีการนำไปปรับใช้เพิ่มเติม และบางส่วนจะเป็นแนวทางปฏิบัติที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้ได้ทันที ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการแบ่งความรับผิดชอบ และการบริหารกิจการสถานียชนสง โดยอาจแบ่งภารกิจต่างๆ ที่ได้รับถ่ายโอนเป็น 4 กลุ่ม ภารกิจการบริหารจัดการ และภารกิจการบำรุงรักษา ประกอบด้วย

(กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. มาตรฐานการถ่ายโอนและการดำเนินการสถานียขนส่งทางบก, 2553 : 37-94.)

1. กลุ่มภารกิจจัดการเดินรถโดยสาร

เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดการเดินรถโดยสารอย่างถูกต้องโดยมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเดินรถอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการช่องจอดรับส่งผู้โดยสาร 2) การบริหารจัดการพื้นที่ลานจอดรถสำหรับรถโดยสาร 3) การบริหารจัดการจราจรภายในสถานียขนส่ง และ 4) การบริหารการเงินค่าใช้บริการสถานียขนส่ง ในการดำเนินการเรื่องต่างๆ มีวิธีการและขั้นตอนดังนี้

1.1 การบริหารจัดการช่องจอดรับส่งผู้โดยสาร

1.2 การบริหารจัดการพื้นที่ลานจอดรถ

การจัดการพื้นที่จอดรถภายในสถานียขนส่งนั้นแบ่งได้เป็น 3 ส่วนคือ 1) พื้นที่สำหรับรถโดยสารประจำทาง 2) พื้นที่สำหรับรถส่วนบุคคล และ 3) พื้นที่สำหรับรถรับจ้าง ซึ่งพื้นที่ทั้ง 3 ประเภทนั้น ควรจัดให้แยกกันเพื่อความปลอดภัยและความสะดวกในการบริหารจัดการ รวมทั้งยังทำให้การใช้พื้นที่ในสถานียขนส่งมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ในการจัดสรรพื้นที่ควรพิจารณาจากความจำเป็นของพื้นที่แต่ละชนิดรวมถึงความเหมาะสมกับสภาพกายภาพของสถานียขนส่ง ตามตัวอย่างการจัดการจราจรและพื้นที่จอดรถภายในสถานียขนส่ง มีการแบ่งพื้นที่สำหรับรถโดยสารประจำทาง รถส่วนบุคคล และรถรับจ้างอย่างชัดเจน รวมทั้งมีการจัดพื้นที่รับส่งผู้โดยสารสำหรับรถส่วนบุคคล และรถรับจ้างที่บริเวณหน้าอาคารสถานียขนส่ง

1.3 การบริหารจัดการจราจรภายในสถานียขนส่ง

การบริหารจัดการจราจรภายในสถานียขนส่ง เพื่อให้การจราจรของสถานียขนส่งมีความสะดวก คล่องตัว และปลอดภัย เนื่องจากรถที่ใช้บริการสถานียขนส่งในแต่ละวันมีจำนวนมาก ทั้งยังประกอบไปด้วยรถหลายประเภท หลายขนาด ตั้งแต่รถโดยสารประจำทางที่วิ่งระหว่างจังหวัดที่มีขนาดใหญ่ จนถึงรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีขนาดเล็ก จึงมีความเสี่ยงค่อนข้างสูงที่จะเกิดอุบัติเหตุในบริเวณพื้นที่สถานียขนส่ง นอกจากนี้รถที่มีจำนวนมากยังทำให้เกิดปัญหาด้านการจราจร จึงควรบริหารจัดการด้านจราจรด้วยความรอบคอบ ระมัดระวังวิธีการจัดการจราจรให้เหมาะสมต้องคำนึงถึง จำนวนรถที่เข้าใช้สถานียขนส่ง ทั้งรถโดยสาร รถรับจ้างและรถส่วนบุคคล จำนวนผู้โดยสารวิธีการเดินทางเข้าถึงสถานียขนส่งของผู้โดยสาร สภาพทางกายภาพ ผังบริเวณ และขนาดพื้นที่ของสถานียขนส่ง โดยสถานียขนส่งจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเป็นหลัก



1.4 การบริหารการเงินค่าใช้สถานีส่ง

ในการเก็บเงินค่าใช้สถานีส่งจากรถโดยสารนั้น สถานีขนส่งจะต้องจัดทำใบรับค่าบริการสถานีส่งของสถานีส่งขึ้น เพื่อใช้เป็นหลักฐานการรับเงินของสถานีส่ง นอกจากนี้สถานียังต้องจัดทำสมุดทะเบียนการเดินรถของสถานีส่ง และจัดให้มีจุดรับชำระเงินค่าบริการฯ พร้อมให้มีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาการให้บริการ

2. กลุ่มภารกิจบริการผู้โดยสาร

สถานีส่งมีหน้าที่จัดการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางให้ผู้โดยสาร และอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยขณะที่อยู่ในบริเวณสถานีส่ง ซึ่งจะเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ผู้โดยสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางโดยแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1.5 การบริหารจัดการพื้นที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร

การจัดพื้นที่จำหน่ายตั๋วโดยสารในสถานีส่งนั้น จะต้องจัดให้มีช่องจำหน่ายตั๋วที่เพียงพอกับเส้นทางเดินรถ และผู้ประกอบการเดินรถ โดยพิจารณาถึงจำนวนผู้โดยสารของแต่ละเส้นทาง ควรจัดที่จำหน่ายตั๋วโดยสารของทุกเส้นทางให้อยู่ในบริเวณเดียวกันเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกและต้องจัดให้มีป้ายแสดงเส้นทาง อัตราค่าโดยสาร ชื่อผู้ประกอบการติดไว้บริเวณช่องจำหน่ายตั๋วให้ชัดเจน และควรกำหนดให้มีเวลาเปิด-ปิดช่องจำหน่ายตั๋วและติดประกาศให้เห็นชัดเจน ในบางสถานีส่งที่มีความแออัดและมีเส้นทางเดินรถจำนวนมาก ช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอกับความต้องการ ซึ่งจะพบเห็นการแก้ปัญหาโดยการสร้างช่องจำหน่ายตั๋วชั่วคราวในบริเวณสถานีส่ง ในกรณีนี้สถานีส่ง ควรจัดทำแผนผังแสดงบริเวณที่จำหน่ายตั๋วในแต่ละเส้นทางเพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้โดยสารด้วยอีกปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้นกับการจำหน่ายตั๋วโดยสาร คือ การจำหน่ายตั๋วปลอมนอกช่องจำหน่ายตั๋ว สถานีขนส่งควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลรวมทั้งขอความร่วมมือกับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารให้จำหน่ายตั๋วเฉพาะในช่องจำหน่าย นอกจากนี้อาจจัดทำป้ายเตือนให้ผู้โดยสารระมัดระวังการจำหน่ายตั๋วโดยสารปลอม พร้อมทั้งบอร์ดประชาสัมพันธ์แสดงตัวอย่างตั๋วโดยสารของผู้ประกอบการแต่ละรายเพื่อป้องกันปัญหา และสำหรับเส้นทางที่ไม่มีการออกตั๋วโดยสาร เช่นรถโดยสารขนาดเล็ก สถานีขนส่งควรขอความร่วมมือให้ผู้ประกอบการแสดงอัตราค่าโดยสารไว้บนรถโดยสาร หรือที่ช่องจอดรับ-ส่งด้วย

1.6 การบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลการเดินทางเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกในการใช้บริการสถานีส่ง จึงควรจัดให้มีส่วนประชาสัมพันธ์ซึ่งทำหน้าที่แนะนำการใช้สถานี เช่น แนะนำสถานที่วิธีการติดต่อซื้อตั๋วโดยสาร รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ รวมถึงให้บริการข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลการเดินทางของสถานีส่งและข้อมูลของจังหวัดหรืออำเภอ โดยควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ของสถานีส่งดูแลงานประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ นอกจากนี้อาจขอ

ความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวของพื้นที่ในการเตรียมสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมแผ่นพับเผยแพร่ ซึ่งข้อมูลที่สถานีควรรวบรวมและทำการประชาสัมพันธ์ดังนี้

- 1) ข้อมูลตารางเวลาเดินรถรวมของสถานีขนส่ง ซึ่งประกอบไปด้วยเส้นทางเดินรถตารางเวลา อัตราค่าโดยสาร หมายเลขโทรศัพท์หรือสถานที่ติดต่อเพื่อซื้อตั๋วโดยสาร
- 2) ข้อมูลแผนผังของสถานีขนส่ง แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสถานีขนส่ง เช่น ช่องจำหน่ายตั๋ว ขนชาลา ร้านค้า ร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ สุขา จุดประชาสัมพันธ์
- 3) ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางภายในจังหวัด เช่น แผนที่ของจังหวัด สถานที่ท่องเที่ยวสถานที่สำคัญ ข้อมูลการเดินทางในจังหวัด เป็นต้น
- 4) ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการเดินทางอื่นๆ เช่น ข้อเสนอแนะ ในการซื้อตั๋วโดยสารข้อเสนอแนะหากเกิดปัญหาในการเดินทางหมายเลขโทรศัพท์เพื่อร้องเรียน และศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารของกรมการขนส่งทางบก

1.7 การบริหารจัดการพื้นที่นั่งรอสำหรับผู้โดยสาร

สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความจำเป็นมากสำหรับสถานีขนส่ง คือ เก้าอี้นั่งรอรถโดยสาร การจัดที่นั่งให้เพียงพอ ภายในสถานีขนส่งพื้นที่ที่จัดให้มีที่นั่งรอโดยส่วนใหญ่แล้วจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ 1) ส่วนที่เป็นพื้นที่ซื้อตั๋วโดยสาร และ 2) ส่วนที่เป็นขนชาลา ในการจัดที่นั่งรอ สถานีจะต้องจัดให้มีจำนวนที่นั่งเพียงพอกับผู้โดยสาร โดยคำนึงถึงการจัดวางที่นั่งให้มีพื้นที่ทางเดินที่เพียงพอสำหรับผู้โดยสารที่มีสัมภาระ และสถานีอาจจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วับริกรผู้โดยสาร และควรเลือกที่นั่งที่ผลิตจากวัสดุที่ทำความสะอาดได้ง่าย มีความทนทาน

3. กลุ่มภารกิจจัดการร้านค้าภายในสถานีขนส่ง

พื้นที่ภายในสถานีขนส่ง มีจำนวนผู้คนผ่านเข้าออกเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน จึงมีศักยภาพในการค้าปลีกค่อนข้างสูง ในปัจจุบันจึงมักมีผู้ทำการค้าขายภายในแทบทุกสถานี โดยมีทั้งร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านหนังสือ ร้านขายของเบ็ดเตล็ด รวมไปถึงการเช่าพื้นที่เพื่อติดป้ายโฆษณา นอกจากนี้ในสถานีขนส่งบางแห่งยังมีการค้าขายโดยผู้ค้าอิสระ ทั้งรถเข็นและหาบเร่ ซึ่งการค้าขายอย่างไม่เป็นระเบียบจะทำให้กีดขวางทางเดินและที่นั่งพักรอของผู้โดยสาร และทำให้เกิดความสกปรกในบริเวณสถานีขนส่ง

3.1 การบริหารจัดการร้านค้าและร้านหนังสือ

ในสถานีที่มีพื้นที่เพียงพอ สถานีขนส่งสามารถจัดสรรพื้นที่ที่ไม่กีดขวางทางเดิน

ให้เอกชนเช่าเพื่อตั้งร้านค้าหรือคิปปายโฆษณาได้ ซึ่งสถานียชนส่งจะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของประเภทร้านค้าและสินค้าที่จำหน่าย นอกจากนี้ยังต้องดูแลให้ผู้ค้ารักษาความสะอาด จัดพื้นที่ร้านค้าให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และดูแลความเหมาะสมของเนื้อหา รวมทั้งความปลอดภัยของป้ายโฆษณา ซึ่งสถานียชนส่งจะต้องดูแลให้ผู้เช่าปฏิบัติตามสัญญาอย่างเคร่งครัดจนกว่าจะหมดสัญญาที่มีอยู่เดิม หลังจากนั้นในขั้นตอนการดำเนินการจัดสรรพื้นที่ใหม่ หรือยกเลิกพื้นที่เช่าเดิม สถานียชนส่ง จะต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้โดยสารเป็นสำคัญ และพิจารณาขนาดพื้นที่ร้านค้าภายในสถานียชนส่ง

3.2 การบริหารจัดการร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม

4. กลุ่มภารกิจบริการประเภทอื่นๆ

4.1 การบริหารจัดการให้มีบริการห้องน้ำ

การจัดให้มีบริการห้องน้ำ เป็นส่วนประกอบสำคัญที่ขาดมิได้ของสถานียชนส่ง มาตรฐานห้องน้ำในสถานียอาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ มาตรฐานกายภาพ และมาตรฐานการดำเนินการ ดังนี้

มาตรฐานกายภาพห้องน้ำ หมายถึง จำนวนและสภาพห้องน้ำ และเครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนสภาพความเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่เข้ามาใช้สถานีย

มาตรฐานการดำเนินการห้องน้ำ หมายถึง ความสะอาดถูกสุขลักษณะของห้องน้ำและเครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนการมีน้ำเพื่อการชำระล้างและมีแสงสว่างอย่างเพียงพอสำหรับในส่วนนี้จะกล่าวถึงการจัดการดำเนินการห้องน้ำเป็นหลัก โดยเน้นถึงการจัดการให้ห้องน้ำที่มีอยู่ มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ มีน้ำและไฟฟ้าเพียงพอ สำหรับมาตรฐานกายภาพห้องน้ำในสถานียชนส่งนั้นสามารถดำเนินการตามมาตรฐานห้องน้ำสาธารณะ ที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้จัดทำ ปัจจุบัน ห้องน้ำสำหรับผู้โดยสารภายในบริเวณสถานียชนส่ง มักจะมีการทำสัญญาให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ โดยเอกชนจะมีหน้าที่ทำความสะอาด รับผิดชอบค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า เก็บค่าใช้บริการห้องน้ำ และแบ่งรายได้ให้สถานียชนส่งเมื่อได้รับการถ่ายโอนสถานียชนส่งจากกรมการขนส่งทางบก

4.2 การบริหารจัดการฝากของ

การให้บริการรับฝากสัมภาระภายในสถานียชนส่งขนาดกลางและเล็ก อาจไม่สามารถทำได้ในทางปฏิบัติ อย่างไรก็ดี ในสถานียชนส่งขนาดใหญ่อาจจำเป็นต้องมีการให้บริการ โดยจัดพื้นที่ให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ และใช้แนวทางการคัดเลือกผู้ประกอบการในลักษณะเดียวกับผู้ประกอบการห้องน้ำ ในการทำสัญญาจะต้องระบุเงื่อนไขเกี่ยวกับ อัตราค่าบริการรับฝากสัมภาระชั่วโมงละ 10 บาท ตลอดจนความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินที่ฝาก เช่น การชดใช้กรณีทรัพย์สินสูญหายหรือเสียหายตามราคาทรัพย์สินแต่ไม่เกิน 500 บาท

4.3 การบริหารจัดการรถรับจ้าง

รถรับจ้างในสถานียขนส่งส่วนใหญ่สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) รถจักรยานยนต์รับจ้าง และ 2) รถสามล้อรับจ้าง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการเดินทาง จำเป็นต้องมีการจัดพื้นที่สำหรับรถรับจ้างเหล่านี้ โดยต้องมีป้ายแสดงราคาค่าโดยสารรถรับจ้างสำหรับจุดหมายปลายทางที่มีผู้เดินทางมาก เช่น ตลาด ศาลากลาง โรงพยาบาล ฯลฯ

4.4 การบริหารจัดการให้มีบริการรถเข็นสัมภาระ

การจัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระ เป็นหนึ่งในภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับโอนจากกรมการขนส่งทางบก ในบางสถานีซึ่งมีขนาดเล็กซึ่งไม่ได้มีการให้บริการรถเข็นฯ และอาจไม่มีความจำเป็นต้องมีบริการ ดังนั้นสถานียขนส่งจึงควรพิจารณาความจำเป็นในพื้นที่ของแต่ละสถานียขนส่ง รวมทั้งความคุ้มค่าในการดำเนินการ โดยพิจารณาถึงขนาดพื้นที่ที่สถานียขนส่งวิธีการจัดการกับสัมภาระของผู้โดยสาร นอกจากนี้หากสถานียขนส่งคิดว่าการจัดบริการรถเข็นสัมภาระมีความจำเป็น สถานียขนส่งควรให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการโดยทำสัญญาการจัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระในลักษณะเดียวกับการจัดให้มีบริการห้องน้ำ นอกจากนี้สถานียขนส่งอาจต้องปรับปรุงบริเวณสถานียขนส่งให้เหมาะสมกับการให้บริการรถเข็นเช่น การทำทางลาด การขยายทางเดินสำหรับรถเข็นและการจัดพื้นที่สำหรับเก็บรักษารถเข็นเป็นต้น

4.5 การบริหารจัดการการรักษาความสะอาดในสถานียขนส่ง

การดูแลรักษาความสะอาดภายในสถานียขนส่ง เป็นอีกภารกิจหนึ่งที่มีความสำคัญซึ่งสถานียขนส่งจะต้องจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดดูแลความสะอาดภายในสถานียขนส่งทุกวัน ซึ่งตามที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น การดำเนินการอาจทำได้ 2 รูปแบบ คือ การจ้างพนักงานทำความสะอาดโดยตรง หรือ การจัดจ้างบริษัทรับเหมาทำความสะอาดของเอกชน ซึ่งความเหมาะสมในการเลือกใช้ก็จะขึ้นกับแต่ละพื้นที่ เช่น ในสถานียขนส่งที่มีขนาดเล็กอาจเลือกใช้วิธีใดก็ได้ แต่ในสถานียขนส่งขนาดใหญ่การจัดจ้างพนักงานโดยตรงจะทำให้สถานียขนส่งมีภาระงานในการบริหารจัดการมาก การจัดจ้างบริษัทเอกชนจึงน่าจะเป็นทางเลือกที่ดี ในบางพื้นที่อาจไม่มีบริษัทรับทำความสะอาดที่มีคุณภาพ สถานียขนส่งอาจมีความจำเป็นต้องจัดจ้างพนักงานโดยตรง ในขั้นตอนการทำสัญญาทั้งการว่าจ้างบริษัทรับเหมาทำความสะอาดและการว่าจ้างพนักงาน สถานียขนส่งจะต้องระบุสาระสำคัญในสัญญาดังนี้

- 1) การกำหนดพื้นที่ที่จะต้องครอบคลุมทั้งในและนอกบริเวณตัวอาคารสถานียขนส่ง
- 2) ความถี่และวิธีการในการทำความสะอาดแต่ละพื้นที่ แบ่งเป็นรายวัน รายสัปดาห์
- 3) การจัดให้มีวัสดุ อุปกรณ์ที่ต้องใช้ เช่น ไม้กวาด ไม้ถูพื้น น้ำยาต่างๆ เป็นต้น

(ยกเว้นกรณีว่าจ้างพนักงาน ซึ่งสถานียขนส่งอาจต้องจัดอุปกรณ์ให้)

4) กำหนดให้สถานียชนสงสามารถยกเลิกสัญญาหรือมีการเรียกปรับได้ ในกรณีที่คู่สัญญาไม่ทำตามเงื่อนไข นอกจากนี้ควรกำหนดให้มีการต่อสัญญาปีต่อไป

4.6 การบริหารจัดการการรักษาความปลอดภัยในสถานียชนสง

เนื่องจากสถานียชนสงเป็นศูนย์รวมของคนจำนวนมาก การรักษาความปลอดภัยจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ในการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณสถานียชนสงส่วนใหญ่ซึ่งมีขนาดไม่ใหญ่นัก อาจความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรืออาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ในพื้นที่ เจ้าหน้าที่เหล่านี้ก็มักจะไม่ได้ประจำอยู่ที่สถานียชนสงตลอดเวลา ดังนั้นสถานียชนสงจึงควรจัดเจ้าหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยของสถานียชนสงเอง นอกจากนี้ควรจัดให้มีพื้นที่สำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยภายในสถานียชนสงเพื่อรับแจ้งเหตุ หรือเป็นที่พักสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจ อปพร. ที่มาปฏิบัติหน้าที่ หรือ อาจจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัยของเอกชนมาทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยนอกจากการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยแล้วสถานียชนสงอาจจัดให้มีการติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยเพิ่มเติม เช่น กล้องโทรทัศน์วงจรปิด หรือการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างให้ทั่วถึงทั้งสถานียชนสง ทั้งนี้ก็เพื่อลดภาระในการดูแลของเจ้าหน้าที่ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบรักษาความปลอดภัยของสถานียชนสง ตัวอย่างการติดตั้งอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยภายในสถานียชนสง

4.7 การควบคุมดูแลและการติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานียชนสง

การติดตั้งป้ายโฆษณาบริเวณสถานียชนสงนั้น จะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของการโฆษณา ตำแหน่งที่ตั้งในบริเวณต่างๆ เช่น บริเวณโครงสร้างหลังคาภายในชานชาลา บริเวณทางเท้ารอบสถานี บริเวณโครงสร้างชานชาลาด้านนอก หรือบริเวณทางเข้าสถานี รูปแบบภาพ และข้อความบรรยายแผ่นป้ายโฆษณา โดยคำนึงถึงศีลธรรม วัฒนธรรมอันดีงาม และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชน โดยหลักเกณฑ์และมาตรฐานในการดำเนินการควบคุมดูแลการติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานีควรมีความเป็นธรรม มีการรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม และมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานการจัดการจราจรในสถานียชนสงทางบก

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดให้มีและบำรุงรักษาองค์ประกอบต่างๆ ของสถานียชนสง ที่เกี่ยวข้องกับการจราจร ประกอบไปด้วย ส่วนที่เป็นมาตรฐานทางวิศวกรรมจราจร และระเบียบของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปใช้อ้างอิงสำหรับการบำรุงรักษาเครื่องหมายและป้ายจราจรต่างๆ ในบริเวณสถานียชนสง โดยแบ่งออกเป็น 5 มาตรฐาน

ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. มาตรฐานการถ่ายโอนและการดำเนินการสถานีขนส่งทางบก, 2553 : 95-107.)

มาตรฐานที่ 3.1 ช่องจอดสำหรับรถโดยสาร

ช่องจอดรถโดยสารในบริเวณอาคารสถานีขนส่งมี 2 ประเภทคือ ช่องจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสาร และช่องจอดรถโดยสารระยะยาว ซึ่งช่องจอดทั้ง 2 ประเภทจะไม่แตกต่างกันมากนักในด้านกายภาพ คือ เหมือนกันในด้านความกว้างและความยาว คือ กว้าง 3.5 เมตร ยาว 12 เมตรเป็นอย่างน้อย แต่สำหรับช่องจอดรับ-ส่งซึ่งจะอยู่ติดกับอาคารสถานีขนส่ง จะมีเรื่องความสูงของหลังคาสถานีขนส่งเข้ามาเกี่ยวข้องจึงต้องก่อสร้างหลังคาให้สูงกว่าความสูงของรถโดยสารโดยทั่วไปแล้วคือให้หลังคามีความสูงมากกว่า 4.5 เมตร ขนาดของช่องจอดตามรูปที่ 2.30 แสดงขนาดความกว้างของช่องจอดรถโดยสารขนาดกว้าง 3.50 เมตร และยาว 12.0 เมตร และรูปที่ 2.31 และขนาดความสูงของหลังคาสถานีควรมีความสูงไม่น้อยกว่า 4.5 เมตร ในการจัดช่องจอดรถสถานีขนส่ง จะต้องทำการตีเส้นข้างเพื่อแสดงช่องจอดโดยตีเป็นเส้นที่บิความยาว 12 เมตรโดยทั่วไปแล้วช่องจอดจะทำมุม 45 องศาับอาคารสถานีขนส่ง เพื่อให้ง่ายต่อการก่อสร้าง และการปรับเปลี่ยนการใช้งานในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนทิศการจราจร โดยสามารถกำหนดให้ช่องจอดทำมุมอื่นๆ กับอาคารได้ โดยทำมุมอยู่ในช่วง 20 ถึง 50 องศา

มาตรฐานที่ 3.2 ช่องจอดรถ

การตีเส้นช่องจอดรถจะใช้เส้นที่บิขนาดของเส้นกว้าง 5-7 ซม. ตั้งฉากกับขอบทางหรือเอียงทำมุมกับขอบทาง ความยาวและระยะห่างของเส้นเพียงพอสำหรับการจอดรถและการเปิดประตูลง โดยทั่วไปมีขนาด กว้าง 2.00 เมตร ยาว 5.00 เมตร แต่ถ้าเป็นการจอดทแยงหรือตั้งฉากกับขอบทางให้มีความกว้างไม่น้อยกว่า 2.40 เมตร

มาตรฐานที่ 3.3 ช่องจราจร

เนื่องจากกรณีที่วิ่งภายในสถานีขนส่งเป็นรถขนาดใหญ่ ดังนั้นช่องจราจรภายในสถานีขนส่งโดยทั่วไปแล้วควรมีขนาด 3.50 เมตร แต่ในกรณีที่พื้นที่จำกัดอาจอนุโลมให้มีขนาดเล็กกว่าได้แต่ต้องไม่ต่ำกว่า 3.00 เมตร นอกจากนี้ในช่วงที่รถต้องหักเลี้ยวจะต้องมีระยะเพื่อสำหรับวงเลี้ยวของรถโดยสารซึ่งจะต้องใช้พื้นที่มากกว่ารถส่วนบุคคล มาตรฐานขนาดวงเลี้ยวสำหรับรถโดยสาร

มาตรฐานที่ 3.4 เครื่องหมายจราจรบนพื้นทาง

เครื่องหมายจราจรบนพื้นทางที่ใช้บ่อยในสถานีขนส่งมี 3 ประเภท คือ 1) เครื่องหมายจราจรบนพื้นทางตามแนวทางเดินรถ (Longitudinal Pavement Markings) 2) เครื่องหมายจราจรบนพื้นทางขวางแนวทางเดินรถ (Transverse Pavement Markings) และ 3) เครื่องหมายจราจรบนสันขอบทาง (Curve Marking)

ลักษณะ เครื่องหมายจราจรบนพื้นทางใช้สีขาว หรือสีเหลือง โดยมีหลักการใช้สีดังนี้

- สีขาว ใช้เป็น เส้นแบ่งช่องเดินรถหรือช่องจราจร เส้นขอบทางด้านซ้าย เส้นหยุดทางคนข้าม เส้นแสดงการจอดรถ เครื่องหมายบนพื้นทาง (เช่น ลูกศร) ฯลฯ

- สีเหลือง ใช้เป็น เส้นแบ่งทิศทางจราจร เส้นเฉียงบริเวณเกาะแบ่งทิศทาง เส้นทแยงห้ามหยุดขวาง (เช่น เขตห้ามหยุดบริเวณทางเข้า-ออก)

วัสดุ วัสดุที่ใช้ทำเครื่องหมายจราจรบนพื้นทางในบริเวณสถานีขนส่ง มีดังนี้

- สีทาหรือพ่น มีอายุการใช้งานสั้น ราคาถูก เหมาะกับงานที่จะมีการซ่อมหรือบูรณะในอนาคตอันใกล้ วัสดุสีจราจรมีคุณสมบัติตาม มอก. 415-2541 ลูกแก้วที่ใช้กับสีจราจรมีคุณสมบัติตาม มอก. 543-2528

- สีเทอร์โมพลาสติกสะท้อนแสง มีอายุการใช้งานนาน มีความคงทนต่อการเสียดสีของการจราจร แต่มีราคาแพงกว่าสีทาหรือพ่นธรรมดา จึงเหมาะกับทางที่ได้มาตรฐานและมีปริมาณการจราจรสูง เช่น ในบริเวณสถานีขนส่ง สีเทอร์โมพลาสติกสะท้อนแสงที่ใช้ในงานจราจรมีคุณสมบัติตาม มอก. 542-2530 ลูกแก้วที่ใช้กับสีเทอร์โมพลาสติกสะท้อนแสงมีคุณสมบัติตาม มอก. 2543-2528

- แผ่นเทปสำเร็จรูปใช้ติดบนผิวจราจร มีความทนทาน และสีไม่ซีด ไม่หลุด หรือเคลื่อนที่มีคุณสมบัติดีกว่าสีเทอร์โมพลาสติก คือ ไม่ต้องรอให้สีแห้ง ทำให้ไม่ต้องปิดการจราจรเป็นเวลานาน

มาตรฐานที่ 3.5 ป้ายเครื่องหมายจราจร

ป้ายจราจรสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) ป้ายบังคับ 2) ป้ายเตือน และ 3) ป้ายแนะนำ ตารางที่ 2.8 แสดงตัวอย่างของป้ายจราจรประเภทต่างๆ ในส่วนของสถานีขนส่ง ป้ายจราจรที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่จะเป็นป้ายบังคับ เช่น ป้ายบังคับให้หยุด ป้ายบังคับเลี้ยวซ้าย ฯลฯ

ลักษณะ ป้ายจราจรต้องสามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน มีขนาดตัวอักษรและสัญลักษณ์ที่มีขนาดใหญ่เพียงพอที่จะอ่านได้ง่าย และทำความเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว

มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานการบำรุงรักษาและพัฒนาสถานีขนส่งทางบก

เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปใช้ในการบำรุงรักษาองค์ประกอบต่างๆ ของสถานีขนส่ง ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานีขนส่งทั้งในแง่อาคารสถานที่ และบุคลากร โดยรายละเอียดของมาตรฐานนี้ สามารถแบ่งได้เป็น 3 มาตรฐาน ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. มาตรฐานการถ่ายโอนและการดำเนินการสถานีขนส่งทางบก, 2553 : 108-119.)

มาตรฐานที่ 4.1 การบำรุงรักษาซ่อมแซมอาคารสถานที่

ในการบำรุงรักษาซ่อมแซมอาคารสถานที่ที่สถานีขนส่ง จะต้องจัดให้มีการตรวจสอบสภาพการใช้งานของสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งในและนอกอาคารอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากส่วนประกอบภายในสถานีขนส่งแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน อาจต้องจัดทำตารางตรวจสอบขึ้นเองเพื่อให้ตารางมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ในขั้นตอนการตรวจสอบสถานีขนส่งควรกำหนดให้มีการตรวจสอบทุกปี โดยหลังการตรวจสอบจะต้องมีการแก้ไข ซ่อมแซมส่วนที่พบว่าไม่สามารถใช้งานได้ และให้มีการติดตามผลการแก้ไข ซ่อมแซม

มาตรฐานที่ 4.2 การพัฒนาอาคารสถานที่

ในเบื้องต้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมีอุปสรรคในการพัฒนาสถานีขนส่งเนื่องจากข้อจำกัดด้านอาคารสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับถ่ายโอนมา เช่น พื้นที่พักรอในสถานีขนส่ง หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอต่อปริมาณผู้โดยสารในส่วนนี้จะกล่าวถึงเกณฑ์การจัดพื้นที่เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ในสถานีขนส่งที่อ้างอิงมาจากมาตรฐานสถานีขนส่งผู้โดยสาร และท่าอากาศยานในต่างประเทศ (Transit Capacity and Quality of Service Manual, TCQSM และ U.S. Federal Aviation Administration Advisory, FAA) เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานีอย่างเหมาะสมในอนาคต ข้อมูลสำคัญที่จะต้องใช้เป็นตัวชี้วัดความจำเป็นในการใช้พื้นที่คือ

- จำนวนผู้โดยสารที่เข้ามาใช้สถานีขนส่งในแต่ละวัน
- จำนวนผู้โดยสารที่เข้ามาใช้สถานีขนส่งในชั่วโมงเร่งด่วน
- จำนวนผู้โดยสารสูงที่สุดที่อยู่ในบริเวณสถานีขนส่ง วิธีการเก็บข้อมูลเหล่านี้ สามารถอ้างอิงได้จากมาตรฐานการสำรวจปริมาณผู้โดยสาร

มาตรฐานที่ 4.3 การพัฒนาบุคลากร

การจัดบุคลากรสำหรับสถานีขนส่งนั้น ขึ้นอยู่กับขนาดของสถานีขนส่งและปริมาณงานในแต่ละภารกิจ สำหรับสถานีขนส่งขนาดกลางและเล็ก บุคลากรเพียงคนเดียวอาจสามารถปฏิบัติงานหลายภารกิจร่วมกันได้ แต่สำหรับสถานีขนส่งขนาดใหญ่ถึงใหญ่มาก อาจมีความจำเป็นต้องมีบุคลากรเฉพาะสำหรับภารกิจแต่ละอย่าง แนวทางการพัฒนาบุคลากรสำหรับสถานีขนส่งในอนาคต อาจสามารถทำได้โดยการจัดโครงสร้างกลุ่มภารกิจ และจัดให้มีบุคลากรที่ทำหน้าที่บริหารงานในแต่ละกลุ่ม คุณสมบัติของบุคลากรระดับบริหารเหล่านี้ในส่วนของงานบุคลากรระดับปฏิบัติการจะต้องเป็นไปตามความจำเป็นและปริมาณงาน ซึ่งผู้บริหารสถานีขนส่งจะต้องเป็นผู้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากรตามความเหมาะสมของแต่ละสถานีขนส่ง

การกำหนดแนวทางการพัฒนาสถานีขนส่งทางบก

การกำหนดแนวทางการพัฒนาสถานีขนส่ง โดยยึดการพัฒนาการให้บริการประชาชนเป็นหลัก เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เข้าทำการบริหารงานสถานีขนส่งได้ในระยะหนึ่ง และทำการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการตามมาตรฐานต่างๆ ดังที่กล่าวมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เข้ามาใช้สถานีขนส่งในแง่ต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาสถานีขนส่งได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจอาจทำได้หลายวิธี เช่น การตั้งกล่องรับความคิดเห็น สถานีขนส่งอาจมีการตั้งกล่องรับความคิดเห็นไว้ในบริเวณที่พักรอรถโดยสาร โดยจัดเตรียมแบบฟอร์มรับฟังความคิดเห็นและปากกาเพื่อให้ประชาชนที่เข้ามาใช้สถานีขนส่ง แสดงความคิดเห็น ดิชมการรับบริการ โดยแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นอาจเป็นคำถามปลายเปิด เช่น ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสถานีขนส่งอย่างไร หรืออาจเป็นแบบฟอร์มให้เลือก ดังตัวอย่างแบบสอบถามในส่วนของ การสัมภาษณ์ผู้โดยสารผู้บริหารสถานีขนส่งควรเก็บรวบรวมความคิดเห็นที่ได้รับทุกๆ เดือนมาวิเคราะห์เพื่อหาแผนการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่พบจากข้อคิดเห็นต่างๆ แล้วเตรียมจัดหางบประมาณที่จำเป็นเพื่อดำเนินการพัฒนาตามแผนต่อไป ข้อดีของการตั้งกล่องรับความคิดเห็น คือ ไม่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการมากแต่มีข้อเสีย คือ อาจไม่สะท้อนถึงความคิดเห็นของผู้โดยสารโดยรวม อาจไม่ครอบคลุมทุกมิติการให้บริการ

แนวทางการพัฒนา

แนวทางการพัฒนาสถานีขนส่ง เพื่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสาร อาจสามารถอ้างอิงได้จากมาตรฐานการให้บริการในท่าอากาศยาน ตัวอย่างเช่น มีเครื่องปรับอากาศในบริเวณสถานี มีจอภาพแสดงข้อมูลการเดินทาง เช่น ข้อมูลว่าเที่ยวรถใดจะออกเดินทางเวลาใด จากช่องจอดใด มีการประกาศประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการเดินทาง มีโทรทัศน์วงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย ฯลฯ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาตรฐานสถานีขนส่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามการพัฒนาของประเทศ สถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของประชาชน ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี อย่างไรก็ตามมาตรฐานแต่ละประเภทอาจมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการปรับปรุงที่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานประเภทต่าง ๆ

ภารกิจการจัดบริการสาธารณะด้านการขนส่ง

ก่อนปี พ.ศ. 2497 การขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางยังไม่มี การควบคุมจัดระเบียบ เอกชนรายใดมีทุนทรัพย์เพียงพอที่จะซื้อรถมาวิ่งรับส่งผู้โดยสาร ก็จะดำเนินการได้โดยอิสระไม่ ต้องขออนุญาตจากทางราชการ ทำให้เกิดการแข่งขันและแย่งกันเดินรถโดยไร้ขอบเขต ไม่มีจุดขึ้น ทางปลายทางหรือเส้นทางเดินรถที่แน่นอน ไม่มีตารางการเดินรถหรือเที่ยววิ่งที่แน่ชัด อัตราค่า โดยสารก็ไม่แน่นอนเก็บค่าโดยสารตามความต้องการ เจ้าของรถพอใจจะเดินรถระยะทางแค่ไหนก็ จะเดินรถเพียงแค่นั้น ทั้งที่เก็บค่าโดยสารเกินกว่าระยะทางวิ่ง ผู้ขับรถแย่งกันรับผู้โดยสาร ขับรถ เป็นที่น่าหวาดเสียวก่อให้เกิดอุบัติเหตุรถชนหรือรถคว่ำบ่อยครั้ง ผู้โดยสารได้รับความเสียหายบาง รายได้รับอันตรายสาหัส บางรายถึงกับเสียชีวิต อีกทั้งพนักงานประจำรถ เช่น ผู้เก็บค่าโดยสารก็ ไม่มีมารยาท ตะโกนเรียกผู้โดยสารขึ้นรถแสดงกิริยาваจาไม่สุภาพเรียบร้อย ทำร้ายร่างกาย ผู้โดยสารก็มีปรากฏอยู่เสมอ ๆ แต่ประการสำคัญคือไม่มีสถานีขนส่งผู้โดยสารสำหรับใช้เป็น สถานที่หยุดหรือจอดรถโดยสารประจำทาง จะมีก็เพียงท่าจอดรถโดยสารแต่ละเส้นทางอยู่กระจัด กระจายไม่เป็นระเบียบ

เทศบาลนครลำปางเป็นหนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้เห็นชอบรับการถ่ายโอน ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ สถานีขนส่ง จากกระทรวงคมนาคม กรมการขนส่งทางบก ซึ่ง ภารกิจถ่ายโอนสถานีขนส่งจากกรมขนส่ง มาจำนวน 15 ภารกิจ ได้แก่ (กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น. มาตรฐานสถานีขนส่งทางบก, 2551 : 2-3.)

1. การบริหารช่องจอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารของรถโดยสารประจำทาง
2. การบริหารพื้นที่ลานจอดรถ
3. การจัดพื้นที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร
4. จัดระบบการจราจรภายในสถานี
5. การรักษาความสะอาดภายในสถานี
6. การรักษาความปลอดภัย
7. การประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลการเดินทาง
8. การควบคุม ดูแล การติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี
9. การจัดให้มีบริการห้องสุขา
10. การจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้า เบ็ดเตล็ด และเครื่องดื่ม
11. การจัดให้มีบริการฝากของ
12. การจัดให้มีบริการรถรับจ้าง



13. การจัดให้บริการรถเข็นสัมภาระ
14. การเก็บเงินค่าบริการสถานีขนส่ง
15. การจัดหา คูเล่ ซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคาร สถานที่และวัสดุอุปกรณ์

การคมนาคม/ขนส่ง ทางรถยนต์ สถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง

การเดินทางโดยรถยนต์จากกรุงเทพฯ ไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 ถนนพหลโยธิน ระยะทางประมาณ 602 กิโลเมตร มีรถโดยสารปรับอากาศที่ผ่านจังหวัดลำปางใช้เวลาเดินทางประมาณ 7 ชั่วโมง ทางหลวงสายหลัก ได้แก่ ทางหลวงหมายเลข 1 เชื่อม จังหวัดพะเยา - จังหวัดลำปาง - จังหวัดตาก และทางหลวงหมายเลข 11 เชื่อมจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน - จังหวัดลำปาง - จังหวัดแพร่ (แผนพัฒนาเทศบาล 2554-2556. ส่วนที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครลำปาง, 2553: 13-14)

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วุฒิสาร ตันไชย (2547) ทำการสรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง แนวทางในการสร้างมาตรฐานในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีหลากหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว แต่ต้องทำในปริมาณที่เพิ่มขึ้น และภารกิจที่ สองที่เป็นเรื่องใหม่สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภารกิจสุดท้ายได้แก่ภารกิจที่ไม่ได้มีการถ่ายโอนหรือมอบอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเลือกดำเนินการได้หากมีศักยภาพเพียงพอโดยอำนาจหน้าที่ดังกล่าว จะต้องดำเนินนโยบายไปตามแผนพัฒนาเทศบาลที่ทางเทศบาลได้จัดทำขึ้น โดยคณะผู้บริหารเทศบาล ทำหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลและงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อเสนอให้สภาเทศบาล พิจารณาให้ความเห็นชอบ และสภาเทศบาลทำหน้าที่ในการควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายแผนพัฒนาตำบลที่ได้พิจารณาเห็นชอบแล้ว ดังนั้น การจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลของเทศบาล จึงมีความสำคัญมากต่อท้องถิ่นนั้นๆ ว่าท้องถิ่นจะได้รับการมุ่งเน้นพัฒนาไปแนวทางไหน และมีจุดเน้นในการจัดบริการสาธารณะในเรื่องอะไรบ้างต่อไป ดังนั้น เพื่อให้แผนพัฒนาเทศบาล สามารถทำหน้าที่จัดสรรประโยชน์ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ในท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม ควรที่จะสนับสนุนให้มีการวางแผนพัฒนาเทศบาลแบบมีส่วนร่วม โดยให้กลุ่มและ

องค์กรต่างๆในเขตเทศบาลเข้ามามีบทบาทในการเสนอแนะประเด็นปัญหาและแนวทางการแก้ไขมีส่วนร่วมให้การร่วมวางแผนพัฒนาเทศบาลให้มากที่สุด เพื่อให้แผนพัฒนาเทศบาลเป็นที่ยอมรับของประชาชนทุกกลุ่มในเขตเทศบาล และนำไปสู่การจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ และมีประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่นให้ได้มากที่สุด

วรงค์ จันทรร (2544) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาต้นแบบการบริหารสาธารณะที่เลิศ :

กรณีศึกษาจากต่างประเทศ พบว่า บริการสาธารณะของรัฐที่ให้บริการแก่ประชาชนมีหลากหลายรูปแบบ รัฐบาลและส่วนราชการได้พยายามดำเนินการเพื่อให้ส่งผลต่อบริการสาธารณะที่ดีขึ้น โดยปัจจุบันส่วนราชการจำนวนมากได้ทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และพัฒนารูปแบบการให้บริการสาธารณะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น โดยแนวทางการเปลี่ยนแปลงหนึ่งที่ทางผู้วิจัยได้เสนอว่า การปรับตัวการให้บริการสาธารณะของรัฐ จะต้องมีการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นมากขึ้น ซึ่งหมายถึง การกำหนดทิศทางการบริการสาธารณะไปยังชุมชนท้องถิ่น เพื่อเพิ่มปริมาณในการส่งเสริมการบริหารจัดการ โดยเป็นการให้ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสาเหตุของการเปลี่ยนแปลง เกิดจากหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ โครงสร้างและระบบการบริการสาธารณะยังไม่มีส่วนร่วมกับประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นโดยการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานบริการสาธารณะและชุมชนในท้องถิ่น จะเป็นแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นและเป็นการใช้งบประมาณที่มีประสิทธิภาพ โดยการกระจายอำนาจการจัดบริการสาธารณะสู่ท้องถิ่น ได้พบว่าชุมชนจะเข้าใจปัญหามากกว่าผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก โดยเจ้าหน้าที่และข้าราชการทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ส่วนชุมชนทำหน้าที่แก้ไขปัญหาและดูแลรักษา โดยชุมชนจะมีความยืดหยุ่นและความสร้างสรรค์มากกว่าหน่วยงานราชการ และชุมชนสามารถผลักดันให้เกิดมาตรฐานที่ยืดหยุ่นมากกว่าหน่วยงานราชการโดยเป้าหมายของการกระจายอำนาจในการจัดบริการสาธารณะ มีเป้าหมายเพื่อควมมีประสิทธิภาพและความยืดหยุ่นในการตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น ท้องถิ่นสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง และก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น ก่อให้เกิดความสามัคคีและความมั่นคงทางการเมือง โดยการกระจายอำนาจมีข้อที่ต้องคำนึงสำคัญ คือ การคำนึงถึงความแตกต่างที่หลากหลายในด้านสังคมและเศรษฐกิจของท้องถิ่น และข้อจำกัดด้านความรู้ความสามารถและศักยภาพทางด้านการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยกตัวอย่าง ประเทศนิวซีแลนด์ที่ได้มีการปฏิรูปการศึกษา โดยได้มีการยกเลิกหน่วยงานการศึกษาที่แต่เดิมทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและการให้บริการการศึกษา ได้มีการกระจายอำนาจการจัดบริการการศึกษาระบบใหม่ โดยโรงเรียนเป็นโครงสร้างพื้นฐานในการศึกษา ซึ่งควบคุมทรัพยากรทางการศึกษา ภายใต้การแนะแนวของแต่ละรัฐ และการดำเนินการของโรงเรียนจะอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้เชี่ยวชาญ และ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในพื้นที่นั้นๆ โดยจัดขึ้นในรูปของคณะกรรมการ โดยโรงเรียนแต่ละแห่งจะต้องกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของรัฐบาล ซึ่งเป็นผู้สนับสนุนด้านงบประมาณและเงินทุนด้านการศึกษา และต้องสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนท้องถิ่นด้วยเช่นกัน เป็นต้น

จิตรารณ ปัญญาสัน (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ศักยภาพการพัฒนาของระบบขนส่งสาธารณะในเขตเมืองเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ 1) ศึกษาศักยภาพของระบบขนส่งสาธารณะในเขตเมืองเชียงใหม่ และ 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการระบบขนส่งสาธารณะของจังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรตัวอย่างในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 200 คน ผลการศึกษาของจิตรารณ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพการใช้ระบบขนส่งสาธารณะที่มีการพัฒนาในเขตเมืองเชียงใหม่ ได้แก่ ระเบียบรายได้ ระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน การมีรถส่วนตัว ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการรถสองแถว และความไม่ปลอดภัยในการใช้บริการรถสองแถว และผลการศึกษาของจิตรารณ ยังชี้ให้เห็นศักยภาพการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ โดยลักษณะของผู้ที่มีโอกาสใช้บริการขนส่งสาธารณะสูง คือ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำ ผู้ใช้บริการที่เดินทางจากบ้านถึงที่ทำงานเป็นระยะไกล ผู้ใช้บริการที่จ่ายค่าโดยสารรถสองแถวแพง และผู้ให้บริการที่ไม่ได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการรถสองแถว ส่วนปัญหา และอุปสรรค ของการใช้ระบบขนส่งสาธารณะ จิตรารณได้ข้อสรุปว่า มาจาก 1) ปัญหาจากการจราจรเช่น การขยายตัวของเมือง และลักษณะโครงข่ายถนน เป็นต้น 2) การขาดทุนอย่างต่อเนื่องของผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทาง 3) ประชาชนไม่เคารพกฎจราจร และ 4) ขาดระบบขนส่งสาธารณะที่ได้มาตรฐาน

จงกลณี เกิดพิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการและการให้บริการสินค้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ กล่าวว่า สินค้าสาธารณะหมายถึง บริการสาธารณะประโยชน์ต่างๆ ที่รัฐบาลจัดหาให้กับสมาชิกของชุมชนโดยปราศจากมูลค่าตอบแทน บริการเหล่านี้ประกอบด้วย บริการเพื่อความปลอดภัยของสาธารณะชน บริการเพื่อสุขอนามัยและบริการเพื่อความสะดวกสบายอื่นๆ โดยความต้องการสินค้าสาธารณะหรือบริการสาธารณะจะเปลี่ยนแปลงไปตามระดับของการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และความเจริญเป็นเมืองของชุมชน กล่าวคือ เมื่อชุมชนชนบทได้พัฒนามาเป็นชุมชนเมือง ชุมชนจะเกิดมีความต้องการบริการสาธารณะประโยชน์บางอย่างเพิ่มขึ้น เช่น การบริการเก็บขยะ ระบบการระบายน้ำ แสงสว่างบนถนน ทางเท้า และช่องจราจรสำหรับรถจักรยานยนต์ สนามกีฬาและสนามเด็กเล่น เป็นต้น โดยความต้องการที่เพิ่มขึ้นของชุมชนเมืองนั้น เป็นผลมาจากสมาชิกในชุมชนส่วนใหญ่ประกอบด้วย บุคคลรุ่นใหม่ประกอบอาชีพในเมือง ทำงานนอกบ้าน มีรายได้สูง โดยบุคคลเหล่านี้ต้องการความ

เป็นอยู่ที่สะดวกสบาย มั่นคงและปลอดภัยมากขึ้น เป็นผลทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องจัดหาและจัดทำบริการสาธารณะให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนไป โดยในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จะทราบถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้โดยการออกไปสอบถามโดยตรงกับประชาชน และอาศัยกรรมการบริหารท้องถิ่นเป็นผู้เสนอในที่ประชุมเป็นส่วนใหญ่ ในส่วนของประชาชนจะแสดงความต้องการบริการสาธารณะโดยผ่านการแจ้งด้วยตนเอง และการแจ้งความต้องการต่อกรรมการบริหารท้องถิ่น และกลุ่มแม่บ้านเป็นส่วนใหญ่ โดยเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากในองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ไม่ปรากฏเลยในกรณีของเทศบาลและพบว่า การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะอาศัยรายได้จากภาษีและเงินอุดหนุนเป็นหลัก โดยองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนมากต้องอาศัยรายได้หลักจากภาษีการบริโภคและภาษีมูลค่าที่ดิน ส่วนเทศบาลที่อยู่ในเขตเมือง มีรายได้ส่วนใหญ่จากธุรกิจของภาคเอกชน โดยกล่าวสรุปว่า ศักยภาพและประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะขึ้นอยู่กับรายได้และความมีประสิทธิภาพในการจัดหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของผู้บริหาร ความรู้ความเข้าใจและความร่วมมือของประชาชนเป็นสำคัญ

นิภา ศรีศิลป์นันท์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการด้านขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า มีความพึงพอใจมากต่อการบริการ และมีความต้องการใช้ระบบขนส่งสาธารณะ แต่มีความเห็นว่าระบบการขนส่งสาธารณะยังให้บริการไม่ทั่วถึง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างบริการขนส่งของรถเมล์และรถสี่ล้อแดง พบว่ามีความพึงพอใจการบริการมีความต้องการในการใช้บริการของรถเมล์มากกว่ารถสี่ล้อแดง และเห็นว่าทางราชการควรเข้าไปควบคุมดูแลการบริการของรถเมล์มากกว่ารถสี่ล้อแดง ในขณะเดียวกันมีความเห็นว่ารถสี่ล้อแดงให้บริการทั่วถึงมากกว่ารถเมล์และการบริการยังอยู่ในความนิยมของประชาชนด้านการจัดการขนส่งสาธารณะ ในส่วนของรถเมล์โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก พบว่า พนักงานขับรถประจำทาง พนักงานเก็บค่าโดยสาร นายตรวจ ส่วนใหญ่มีกิริยามารยาทดี รถมีสภาพดี พนักงานขับรถเมล์ปฏิบัติตามกฎจราจร การใช้บริการรถเมล์ มีความปลอดภัย แต่การกำหนดป้ายให้รถเมล์จอดรับ - ส่ง ผู้โดยสาร ยังไม่เหมาะสม และมีจำนวนไม่เพียงพอ ส่วนการบริการขนส่งของสี่ล้อแดงโดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจระดับปานกลางรถสี่ล้อแดงที่ให้บริการในเขตเมืองเชียงใหม่ มีจำนวนมาก มีความสะดวกรวดเร็ว แต่มีสภาพไม่ค่อยดี ไม่มีความปลอดภัย และเห็นว่าพนักงานขับรถไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร มีกิริยามารยาทไม่เหมาะสม แต่งกายไม่เรียบร้อย และคิดราคาค่าโดยสารไม่เที่ยงธรรมปัญหาและแนวทางปรับปรุงตลอดถึงการขยายการให้บริการขนส่งสาธารณะในเขตเมืองเชียงใหม่ พบว่า รถเมล์โดยสารประจำทางมีปัญหาคือต้องแก้ไข คือ เส้นทาง

การเดินรถที่ยังไม่ครอบคลุม และจำนวนรถที่มีอยู่น้อยทำให้ผู้ใช้บริการต้องรอรถนาน ส่วนผู้ประกอบการประสบ ปัญหาจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ปริมาณงานมีจำนวนมาก ไม่มีระบบสารสนเทศรองรับการทำงาน การจัดการที่ยังไม่ได้มาตรฐานทั้งในเรื่องอาคารสถานที่และบริเวณที่จอดรถ แต่ในขณะนี้ผู้ประกอบการมีแผนโครงการในการเพิ่มเส้นทางรถให้บริการให้ครอบคลุมมากขึ้น และการเพิ่มปริมาณรถโดยสารให้เพียงพอกับความต้องการ แต่ปัญหาที่สำคัญคือราคาเชื้อเพลิงที่สูงขึ้นมีผลต่อการดำเนินงานของโครงการเป็นอย่างมาก และเห็นด้วยว่าการจัดระบบขนส่งสาธารณะหรือระบบขนส่งมวลชนควรได้รับการอุดหนุนจากภาครัฐอย่างเต็มที่ ส่วนผู้ประกอบการรถสี่ล้อแดง เห็นว่าปัญหาหลักที่เกิดขึ้น คือ รายได้ที่ได้รับน้อยกว่าเดิม ไม่มีอิสระในการเดินรถทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้ เพราะต้องวิ่งประจำทาง ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับโครงการนี้ แต่จะให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ถ้าหากภาครัฐให้การสนับสนุนเพิ่มมากขึ้น และมีการประกันรายได้เพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจของผู้ประกอบการในส่วนภาคเอกชน

ประหยัด ยะคะนอง (2522) ได้ทำการศึกษาเรื่อง **ทัศนคติของประชาชนที่มีผลต่อการบริการสาธารณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา** ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพไม่พอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยมีระดับความไม่พอใจในอัตราที่ใกล้เคียงกัน สาเหตุของการให้บริการไม่ตรงตามความต้องการของประชาชน สรุปได้ว่าเนื่องมาจากปัญหาหลายประการ คือ ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านการควบคุม เทศบาลมีปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคลและการวางแผนพัฒนา สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาลำดับนี้คือ ต้องมีการแก้ไขปัญหาร่วมกันทั้งด้านรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย และเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐบาลจะต้องมีความจริงใจและจริงจังในการแก้ไขปัญหาระดับทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ

ภัทรชัย อยู่เพนิยด(2535)ได้ศึกษาเรื่อง **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น** เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศและอาชีพของผู้ใช้บริการซึ่งผลการศึกษาของภัทรชัย พบว่า

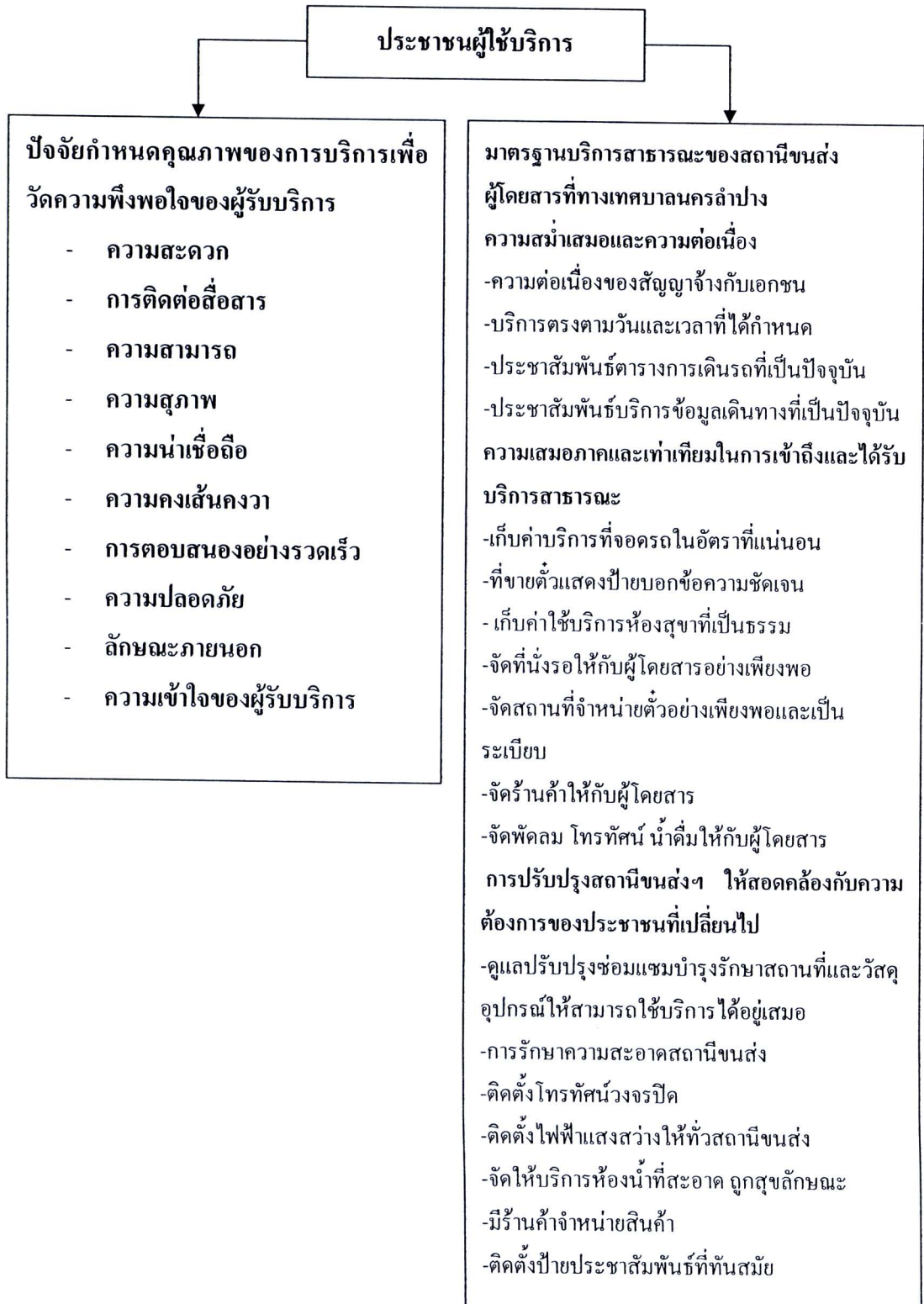
1. ผู้ใช้บริการขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านและแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบการเดินรถ ด้านความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ขนส่ง ด้านบริการประกอบอื่น ๆ ด้านความปลอดภัย และด้านความสะอาด
2. ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริการเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริการเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ในด้านต่อไปนี้คือ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะอาด ด้านเจ้าหน้าที่ของสถานีขนส่ง และ

ด้านบริการประกอบอื่นๆ ส่วนด้านความสะดวกด้านระเบียบการเดินรถและด้านข้อมูลข่าวสารนั้น พบว่า ผู้ใช้บริการเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน 3. ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ประเมินมาตรฐานการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

2.5.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 1



2.5.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 2

เจ้าหน้าที่เทศบาลนครลำปาง

1. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
2. หัวหน้าฝ่ายเลขานุการ
3. หัวหน้างานกิจการสถานีฯ
4. พนักงานจ้างที่ได้รับการถ่ายโอนมาจากกรมการขนส่ง

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะของ
สถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครลำปาง

ด้านการบริหารบุคคล

- ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ฯ
- ขาดแคลนบุคลากร
- ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- ค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่จะได้รับ
- สวัสดิการที่เจ้าหน้าที่จะได้รับ
- ขวัญและแรงจูงใจ
- ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่
- จิตสำนึกในการให้บริการ

ด้านงบประมาณ

- ข้อจำกัดของรายได้ที่ได้รับ
- สำรองบัญชีรายรับรายจ่ายย้อนหลัง
- เงินงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น
ค่าใช้จ่ายของสถานีขนส่ง
- รายได้ทั้งหมดของสถานีขนส่ง เข้าเป็นรายรับของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก

- ปรับปรุงซ่อมแซม บำรุงรักษาสถานที่และวัสดุ
อุปกรณ์

- จัดโทรทัศน์ พัดลม น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์
- จัดทำทางลาด การขยายทางเดินสำหรับรถเข็น
และผู้พิการ

- มีเครื่องขยายเสียงทั่วสถานีขนส่ง

ด้านบริหารจัดการ

- โครงสร้างของระบบราชการ
- ประสานงานระหว่างเทศบาลฯ และขนส่งจังหวัด
- ระบบจราจรภายในสถานีขนส่ง
- บริการสะดวก คล่องตัว ปลอดภัย
- ติดตั้งป้ายแนะนำและเครื่องหมายจราจร
- เจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลการจราจร
- เจ้าหน้าที่ทหารรักษาความปลอดภัย
- การติดตามและประเมินผล