

**การให้บริการรถโดยสารประจำทาง (รถโพถ้อง)**  
**องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตรูปแบบ New Normal**  
**Bus service (Pho Thong bus) Phuket Provincial Administrative**  
**Organization, New Normal format**

ชลิดา แยมศรีสุข<sup>1</sup> และปานเทพ เสงษ์จีน<sup>1</sup>  
Chilida Yamsrisuk and Panthep Zengxin

**บทคัดย่อ**

บทความวิชาการ เรื่อง จังหวัดภูเก็ตเป็นหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวชั้นนำที่ได้รับความนิยมระดับโลก เนื่องจากเป็นความสวยงามของทางธรรมชาติและเต็มไปด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรม อันเป็นเอกลักษณ์ เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยว จากทั่วทุกมุมโลกให้มาเยี่ยมเยือนและสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้คนหลั่งไหลเข้ามาทำธุรกิจ ประกอบอาชีพและย้ายมาตั้งถิ่นฐานในจังหวัดภูเก็ต ประชากรจึงมีความหนาแน่นเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้จังหวัดภูเก็ตประสบปัญหาด้านการจราจรแออัดและมลภาวะทางอากาศก่อให้เกิดผลกระทบต่อทั้งทางด้านสุขอนามัยและสุขภาพจิตโดยเฉพาะประชาชนในเขตเมืองของจังหวัดภูเก็ต

ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตจึงได้จัดทำโครงการการให้บริการสาธารณะรถโดยสารประจำทาง (รถโพถ้อง) เพื่อให้บริการสาธารณะด้านการขนส่งมวลชน รองรับการเดินทางภายในจังหวัดภูเก็ตอันเป็นการลดปัญหาการจราจรของในจังหวัดภูเก็ต ประชาชนและนักท่องเที่ยวได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยโครงการการให้บริการสาธารณะรถโดยสารประจำทาง (รถโพถ้อง) องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีได้มุ่งหวังผลกำไร เพื่อบริการให้กับประชาชนในจังหวัดภูเก็ตทั้งนักท่องเที่ยวและชาวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตและมาใช้บริการรถโดยสารประจำทาง (รถโพถ้อง) ทางเจ้าหน้าที่ให้บริการรถโดยสารประจำทาง (รถโพถ้อง) มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง (รถโพถ้อง) ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน มีการปรับเปลี่ยนในรูปแบบการนั่งเว้นระยะห่าง สวมใส่แมสทุกครั้ง ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ทุกครั้ง ในการมาใช้บริการของรถโดยสารประจำทาง (รถโพถ้อง) ของจังหวัดภูเก็ต

---

<sup>1</sup> นักศึกษา หลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต อีเมล: [chalida.y@pkru.ac.th](mailto:chalida.y@pkru.ac.th)  
Students of the Public Administration Program Faculty of Humanities and Social Sciences Phuket Rajabhat University, Email: [chalida.y@pkru.ac.th](mailto:chalida.y@pkru.ac.th)

เนื่องด้วยการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ในช่วงพุทธศักราช 2562 เกิดการแพร่ระบาดไปทั่วโลก ซึ่งจังหวัดภูเก็ตเป็นหนึ่งในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ส่งผลกระทบต่อการให้บริการสาธารณะด้านการขนส่งมวลชนของทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตซึ่งเป็นรถโดยสารประจำทาง (รถโพถ้อง) ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ เพื่อสามารถให้บริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามรูปแบบการดำเนินชีวิตวิถีใหม่<sup>1</sup>

สรุปการศึกษาความเป็นมาการให้บริการสาธารณะรถโดยสารประจำทาง (รถโพถ้อง) การบริการการปรับเปลี่ยนของรถโดยสารประจำทาง(รถโพถ้อง)ในสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้เกิดการบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานรูปแบบการดำเนินชีวิตวิถีใหม่ ในรูปแบบ New Normal โดยผ่านกระบวนการศึกษาข้อมูล บทความ วิจัยที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรถโดยสารประจำทาง(รถโพถ้อง) จากนั้นได้นำข้อมูลมาเรียบเรียง ประมวลผลและวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงของการให้บริการรถโดยสารประจำทาง (รถโพถ้อง) องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตรูปแบบ New Normal

**คำสำคัญ:** รถโดยสารประจำทาง , ให้บริการสาธารณะ , ดำเนินชีวิตวิถีใหม่

### Abstract

Phuket is one of the world's leading tourist destinations due to its natural beauty and rich cultural diversity. The uniqueness is what attracts tourists from all over the world to visit and generate huge amounts of income into the country causing people to flood into business, occupation and moved to settle in Phuket. As a result, the population density has increased, causing Phuket to suffer from traffic congestion and air pollution, causing health and mental health impacts, especially in urban areas of Phuket.

The Phuket Provincial Administrative Organization has established a public bus service project (Pho Tong) to provide public transportation services and support transportation within Phuket, which helps reduces traffic problems in Phuket. People and tourists get convenience, quickness, safety in life and property and save on travel expenses. The public bus service project (Bu Tong) Phuket Provincial Administrative Organization is not for profit. It aimed to serve the people in Phuket, both tourists and foreigners who come to visit in Phuket and come to use the bus service (Pho Tong). The staff of the bus service (Pho Tong) has modified the service model of the bus (Pho Tong) to suit the current situation. There is a change in the form of sitting

distanced. Encouraging people to always wear a mask, and always wash their hands with alcohol gel when taking the bus service (Bu Tong) of Phuket.

Due to the corona virus epidemic (Covid-19) during the year 2019, the epidemic spread around the world. Phuket is one of the areas affected by the coronavirus (Covid-19) outbreak which affects the public transport service of the Phuket Provincial Administrative Organization (Pho Tong). The organization had to change the service model. in order to be able to effectively serve the people in the area according to the new lifestyle.

Summary of the study of the Background of public bus services (Bus Pho Tong): the modifications of public buses (Bus Pho Tong) in the current situation was conducted to create efficient public services based on a new lifestyle in the 'New Normal' style through the process of studying information, relevant research articles and interviews with bus operators (Pho Tong). Then the information was compiled, process and analyze to obtain the facts of the bus service (Pho Tong) of Phuket Provincial Administrative Organization in New Normal format.

**Keywords:** Public buses, public service , new way of life

## บทนำ

จังหวัดภูเก็ตเป็นหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวชั้นนำที่ได้รับความนิยมระดับโลกเนื่องจากเป็นความสวยงามของทางธรรมชาติและเต็มไปด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรม อันเป็นเอกลักษณ์เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลกให้มาเยี่ยมชมเยือนและสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมหาศาล ทำให้ผู้คนล้นหลามเข้ามาทำธุรกิจ ประกอบอาชีพและย้ายมาตั้งถิ่นฐานในจังหวัดภูเก็ต ประชากรจึงมีความหนาแน่นเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้จังหวัดภูเก็ตประสบปัญหาด้านการจราจรแออัดและมลภาวะทางอากาศก่อให้เกิดผลกระทบต่อทั้งทางด้านสุขอนามัยและสุขภาพจิตโดยเฉพาะประชาชนในเขตเมืองของจังหวัดภูเก็ต

ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตจึงได้จัดทำโครงการดำเนินกิจการรถโดยสารประจำทาง (รถโพถ้อง) ขึ้นเพื่อให้บริการสาธารณะด้านการขนส่งมวลชน รองรับการเดินทางในจังหวัดภูเก็ตอันเป็นการลดปัญหาการจราจรของในจังหวัดภูเก็ต ประชาชนและนักท่องเที่ยวได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยโครงการรถโดยสารประจำทาง(รถโพถ้อง)องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมิได้มุ่งหวังผลกำไร จังหวัดภูเก็ต มีลมพัดผ่านตลอดเวลา จึงทำให้มีสภาพอากาศอบอุ่นและชุ่มชื้นตลอดปี มีเพียง 2 ฤดู คือ ฤดูร้อนและฤดูฝน โดยฤดูฝนจะเริ่มขึ้นในเดือนพฤษภาคมจนถึงปลายเดือนตุลาคม ซึ่ง

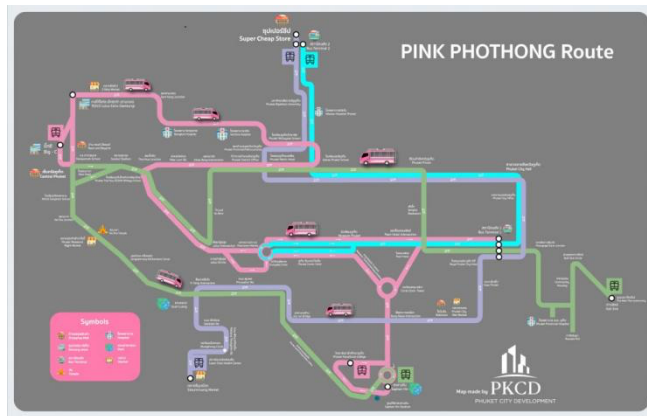
เป็นช่วงที่ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่าน ส่วนฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนเมษายน เป็นช่วงที่ลมมรสุมพัดมาจากทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ อุณหภูมิสูงสุดโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 33.4 องศาเซลเซียส จะสูงขึ้นในช่วงเดือนมีนาคม อุณหภูมิต่ำสุดเกิดขึ้นในเดือนมกราคม อยู่ที่ 22 องศาเซลเซียส ช่วงอากาศดีที่สุด อยู่ในช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนเมษายนจะไม่มีฝนต้องฟ้าแจ่มใสอุณหภูมิประมาณ 31 องศาเซลเซียส

เนื่องด้วยการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ในช่วงพุทธศักราช 2562 การแพร่ระบาดไปทั่วโลก ซึ่งจังหวัดภูเก็ตเป็นหนึ่งในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของไวรัสโคโรนา(Covid-19) ส่งผลกระทบต่อให้บริการสาธารณะด้านการขนส่งมวลชนของทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตซึ่งเป็นรถโดยสารประจำทาง(รถโพถ้อง) ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามรูปแบบการดำเนินชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)

ประเด็นหัวข้อสำคัญ

1. ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง(รถโพถ้อง) แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ
2. ศึกษาแนวทางในการให้บริการรถโดยสารประจำทาง(รถโพถ้อง) ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19)
3. ศึกษา“New Normal” ที่เกิดขึ้นในยุค “COVID-19” ที่ผลักให้ผู้คนทั่วโลกเข้าสู่ “ความปกติรูปแบบใหม่” ในทุกๆ ด้าน ทั้งไลฟ์สไตล์ ธุรกิจ สาธารณสุข การศึกษา โดยเฉพาะมาตรการผ่อนคลายระยะที่ 2 ของไทย ทำให้เห็นรูปแบบ “New Normal” ชัดเจนขึ้น

เส้นทางการเดินรถโดยสารประจำทาง



ภาพที่ 1 รูปเส้นทางการเดินรถสีชมพู

ที่มา: <https://phuketonemap.com>



ภาพที่ 2 รูปเส้นทางการเดินรถสีชมพูสายที่ 1

ที่มา: <https://www.wongnai.com/trips/phothong-local-bus-phuket>



ภาพที่ 3 รูปเส้นทางการเดินรถสีชมพูสายที่ 2

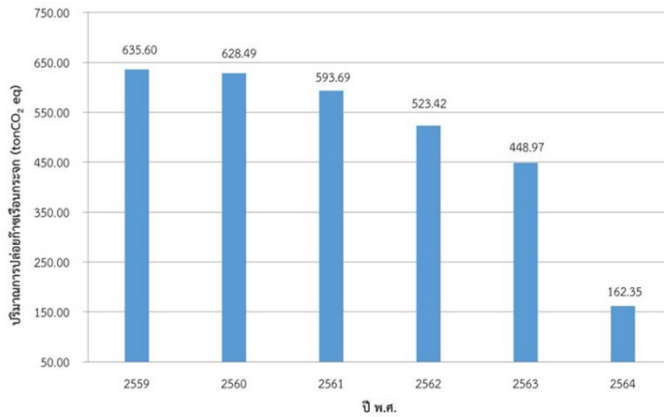
ที่มา: <https://www.wongnai.com/trips/phothong-local-bus-phuket>



ภาพที่ 4 รูปเส้นทางการเดินรถสีชมพูสายที่ 3

ที่มา: <https://www.wongnai.com/trips/phothong-local-bus-phuket>

**ข้อมูลสภาพภูมิอากาศ**



ภาพที่ 5 แสดงปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้บริการรถขนส่งประจำทางขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ปี พ.ศ.2559-2564

ที่มา: <https://www.pkru.ac.th/th/scoop/3022-phuket-ev-bus-research-oct-2021>

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ในประเทศนั้นคำว่าบริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อ พิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่า ได้รับ อิทธิพลมาจากแนวคิดของ ประยูร กาญจนดล (2549: 119 - 121 อ้างถึงใน สุวัฒน์บุญเรือง, 2545: 16) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือ อยู่ในความควบคุม ของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของ ฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่ รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลางภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้ เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน (2538 อ้างถึงใน สุวัฒน์บุญเรือง, 2545: 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมาย ดังกล่าวนี สามารถพิจารณา การให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่าย แรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ วัง (Wang, 1986 อ้างถึงใน สุวัฒน์บุญเรือง, 2545: 18) ได้พิจารณาการให้บริการ สาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญคือ

1. ตัวบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้ จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยัง ผู้รับบริการตรง



ตามเวลาที่กำหนดไว้ซึ่งจากความหมายดังกล่าว การให้บริการนั้นจะต้องมีการ เคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทาง และต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

ในเรื่องนี้ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ พออธิบายได้ดังนี้ กุลธน ธนาพงศธร (2528: 303 - 304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่คือประโยชน์และ บริการ ที่องค์การจัด ให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการ จัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ หน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เวเบอร์ (Weber, 1966: 98) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่า การจะให้บริการมี ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือ เป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียม กันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (2546: 54) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการเป็นมาตรอีก อย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการ ของ รัฐนั้นมีใช้สักแต่ทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของ ประชาชน

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534: 32) กล่าวว่า ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อบริการนั้นว่า มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ ว่า บริการ สาธารณะ ดังกล่าวประสบผลสำเร็จ มากน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้ มีนักวิชาการ บางท่านได้ให้ความหมายไว้ได้แก่ ไมเคิล อาร์. ฟิตซ์เจอร์รัลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ. ดูแรนต์ (Robert F. Durant) และจอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ฟิตเจอร์รัลด์และดูแรนต์ได้ให้ ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ สาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ ก็ จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ



ประสบการณ์ที่แต่ละบุคคล ได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลตั้งไว้ โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการและด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพบริการ

ปรัชญา เวสารัชช (2523: 251) ยังกล่าวว่าการให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้ คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจคือ

- 1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม
- 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยอันหาท่วม
- 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
- 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536: 11 - 14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไป เพื่อสงวน อำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่า การส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าตนเองมี อำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนด ขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนาหรือนวัตกรรมเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรีดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้นั้น 3 ลักษณะ คือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการ เป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายนำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน ให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอน ภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นเพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัว

ประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

6. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการบริการเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตามแต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่า การติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

8. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรมันไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธนายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพูดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

9. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกัน เป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้ เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึก เคารพให้สิทธิ์และศักดิ์ของผู้ มาติดต่อขอรับบริการ

10. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

10.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้ มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

10.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วยทั้งนี้ เพราะ ประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจาก รัฐ เช่น มีรายได้น้อยขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

ดังนั้น การจัดการบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วย บริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขใน การรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของ ผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาล ให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บ ค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนา ที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่ รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกัน ภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุข และความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้น ที่ใดมีกลุ่มที่นั่นย่อมมีการ บริหาร

## สรุป

การจัดบริการรถโดยสารสาธารณะ (รถโพถ้อง) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะโพถ้องขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และหลายด้าน อยู่ในระดับมากมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ด้านมาตรฐานในการให้บริการ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะรถโพถ้องขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ภูเก็ตที่เจอ คือ ในเรื่องของปัจจัยขั้นพื้นฐานทั่วไปที่เกิดขึ้นกับการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ ได้แก่

- 1) สิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรฐานในการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ
- 2) พนักงานบางคนยัง ขาดความรู้ความและเข้าใจ ในเรื่องของกรให้บริการ
- 3) รูปแบบการแต่งกายของพนักงานเก็บตั๋วรถโดยสาร ต้องใส่ชุดนิฟอร์มเพื่อเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
- 4) รถโดยสารจอดรับผู้โดยสารไม่ค่อยตรงตามจุดจอด ตามที่กำหนดและรถโดยสารมาช้ากว่าเวลาที่กำหนด
- 5) การบอกพิักัดในการลงจากรถ
- 6) สายที่ให้บริการรถโดยสาร ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่
- 7) ที่นั่งรอรถตามป้ายจอดข้างทางยังมีน้อยเกินไปและทรุดโทรม

## เอกสารอ้างอิง

กรมการขนส่งทางบก. (2559) โครงการศึกษาแผนแม่บทพัฒนาระบบรถโดยสารประจำทางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อปฏิรูปโครงสร้างการบริหารจัดการระบบขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทาง. รายงานฉบับสมบูรณ์.

จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงาน งานของสถานธนาบุลาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.

จันตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาบริการ หน่วยที่1-7, 6-8). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปริญญา จันทรภักย์. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงาน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พงส์นธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). เอกสารประกอบการบรรยายวิชาองค์การและการจัดการ.

กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิรุณ รัตนวนิช. (2543). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข.