

## บทที่ 3 ระบบขนส่งสาธารณะชุมชนเทศบาลเมืองแกลง

- 3.1 บทบาทของขนส่งสาธารณะชุมชน (ข.ส.ม.ก.) ในการพัฒนาเมืองแกลงอย่างยั่งยืน
- 3.2 วัตถุประสงค์ของการบริการ ข.ส.ม.ก.
- 3.3 การจัดให้บริการระบบขนส่งสาธารณะชุมชนโดยเทศบาลเมืองแกลง
- 3.4 บทเรียน (Lesson Learned)

### 3.1 บทบาทของขนส่งสาธารณะชุมชน (ข.ส.ม.ก.) ในการพัฒนาเมืองแกลงอย่างยั่งยืน

เทศบาลตำบลเมืองแกลงมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาเมืองให้เกิดความยั่งยืน โดยเทศบาลได้เข้าร่วมมาตรการรณรงค์รักษาสภาพภูมิอากาศเพื่อเมืองที่น่าอยู่ของสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย ซึ่งเป็นโครงการของสถาบัน ICLEI (local governments for sustainability) ในปี พ.ศ. 2546 เทศบาลได้ตระหนักถึงภาวะโลกร้อนที่เกิดจากภาคการขนส่ง โดยหนึ่งในมาตรการที่สำคัญคือ การจัดการกับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดจากยานยนต์ในการเดินทาง ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้มีการกำเนิดตรา “ข.ส.ม.ก.” หรือ “ขนส่งเมืองแกลง” ขึ้นเพื่อลดการใช้รถยนต์ส่วนตัวและเป็นสวัสดิการสำหรับประชาชนเมืองแกลง

การพัฒนาสภาพแวดล้อมภายในเทศบาลตำบลเมืองแกลงให้น่าอยู่ เทศบาลมีแนวคิดเพื่อลดก๊าซเรือนกระจกให้ประเทศ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น โดยนำมาตรฐาน ISO 14001 มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับพื้นที่ โดยยึดหลักการเพิ่มพื้นที่สีเขียว ทำให้บ้านเมืองน่าอยู่ และช่วยเพิ่มออกซิเจนให้ชุมชน ทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีขึ้น ซึ่งได้พัฒนาต่อเนื่องเรื่อยมา จนทำให้เมืองแกลงมีสัดส่วนพื้นที่สีเขียวต่อหัวประชากรสูงกว่าค่าเฉลี่ยของทั้งประเทศ

### 3.2 วัตถุประสงค์ของการบริการ ข.ส.ม.ก.

จากการเล็งเห็นถึงผลกระทบของสิ่งแวดล้อมต่อปัญหาสุขภาพของประชาชนอันเนื่องมาจากการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และความต้องการใช้รถยนต์ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลเสียทางด้านมลภาวะ สิ่งแวดล้อม สุขภาพ และการสูญเสียพลังงานเชื้อเพลิงในระบบการขนส่ง ดังนั้นเทศบาลเมืองแกลงจึงมีแผนการพัฒนาเมืองน่าอยู่ร่วมกับสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้หมดไปได้อย่างยั่งยืน โดยการส่งเสริมให้ประชาชนหันมาใช้ระบบขนส่งสาธารณะภายในเมืองแกลงแทนที่การเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว ซึ่งวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการของ ข.ส.ม.ก. แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

- (1) ลดการใช้ยานยนต์ส่วนตัวในช่วงเวลาเร่งด่วน

- (2) ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดจากยานยนต์ในการเดินทาง
- (3) เป็นสวัสดิการสำหรับประชาชนเมืองแกลง
- (4) ลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิงจากยานยนต์

### 3.3 การจัดให้บริการระบบขนส่งสาธารณะชุมชนโดยเทศบาลเมืองแกลง

เทศบาลได้ดำเนินการบริหารจัดการรถราง ข.ส.ม.ก. โดยใช้บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์ และสถานที่ต่างๆ ภายในหน่วยงานเทศบาลเอง ซึ่งหนึ่งในมาตรการที่ใช้จัดการโครงการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมการเดินทางด้วยรถขนส่งมวลชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองแกลง คือ ISO 14001

ISO 14001 เป็นมาตรฐานที่สำคัญของระบบบริหาร โดยได้ระบุข้อกำหนดสำหรับการจัดเตรียม และดูแลรักษามาตรฐานของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management Systems: EMS) นโยบายสิ่งแวดล้อมที่เป็นไปตามข้อกำหนดของ ISO 14001 จำเป็นจะต้องยึดหลักการพื้นฐานสำคัญสามประการ ได้แก่การป้องกันมลพิษการปฏิบัติตามกฎหมายและการปรับปรุงพัฒนามาตรฐานของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management Systems: EMS) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นเครื่องมือในการควบคุมคุณลักษณะทางสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และสิ่งแวดล้อม เช่นการปล่อยมลพิษสู่อากาศ พื้นดิน หรือน้ำ

ทางเทศบาลได้ยึดมั่นในกระบวนการดำเนินงาน และบันทึกการดำเนินการเพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ พร้อมทั้งมีแผนการพัฒนาโดยการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และการดำเนินโครงการเพื่อปรับปรุงสมรรถนะการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

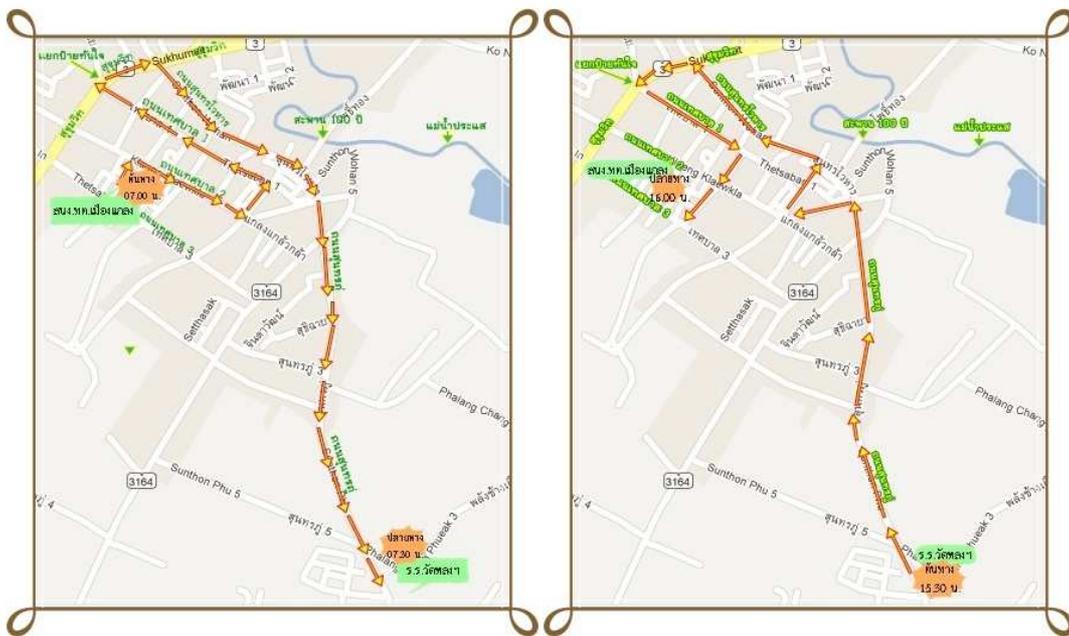
#### 3.3.1 โครงสร้างการจัดให้บริการและเส้นทาง

การดำเนินงานบริการรถรางจะมีนายกเทศมนตรีตำบลเมืองแกลง เป็นผู้วางแนวคิดและยุทธศาสตร์ของระบบขนส่งรถรางในตำบลเมืองแกลง และรักษาการหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบหลัก โดยมีหน้าที่จัดทำแผนงานปฏิบัติการให้บริการรถราง งบประมาณ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ อุปกรณ์ และสถานที่ต่างๆ

เส้นทางที่ให้บริการนั้น สมาชิกสภาเทศบาลตัวแทนชุมชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการให้บริการของรถรางได้ร่วมกันกำหนดแนวเส้นทางเพื่อให้ครอบคลุมความต้องการการใช้บริการของประชาชนในพื้นที่โดยคัดเลือกเส้นทางที่มีความจำเป็นสูงก่อน โดยเมื่อกำหนดเส้นทางเบื้องต้นได้แล้ว ได้มีการทดสอบการขับขี่ในเส้นทางจริงเพื่อทำการปรับเปลี่ยนแนวเส้นทางและจุดเลี้ยวต่างๆ ให้เหมาะสมกับการขับขี่ของรถรางเพื่อป้องกันอุบัติเหตุและปัญหาจราจรที่อาจจะเกิดขึ้นจากลักษณะเฉพาะของรถราง อาทิ ความกว้างของถนน วงเลี้ยวของรถราง เป็นต้น

ปัจจุบัน ข.ส.ม.ก. มีรถรางให้บริการทั้งหมด 4 คัน เปิดให้บริการฟรีทุกวัน เว้นวันอาทิตย์ ให้บริการกลุ่มนักเรียนที่ต้องการเดินทางไป-กลับ ระหว่างบ้านกับโรงเรียน และประชาชนทั่วไปในเขตชุมชนที่ต้องการไปออกกำลังกายที่สนามกีฬาเป็นหลัก ซึ่งจะให้บริการกลุ่มนักเรียนในช่วงเช้า 7:00 – 7:30 น. และช่วงเย็น 15:30 – 16:00 น. จำนวนรอบละ 4 เที่ยว ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ไปออกกำลังกายจะเริ่มให้บริการในช่วงเย็น 16:00 – 18:00 น. ไปและกลับจำนวนรอบละ 4 เที่ยว ดังแสดงรายละเอียดเส้นทางในการให้บริการในรูปที่ 3.3.1-3.3.8

นอกจากนี้ทางเทศบาลยังมีการให้บริการสำหรับคนพิการ หากมีความประสงค์จะนั่งรถรางชมเมือง (CITY TOUR) ไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในเขตเทศบาล นอกเวลารับส่งในเส้นทางประจำอีกด้วย



รูปที่ 3.3-1รถรางขนส่งเมืองแกลงสายที่ 1 รับ-ส่งกลุ่มนักเรียน (สำนักงานเทศบาลเมืองแกลง-โรงเรียนวัดพลงช้างเผือก)

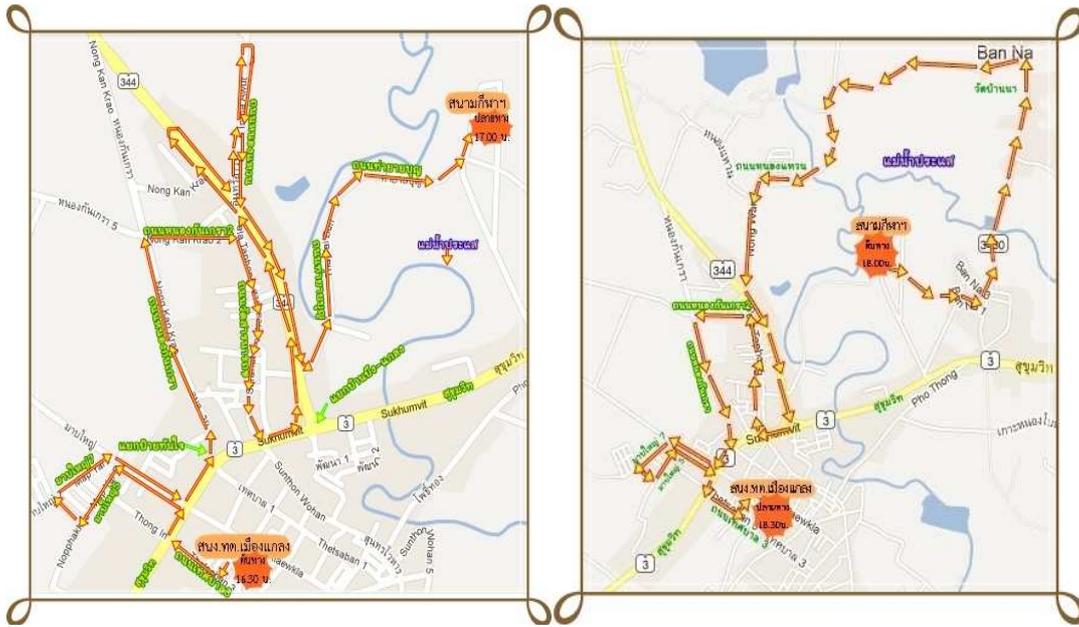


รูปที่ 3.3-2 ตารางขนส่งเมืองแกลงสายที่ 1 รับ-ส่งกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ไปออกกำลังกาย (สำนักงานเทศบาลเมืองแกลง-สนามกีฬาเทศบาลเมืองแกลงเฉลิมพระเกียรติ 80 พระพรรษา)

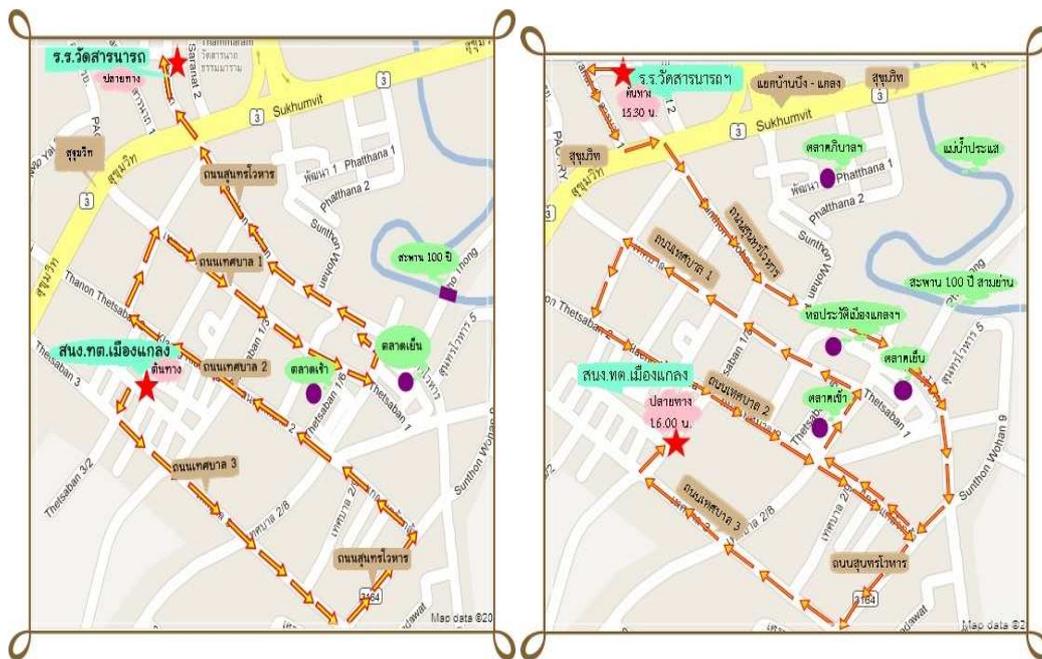


รูปที่ 3.3-3 ตารางขนส่งเมืองแกลงสายที่ 2 รับ-ส่งกลุ่มนักเรียน (สำนักงานเทศบาลเมืองแกลง-โรงเรียนวัดพลงช้างเผือก)

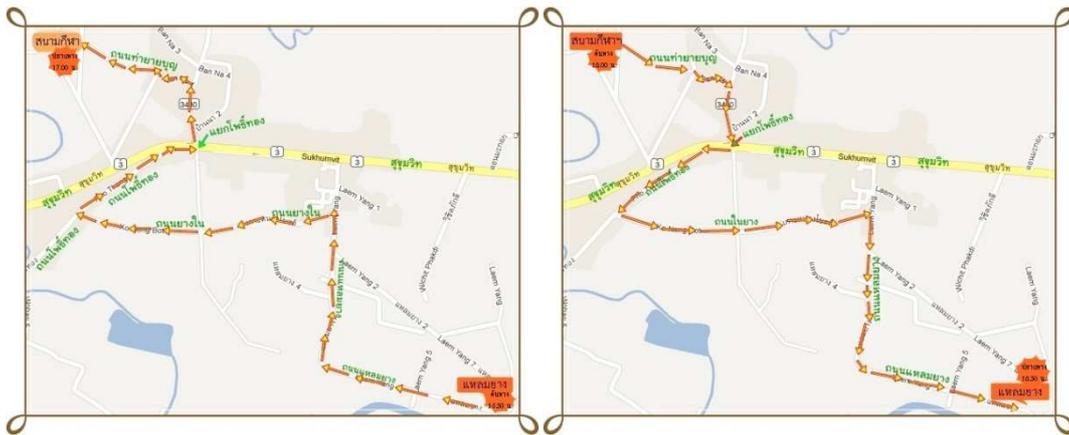




รูปที่ 3.3-6 ตารางขนส่งเมืองแกลงสายที่ 3 รับ-ส่งกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ไปออกกำลังกาย (สำนักงานเทศบาลเมืองแกลง-สนามกีฬาเทศบาลเมืองแกลงเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา)



รูปที่ 3.3-7 ตารางขนส่งเมืองแกลงสายที่ 4 รับ-ส่งกลุ่มนักเรียน (สำนักงานเทศบาลเมืองแกลง-โรงเรียนวัดสารนารถธรรมาราม)



รูปที่ 3.3-8 รางขนส่งเมืองแกลงสายที่ 4 รับ-ส่งกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ไปออกกำลังกาย (แหลมยาง-สนามกีฬาเทศบาลเมืองแกลงเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา)

### 3.3.2 งบประมาณการดำเนินงาน

เทศบาลเมืองแกลงได้ทำการจัดซื้อจัดหารถรางโดยการจัดซื้อเครื่องยนต์และทำการดัดแปลงให้สามารถใช้พลังงานทดแทนที่มีความสะอาดกว่าการใช้น้ำมัน ได้แก่ การใช้ก๊าซธรรมชาติ LPG จากนั้นจึงทำการประกอบตัวรถให้ได้ขนาดตามต้องการ โดยมีกรอบงบประมาณที่คันละ 800,000 บาทโดยประมาณ ในส่วนของการใช้เชื้อเพลิงทั้งน้ำมันและก๊าซได้มีการจดบันทึกในแบบรายงานการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง ดังตัวอย่างในตารางที่ 3.3-1 ซึ่งจากผลการดำเนินงานในการเดินรถรางเดือนกันยายน พ.ศ. 2554 พบว่ามีการใช้ก๊าซทั้งหมด 690 ลิตร คิดเป็นคันละประมาณ 173 ลิตรต่อเดือน และใช้น้ำมันเบนซินทั้งหมด 365 ลิตร คิดเป็นคันละประมาณ 92 ลิตรต่อเดือน ซึ่งคิดเป็นเงินค่าพลังงานเชื้อเพลิงทั้งสิ้น 21,426.39 บาทต่อเดือน ทั้งนี้ การใช้พลังงานของรถรางแต่ละคันจะขึ้นอยู่กับเส้นทางของรถรางแต่ละคัน รวมถึงการใช้งานอื่นนอกเหนือจากการให้บริการสาธารณะ เช่น การใช้รถรางในการดำเนินกิจกรรมอื่นๆ ของทางเทศบาลด้วย

ในส่วนของบุคลากรในการดำเนินงาน ปัจจุบันใช้เจ้าหน้าที่ของทางเทศบาลในการดำเนินการ อาทิ เจ้าหน้าที่ขับรถ เจ้าหน้าที่จากดับเพลิง ดังนั้นจึงยังไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่ชัดเจนของบุคลากรสำหรับการให้บริการรถรางโดยเฉพาะสถานที่ จุดจอด โรงเก็บรถก็ใช้สถานที่ของเทศบาลเองโดยจอดไว้ที่สถานีดับเพลิง ส่วนค่าซ่อมบำรุง และอื่นๆ เบิกจ่ายจากงบของทางเทศบาลเป็นกรณีไป

ตารางที่ 3.3-1 การใช้พลังงานของรถรางเทศบาลเมืองแกลงเดือนกันยายน พ.ศ. 2554

รถราง	ก๊าซ LPG (ลิตร)	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ค่าใช้จ่าย (บาท)	น้ำมันเบนซิน (ลิตร)	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ค่าใช้จ่าย (บาท)	รวมค่าเชื้อเพลิง (บาท)
คันที่ 1	127.12	11.80	1,500.01	65.00	36.75	2,388.75	3,888.76
คันที่ 2	190.68	11.80	2,250.02	90.00	36.00	3,240.00	5,490.02
คันที่ 3	237.28	11.80	2,799.90	135.00	36.45	4,920.75	7,720.65
คันที่ 4	135.59	11.80	1,599.96	75.00	36.36	2,727.00	4,326.96
<b>รวม</b>	<b>690.67</b>		<b>8,149.89</b>	<b>365</b>		<b>13,276.50</b>	<b>21,426.39</b>

ที่มา:รายงานการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามหมวดหมู่ของกองคลัง เทศบาลเมืองแกลง

### 3.3.3 ปัญหาของการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ในระยะแรก

ปัญหาที่ประสบในช่วงแรกของการให้บริการรถราง มี 2 ส่วน คือ ส่วนของการให้บริการ และ ส่วนของผลกระทบต่อชุมชน

#### (1) การให้บริการ

- การให้บริการของรถรางจะเน้นการเข้าถึงชุมชน ดังนั้นเส้นทางวิ่งของรถรางจึงรวมเอาเส้นทางสายหลัก คือถนนสุขุมวิท และทางสายรอง รวมถึงเส้นทางที่ผ่านย่านที่อยู่อาศัย และเนื่องจากรถรางมีขนาดกว้าง และความยาวช่วงล้อมากกว่าปกติ ทำให้มีปัญหาในการให้บริการในช่วงแรก เนื่องจากผู้ขับรถรางขาดความชำนาญในการควบคุมบังคับ ประกอบกับเส้นทางบางช่วงผ่านย่านที่อยู่อาศัยที่มีช่องจราจรแคบ และมีรัศมีการเลี้ยว (ตามทางแยก) แคบ ทางเทศบาลจึงดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยการจัดให้มีการอบรมผู้ขับรถรางทุกปี
- เนื่องจากรถรางที่ให้บริการในเมืองแกลงเป็นประเภทเครื่องยนต์ดีเซลและใช้เชื้อเพลิง LPG จึงมีปัญหาในการหาซื้อซ่อมบำรุงได้ยากกว่าเครื่องยนต์ประเภทอื่น

#### (2) ผลกระทบต่อชุมชน

- อุบัติเหตุที่เกิดระหว่างรถรางกับยานยนต์ เนื่องจากรถรางมีขนาดใหญ่กว่ารถยนต์ทั่วไป ผู้ใช้รถทั่วไปในช่วงเริ่มต้นไม่คุ้นเคยกับยานยนต์ขนาดใหญ่ที่เข้ามาวิ่งในเมืองทำให้เกิดความกังวลต่อการเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ประกอบกับบางเส้นทางในเขตชุมชนมีช่องจราจรแคบยากต่อการเดินรถ
- การเดินรถรางในช่วงแรกประสบปัญหาจากการยอมรับของผู้ใช้รถใช้ถนนทั่วไป เนื่องจากลักษณะการให้บริการของรถรางจำเป็นต้องจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสารเป็นระยะ

ทำให้การจราจรในพื้นที่ขาดความคล่องตัว ประกอบกับการไม่มีจุดจอดที่แน่นอน ทำให้ผู้ขับขี่รถอื่นๆ ที่ตามมาไม่สามารถคาดการณ์การจอดรถรับ-ส่งของรถรางได้ บางครั้งส่งผลให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดขึ้นได้

### 3.3.4 ความยั่งยืนของการให้บริการรถรางในเขตเทศบาลเมืองแกลง

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ยั่งยืนได้มีการพัฒนามาตลอดตั้งแต่ปี 2546 เริ่มจากโครงการรถรางโดยสารสาธารณะ ซึ่งทางเทศบาลได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ในชุมชนมาโดยตลอด ผ่านทางสื่อวิทยุชุมชน ป้ายโฆษณา และเว็บไซต์ของเทศบาล พร้อมทั้งปลูกฝังค่านิยมรักบ้านเกิดด้วยการตกแต่งรูปทรงของรถรางให้มีเอกลักษณ์ และภาพประกอบด้านข้างของรถรางที่แสดงถึงเรื่องราวในอดีตของชุมชนเมืองแกลง

ลักษณะการเดินทางรถรางในเขตเทศบาลเมืองแกลงโดยเฉพาะในเขตชุมชนเป็นการให้บริการแบบยี่ดหยุดสามารถจอด รับ-ส่ง ผู้โดยสารได้ตลอดเส้นทาง บางช่วงระยะห่างระหว่างจุดจอดมีระยะห่างน้อยกว่า 50 เมตร ทำให้มีลักษณะการเดินทางเหมือนกับการจราจรติดขัดในเขตเมือง (Stop-Start Driving) ส่งผลให้การใช้พลังงานไม่มีประสิทธิภาพ สิ้นเปลืองพลังงานเพิ่มขึ้น และก่อให้เกิดมลพิษเพิ่มขึ้น รวมทั้งการเหยียบเบรคบ่อยครั้งมีผลต่อการเพิ่มฝุ่นขนาดเล็กที่มาจากการสึกหรอของยางซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบทางเดินหายใจในระยะยาว รวมถึงค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรถรางที่เพิ่มขึ้นด้วย

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้รับบริการ ปัจจุบันรถรางในเมืองแกลงให้บริการเฉพาะกลุ่มคนในพื้นที่เทศบาลเมืองแกลงโดยเน้นให้บริการกลุ่มนักเรียน ผู้เดินทางในเขตเมือง และกลุ่มผู้ไปออกกำลังกายที่สนามกีฬาของเทศบาลเมืองแกลง โรงเรียนที่อยู่ในเส้นทางของรถราง ได้แก่ โรงเรียนวัดพลวงช้างเผือกซึ่งเป็นโรงเรียนระดับประถมศึกษา และโรงเรียนแกลง "วิทยสถาวร" ซึ่งเป็นโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จึงถือว่าการให้บริการดังกล่าวสามารถตอบสนองความต้องการเดินทางเพื่อการศึกษา และการพักผ่อนหย่อนใจ แต่ไม่ครอบคลุมจุดประสงค์ของการเดินทางอื่นๆ ได้แก่ การเดินทางเพื่อไปทำงาน และการเดินทางเพื่อทำธุรกิจส่วนตัว ซึ่งเป็นการเดินทางของผู้มีรายได้ และมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้รถยนต์ส่วนตัวมากกว่า นอกจากนี้การเดินทางจากภายนอกเข้าสู่เทศบาลเมืองแกลง เช่น จากอำเภอเมืองระยอง จันทบุรี หรือพื้นที่อื่นๆ ก็เป็นส่วนหนึ่งของกระแสจราจรในเทศบาลที่ก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกด้วย ดังนั้นเพื่อตอบสนองต่อกลุ่มผู้ต้องการใช้รถรางทุกกลุ่มในอนาคต จำเป็นต้องมีการศึกษาเลือกเส้นทางที่เหมาะสม เพิ่มเที่ยวรถรางให้มากขึ้น โดยอาจให้บริการตลอดทั้งวันมีความถี่ของการให้บริการตามลักษณะการเดินทางครอบคลุมทุกการเดินทางทั้งภายในพื้นที่ และภายนอกพื้นที่เทศบาล มีป้ายหยุดรถรางที่ชัดเจน และมีตารางการเดินทางที่แน่นอน เพื่อให้เป็นระบบการขนส่งสาธารณะชุมชนที่ยั่งยืนของเมืองแกลง

### 3.4 บทเรียน(Lesson Learned)

บทนี้ทั้งหมดเป็นการมองในมุมผู้ให้บริการ (เทศบาล) ตั้งแต่เริ่มวางนโยบาย วางแผน การเลือก นำรถรางมาเป็นมาตรการเพื่อการขนส่งที่ยั่งยืน กระบวนการเตรียมการการเดินทางเพื่อให้บริการ รวมถึงสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไข โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานโดยสังเขปดังรูปที่ 3.4-1



รูปที่ 3.4-1 แนวทางขั้นตอนการดำเนินงานในการให้บริการรถราง

จากบทบาทและวัตถุประสงค์ในหัวข้อ 3.1 และ 3.2 ได้ข้อสรุปดังนี้

- เทศบาลตำบลเมืองแกลง ตั้งเป้าหมายในการหามาตรการด้านการจราจรและขนส่งที่ตอบ โจทย์ด้านความยั่งยืนและสิ่งแวดล้อมของเมืองอย่างชัดเจน
  - มีมาตรการหลายๆ ด้าน ทั้งการกวดขันวินัยจราจร การปรับปรุงทางเท้า การวางแผน ได้ผนวกเอาการปรับปรุงคุณภาพสิ่งแวดล้อม ความยั่งยืน การพัฒนาชุมชน และ การเสริมสร้างวัฒนธรรมในการเดินทางที่ดีแก่ประชาชนในชุมชนการสร้างชุมชนพึ่งพา (Social Cohesion)
  - เลือกมาตรการที่แก้ไขปัญหาและวางรากฐานของการขนส่งที่ยั่งยืน Position ของรถราง คือ รถรางช่วยแก้ไขปัญหาจราจรปัจจุบันส่วนหนึ่ง แต่มองไกลไปกว่าการ

แก้ไขปัญหาการจราจรปัจจุบัน คือการปลูกฝังจิตสำนึกในการใช้รถสาธารณะ การใช้รถรางเป็นเครื่องมือสร้างให้สังคม ชุมชนเข้มแข็ง

จากการจัดให้บริการระบบขนส่งสาธารณะชุมชนหัวข้อ 3.3 ได้ข้อสรุปดังนี้

- การวางแผนและออกแบบเส้นทางการเดินรถ ได้สร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยเชิญผู้นำชุมชนมาช่วยวางแผนเส้นทาง สิ่งที่ได้คือทราบความต้องการที่แท้จริงและมีการใช้งานจริงอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเส้นทางให้เหมาะสม โดยได้รับการยอมรับจากชุมชน
- การวางแผนตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย การวางแผนเริ่มต้นโดยมีหลักคิดและการวิเคราะห์ที่ชัดเจนว่าการบริการเน้นกลุ่มเป้าหมายใด ดังนั้นการเลือกเส้นทางจึงทำให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย คำหนึ่งถึงการใช้งาน ความสะดวกประโยชน์ที่ได้รับเวลาเดินทาง และความปลอดภัยในกรณีของเทศบาลเมืองแกลง มีกลุ่มเป้าหมายหลักอยู่สองกลุ่ม คือ นักเรียน และผู้ที่ประสงค์จะไปออกกำลังกาย
  - สำหรับนักเรียนเพื่อช่วยบริการให้เกิดความสะดวกในการไปโรงเรียน ทั้งสะดวกต่อตัวนักเรียน และผู้ปกครองที่ไม่ต้องไปรับไปส่ง ผู้ปกครองและนักเรียนได้สวัสดิการที่ดี นักเรียนเดินทางไปเรียนเองได้ ทำให้ผู้ปกครองมีเวลามากขึ้น ปลูกฝังให้ใช้รถสาธารณะตั้งแต่เด็ก เกิดปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนๆ ในระหว่างเดินทาง
  - สำหรับผู้ที่เดินทางไปออกกำลังกาย เป็นนโยบายของเทศบาลในการให้สวัสดิการด้านสุขภาพคือ “เสริมสุขภาพ” (สนับสนุนการออกกำลังกาย)มากกว่าการ “ซ่อมสุขภาพ” (การไปโรงพยาบาล)โดยเทศบาลมีปณิธานที่จะให้ประชาชนมีสุขภาพดี ไม่มีโรคภัย จึงจัดเส้นทางบริการรถรางให้เข้าถึงสนามกีฬาได้สะดวกโดยเฉพาะผู้สูงอายุ และลดความไม่ปลอดภัยจากการขับรถออกถนนใหญ่
- การวางแผนทำให้ใช้รถรางได้อย่างคุ้มค่า จัดวางเส้นทาง การจอด วิธีการรับส่ง ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน มีการวางแผน จัดตารางการวิ่งของรถ จัดตารางการทำงานของคนอย่างชัดเจน มีการบันทึกเวลา และการปฏิบัติงานอย่างเป็นระเบียบ ทำให้เกิดระบบบริหารการทำงานที่ดี สามารถใช้งานกรณีพิเศษอื่นๆ ได้
- เทศบาลสนับสนุนค่าดำเนินการ โดยเทศบาลตำบลเมืองแกลง ได้ใช้ทรัพยากรในการสนับสนุนการดำเนินงานของรถรางดังนี้
  - จำนวนรถราง 4 คันค่าจัดซื้อ ประมาณคันละ 800,000บาท
  - การใช้งานตามตารางเวลา ช่วงเช้า 7:00 – 7:30 น. ช่วงเย็น 15:30 – 16:00 น. และ 16:00 – 18:00 น. นอกจากนี้ยังสามารถใช้งานในกรณีพิเศษอื่นๆ นอกเวลาเดินรถปกติได้

- บุคลากรที่ใช้ปกติแต่ละคันจะมีเจ้าหน้าที่ 1-2 คน คือคนขับ และพนักงานประจำรถ (เป็นเจ้าหน้าที่ของทางเทศบาลที่มีหน้าที่ประจำมาช่วยให้บริการในส่วนนี้)
  - งบประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเบิกจากงบของทางเทศบาลโดยมีค่าเชื้อเพลิง ค่าซ่อมบำรุง และอื่นๆ
  - สถานที่ จุดจอด โรงเก็บรถ ใช้พื้นที่ของทางเทศบาล
- ก่อนการให้บริการต้องมีการซักซ้อม เช่น การทดลองเดินรถการประชาสัมพันธ์ ฯ
  - การดำเนินการช่วงเริ่มต้นของการให้บริการอาจประสบปัญหา อาทิ เรื่องเส้นทางที่ต้องมีการปรับให้สอดคล้องกับผู้ใช้ ปัญหาเรื่องของขนาดตัวรถ รัศมีการเลี้ยว ซึ่งจะต้องวางแผนให้ละเอียดรอบคอบ และสามารถยืดหยุ่นได้หากมีการปรับเปลี่ยน
  - ระหว่างการใช้งานช่วงแรกอาจพบปัญหาซึ่งทางเทศบาลและผู้เกี่ยวข้องควรให้ความสนใจตรวจสอบและปรับปรุงด้วย ในกรณีของเทศบาลตำบลเมืองแกลง พบปัญหาผู้ขับขี่รถทั่วไปยังไม่คุ้นเคยกับการวิ่งและการจอดของรถราง ในบางถนนที่มีความกว้างจำกัดหรือมีการจอดรถข้างทาง ทำให้เกิดแถวคอย(queue) เมื่อรถรางจอด ในกรณีนี้เทศบาลได้ปรับปรุงแก้ไขโดยการห้ามจอดรถบนถนน (วันคู่วันคี่) ทำให้ได้ผิวจราจรคืนมา 1 ช่องทาง ทำให้รถทั่วไปที่ขับตามมาสามารถแซงผ่านไปได้ในขณะที่รถรางจอด และเมื่อรถรางให้บริการไปได้ระยะหนึ่งประชาชนก็เกิดความคุ้นเคยและปรับตัวให้สามารถขับขี่ร่วมกับรถรางได้