บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับปีพุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยเห็นจากการมีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นถึง 10 มาตรา คือ มาตรา 78 ซึ่งอยู่ในหมวดแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ และมาตรา 282 - 290 ซึ่งอยู่ในหมวดการปกครองส่วนท้องถิ่น บทบัญญัติดังกล่าวได้ส่งผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยเป็นอย่างมาก เห็นได้จากในระยะเวลาต่อมาได้มีการตรากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น และส่วนหนึ่งก็เป็นการแก้ไขเพิ่มเติมหรือยกเลิกไปเพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, 2546: 37)

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเป็นสำคัญและในมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ยังได้กำหนดให้คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจและหน้าที่จัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นแผนที่กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเป็นแผนที่กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมาย และแนวทางการกระจายอำนาจให้บรรลุเจตนารมณ์ที่ระบุไว้ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการที่ยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น (นิพนธ์ แย้มแฟง, 2551 : 1)

การถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่นได้เริ่มขึ้น ในช่วงปีพ.ศ.2544-2547 ซึ่งเป็นช่วงการปรับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาครวมทั้งพัฒนายุทธศาสตร์ โดยที่บริการสาธารณะจำนวนหนึ่งจะถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ ในขณะที่ราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคจะทำหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริม กำกับดูแลการดำเนินงานของท้องถิ่น จัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นให้ได้มาตรฐานเพื่อเป็นหลักประกันต่อประชาชนหลังจากการถ่ายโอนในช่วง

4 ปี แรกสิ้นสุดจนถึงระยะเวลาการถ่ายโอนในปีที่ 10 (พ.ศ.2544 – 2553)การกระจายอำนาจการจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการแล้วเสร็จ ประชาชนจะได้รับการจัดบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการมากขึ้น และเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสูงขึ้น หลังจากปีที่ 10 คือ พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นองค์กรหลักในการบริหารจัดการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค จะเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้สนับสนุนการดำเนินงานอย่างแท้จริง และการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นการปกครองของประชาชนในท้องถิ่นเอง (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ ให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี, 2551)

การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ประกอบด้วย บริการสาธารณะที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ โดยอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะจะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท และในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นหนึ่งในภารกิจที่รับถ่ายโอนมายังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก เนื่องจากภารกิจด้านนี้ประกอบด้วย การคมนาคมและขนส่ง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ การผังเมืองและการควบคุมอาคาร ซึ่งมีภารกิจย่อย จำนวน 81 ภารกิจ โดยหน่วยงานที่ถ่ายโอน ได้แก่ กรมทางหลวง กรมการขนส่งทางบก กรมโยธาธิการ กรมการเร่งรัดพัฒนาชนบท กรมส่งเสริมสหกรณ์ สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตร เป็นต้น (พรบ.แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542)

การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สามารถสรุปและแบ่งออกเป็น 5 ด้านหลักๆ ได้ดังนี้ คือ ด้านระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในชุมชนด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในชุมชน ด้านการสาธารณะสุข อนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล ด้านการส่งเสริมอาชีพ การลงทุน การจ้างงานและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์เป็นสำคัญ กล่าวคือ การจัดบริการสาธารณะจะต้องสอดคล้องและสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการส่วนรวมของประชาชนทุกคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นความต้องการของประชาชนที่จะมีชีวิตเป็นอยู่อย่างสุขสบาย

และความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมนั้นอย่างปลอดภัย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547 : 159) ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตพื้นที่นั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นที่ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการและปกครองดูแลตนเองได้ มีความสามารถที่จะรับรู้สภาพการเปลี่ยนแปลงของปัญหาต่างๆ และแก้ไขปัญหาเหล่านั้นที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้ดีและรวดเร็วกว่าราชการส่วนกลาง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้ได้มากที่สุดอย่างแท้จริง

เทศบาลนครลำปาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขตชุมชนเมือง มีพื้นที่อยู่สูงจากระดับน้ำทะเลโดยเฉลี่ยประมาณ 268.60 เมตร ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบ และที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำ ตั้งอยู่บริเวณตอนกลางของแอ่งกะทะ โดยมีพื้นที่ทางด้านเหนือของแม่น้ำวัง มีระดับสูงกว่าพื้นดินด้านทิศใต้ และลาดเอียงสู่แม่น้ำวัง ซึ่งไหลผ่านกลางใจเมือง จากทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ไปยังทิศตะวันตกเฉียงใต้ แบ่งพื้นที่เป็น 2 ฝั่ง ฝั่งซ้ายประกอบด้วย ตำบลสวนดอก ตำบลหัวเวียง ตำบลสบตุ๋ย ตำบลชมพู ตำบลพิชัย และตำบลพระบาท ฝั่งขวาประกอบด้วย ตำบลเวียงเหนือ และตำบลบ่อแฮ้ว พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบดินตะกอนเก่าและที่ระดับตะกอนใหม่ ซึ่งมีความอุดมสมบูรณ์และ มีคุณภาพดี เหมาะแก่การเพาะปลูก โดยทั่วไปเป็นการผลิตในสาขา พาณิชยกรรม และบริการ การบริหารและอุตสาหกรรม ทั้งนี้ เนื่องจากชุมชนเทศบาลนครลำปาง เป็นศูนย์กลางการบริหารราชการ ศูนย์กลางพาณิชยกรรม การบริการการท่องเที่ยว และเป็นแหล่งพัฒนาอุตสาหกรรมของจังหวัด โดยมีศูนย์กลางทางการค้าและบริการอยู่ในเขตเทศบาลนครลำปาง 2 บริเวณ คือ บริเวณตำบลสบตุ๋ย จะเป็นย่านธุรกิจประเภทค้าส่งสินค้าการเกษตร ของใช้เบ็ดเตล็ด และวัสดุก่อสร้าง เป็นย่านการค้าเก่าของเมือง อีกบริเวณคือ บริเวณตำบลสวนดอกและตำบลหัวเวียง จะเป็นย่านการค้าปลีกใหญ่ของจังหวัด สินค้าทุกชนิดทั้งของใช้เบ็ดเตล็ด ตลาดสด ตลาดเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม รวมทั้งห้างสรรพสินค้า โรงแรม สถานบันเทิง ธนาคาร เป็นย่านการค้าที่มีการขยายตัวค่อนข้างสูง และมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาพื้นที่ในอนาคต เขตตำบลเวียงเหนือและตำบลหัวเวียง (แผนพัฒนาเทศบาล 2554-2556. ส่วนที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครลำปาง, 2553: 2-3)

เทศบาลนครลำปาง ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการประชาชนเป็นหลักตามพันธกิจ ของเทศบาลนครลำปางที่ว่า “พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดี อย่างมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนโดยให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” โดยมุ่งพัฒนาแต่ละด้าน คือ พัฒนาระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานและจัดระบบผังเมือง ให้สอดคล้อง และรองรับการขยายตัว และการเจริญเติบโตของเมือง รวมถึงประสานความร่วมมือกับหน่วยงาน สาธารณูปโภคในพื้นที่ พัฒนา

สภาพแวดล้อมของชุมชนเมืองให้เป็น เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน ส่งเสริม และสนับสนุนการสร้างงาน สร้างรายได้ ให้แก่ประชาชน และสนับสนุนการท่องเที่ยว เชิงอนุรักษ์และพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิตในด้านการศึกษา สาธารณสุข สวัสดิการต่างๆ และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น โดยเทศบาลนครลำปาง ได้รับรางวัลดีเด่นด้านรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนประจำปี 2551 ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ กระบวนงานระบบสารสนเทศรับเรื่องราวร้องทุกข์บริหารจัดการที่ดี ตามพันธกิจของเทศบาลโดยพัฒนาระบบให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจตามนโยบายของผู้บริหาร

สำหรับภารกิจด้านการขนส่งคมนาคม ในปัจจุบัน (พ.ศ. 2553) จากข้อมูลของกรมการขนส่ง พบว่า กรมการขนส่งทางบก ได้ถ่ายโอนภารกิจสถานีขนส่งผู้โดยสาร ให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ไปแล้วจำนวน 69 แห่ง และอยู่ระหว่างการเตรียมความพร้อม ในการถ่ายโอนอีก 6 แห่ง โดยเทศบาลนครลำปาง ได้รับการถ่ายโอนภารกิจของสถานีขนส่งผู้โดยสาร เป็นแห่งที่ 50 โดยรับโอนภารกิจบางส่วนจากกรมขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคมมาดำเนินการ เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2550 รวมระยะเวลาถึงปัจจุบัน ประมาณ 3 ปี ซึ่งเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของประชาชนและเป็นภารกิจที่เน้นการบริการประชาชนประเภทหนึ่ง ที่ต้องให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ในการให้บริการเนื่องจากสถานีขนส่งถือว่าเป็นจุดที่ประชาชนต้องใช้บริการทางการเดินทางไปยังที่ต่างๆ และมีผลต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดด้วย

จากระยะเวลาภายหลังการถ่ายโอนสถานีขนส่งผู้โดยสารจากกรมการขนส่งทางบก มาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง ตั้งแต่งบประมาณปี 2551 นั้น จึงมีทั้งภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการขนส่งทางบกบางส่วนและอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลนครลำปางบางส่วน การประสานงานความร่วมมือระหว่าง 2 หน่วยงานจึงมีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตามการดำเนินงานสถานีขนส่งผู้โดยสารที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลลำปาง ได้รับภารกิจถ่ายโอนสถานีขนส่งจากกรมขนส่งมาจำนวน 15 ภารกิจ ได้แก่ การบริหารช่องจอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารของรถโดยสารประจำทาง การบริหารพื้นที่ลานจอดรถ การจัดพื้นที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร จัดระบบการจราจรภายในสถานี การรักษาความสะอาดภายในสถานี การรักษาความปลอดภัย การประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลการเดินทาง การควบคุม ดูแล การติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี การจัดให้มีบริการห้องสุขา การจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้า เบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่ม การจัดให้มีบริการฝากของ การจัดให้มีบริการรถรับจ้าง การจัดให้บริการรถเข็น

สัมภาระ การเก็บเงินค่าบริการสถานีขนส่ง และการจัดหา ดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคาร สถานที่และวัสดุอุปกรณ์

นอกจากนี้ การถ่ายโอนภารกิจด้านบริหารจัดการสถานีขนส่งที่ผ่านยังมีปัญหาหลายประการ เนื่องจากการขาดระบบการบริการจัดการที่ดี ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบครบถ้วนสมบูรณ์ของการถ่ายโอนได้ทั้งในทางกฎหมายและในทางปฏิบัติ อีกทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจ ยังขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการสถานี เพื่อให้สอดความต้องการของประชาชน อีกทั้งยังมีภารกิจบางอย่างที่ยังไม่ได้รับการถ่ายโอนมาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง ยังอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง กรมการขนส่งทางบก ได้แก่ การควบคุม กำกับดูแล ตรวจตรา ปราบปราม และจัดระเบียบการใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารของรถโดยสารประจำทาง การควบคุมดูแลผู้ประกอบการขนส่งและผู้ประจำรถ การควบคุมตรวจสอบรถโดยสารที่เข้าใช้สถานีขนส่งให้เป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์ของทางราชการ ตรวจสอบผู้ประจำรถ ตรวจสอบการเดินรถให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตประกอบการขนส่ง การจัดทำรายงานสถิติเกี่ยวกับการใช้สถานีขนส่งของรถและประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับตรวจสอบการปฏิบัติ หรือวิเคราะห์วางแผนจัดระบบการขนส่งให้เกิดประสิทธิภาพ โดยรายงานแบบ ขสบ. 64 รายงานตรวจสอบการเดินรถและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับสถานีขนส่งผู้โดยสารและรายงานผลการตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์ (สำนักงานจัดระเบียบการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก. คู่มือการปฏิบัติงานสถานีขนส่งผู้โดยสาร, 2551)

จากที่กล่าวมานั้น จึงเป็นที่น่าสนใจว่าจากการเปลี่ยนแปลงภายหลังการถ่ายโอนภารกิจสถานีขนส่งผู้โดยสารมาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางแล้วนั้น เทศบาลนครลำปาง ได้มีรูปแบบในการจัดทำบริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการสถานีขนส่งผู้โดยสารอย่างเหมาะสมตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายได้กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร และการจัดทำบริการสาธารณะของสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปางนั้น มีการมุ่งเน้นการจัดทำบริการสาธารณะด้านหนึ่งด้านใดหรือไม่อย่างไร และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆในแต่ละด้านได้ดีเพียงใด รวมถึงเพื่อวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสาธารณะของสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครลำปาง อยู่ว่ามีหรือไม่ ระดับใด และทั้งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นมีคุณภาพและมาตรฐานตามหลักการจัดทำบริการสาธารณะที่ดีหรือไม่ ซึ่งจากประเด็นต่างๆที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นเรื่องที่ผู้ศึกษาต้องการศึกษาเพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนารูปแบบในการจัดบริการสาธารณะของสถานีขนส่งผู้โดยสารฯ ที่เหมาะสมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษามาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่ได้รับจากการรับบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

4. เพื่อศึกษาแนวทาง วิธีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับถ่ายโอนสถานีขนส่งผู้โดยสารแบบเต็มรูปแบบ

1.3 คำถามหลักในการศึกษา

1. มาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางเป็นไปตามหลักการจัดทำบริการสาธารณะหรือไม่ระดับใด

2. ประชาชนผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารมีความพึงพอใจในบริการหรือไม่ ระดับใด

3. ปัจจัยด้านบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และงบประมาณที่สนับสนุนในการดำเนินการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารมีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

4. ระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อกำหนดในการบริหารจัดการสถานีขนส่งผู้โดยสารมีปัญหาต่อการบริหารจัดการหรือดำเนินงานของเทศบาลนครลำปางหรือไม่ อย่างไร

1.4. สมมติฐานการศึกษา

1. ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง ว่าเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดบริการสาธารณะอย่างมาก

2. ประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจในบริการระดับไม่มาก

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

1.5.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปางประเด็นความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปางโดยสำรวจสภาพปัญหาของการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาการศึกษาครั้งนี้

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาประชาชนผู้ใช้บริการรถประจำทางของสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครลำปาง

1.5.3 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 10 เดือน โดยทำการศึกษาการใช้บริการของผู้โดยสารรถประจำทาง ในระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2553 - เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2554

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดบริการสาธารณะอยู่ระดับใด

2. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางอยู่ระดับใด

3. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ ใช้เป็นข้อมูลและแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางให้เป็นไปตามความต้องการที่แท้จริงของประชาชนต่อไป

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **บริการสาธารณะ** หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนวยหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และตอบสนองความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมแห่งนั้นอย่างปลอดภัย ซึ่งถูกจัดทำขึ้นโดยรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่ง รวมถึง เทศบาลนครลำปาง ด้วย

2. **สถานีขนส่งผู้โดยสาร** หมายถึง สถานที่ซึ่งเป็นศูนย์รวม กระจาย และสับเปลี่ยนรถสำหรับการขนส่งผู้โดยสาร รวมทั้งเป็นสถานีที่ให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับขนส่ง

3. **การให้บริการ** หมายถึง รูปแบบการจัดดำเนินงานทั้งในด้านนโยบาย การวางแผน การผลิต การขนส่ง การปฏิบัติการ และการประเมินผลวิเคราะห์อย่างครบวงจร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการหรือบริการของผู้ใช้บริการ การวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง

4. **ผู้ใช้บริการ** หมายถึง กลุ่มประชาชน ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง

5. **ความพึงพอใจของประชาชน** หมายถึง การบริการของสถานีขนส่งภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง กับความคาดหมายของประชาชนผู้ใช้บริการ ถ้าการบริการไม่ถึงความคาดหมายประชาชนก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าการบริการเท่ากับความคาดหมายประชาชนก็จะพอใจ ถ้าการบริการสูงเกินจากความคาดหมาย ประชาชนก็จะพอใจหรือยินดีเป็นอย่างยิ่ง

6. **เจ้าหน้าที่** ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบงานของสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครลำปาง

7. **ปัญหาและอุปสรรค** หมายถึง สิ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ความล่าช้าไม่บรรลุสิ่งที่กำหนดไว้