บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ประเมินมาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ 1.) เพื่อศึกษามาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง 2.) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง 3.) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของประชาชนในการรับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง 4.) เพื่อศึกษาปัญหา แนวทางวิธีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับถ่ายโอนสถานีขนส่งผู้โดยสารแบบเต็มรูปแบบ และนำไปสู่การแข่งขันในด้านการบริหารจัดการภารกิจถ่ายโอนที่ดี

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) สำหรับหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หัวหน้าฝ่ายเลขานุการผู้บริหารฯ และหัวหน้างานกิจการสถานีขนส่ง และพนักงานจ้างที่ได้รับการถ่ายโอนมาจากกรมการขนส่ง จำนวน 7 คน และรวบรวบข้อมูลจากแบบสอบถามจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง ผู้ที่เข้ามารับการบริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจำนวน 385 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้ง 385 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ได้แบ่งการศึกษาออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 385 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลจากประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถอธิบายได้ดังนี้

ตาราง 4.1.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	194	50.4
หญิง	191	49.6
รวม	**385**	**100.0**

จากตาราง 4.1.1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีจำนวน 194 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.4 และเป็นเพศหญิงจำนวน 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.6 ตามลำดับ

ตาราง 4.1.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	77	20.0
21 - 30 ปี	155	40.3
31 - 40 ปี	55	14.3
41 - 50 ปี	52	13.5
51 – 60 ปี	37	9.6
61 ปีขึ้นไป	9	2.3
รวม	**385**	**100.0**

จากตาราง 4.1.2 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 ราย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี โดยมีจำนวน 155 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมามีอายุไม่เกิน 20 ปี โดยมีจำนวน 77 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 20.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 55 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 14.3 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 52 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 13.5 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 37 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 9.6 และอายุ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 9 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 2.3

ตาราง 4.1.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	194	50.4
สมรส	191	49.6
รวม	**385**	**100.0**

จากตาราง 4.1.3 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 ราย ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 194 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 50.4 และมีสถานภาพสมรส จำนวน 191 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 49.6

ตาราง 4.1.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	30	7.8
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	90	23.4
อนุปริญญา หรือ ปวส.	84	21.8
ปริญญาตรี	156	40.5
สูงกว่าปริญญาตรี	25	6.5
รวม	**385**	**100.0**

จากตาราง 4.1.4 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 ราย ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวน 156 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมามีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. จำนวน 90 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 23.4 มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. จำนวน 84 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 21.8 มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 30 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 7.8 และมีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 ราย น้อยที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ 6.5

ตาราง 4.1.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	78	20.3
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	50	13.0
รับจ้าง	62	16.1
เกษตรกรรม	7	1.8
บริษัทเอกชน	69	17.9
นักเรียน/นักศึกษา	118	30.6
อื่นๆ	1	0.3
รวม	**385**	**100.0**

จากตาราง 4.1.5 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 ราย ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 118 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมาประกอบอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 78 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 20.3 อาชีพบริษัทเอกชน จำนวน 69 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 17.9 อาชีพรับจ้าง จำนวน 62 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 16.1 อาชีพค้าขายหรือทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 50 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 13.0 อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 7 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 1.8 และน้อยที่สุด คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานจ้างของรัฐ มีจำนวน1 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 0.3

ตาราง 4.1.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ไม่เกิน 5,000 บาท	128	33.2
5,001-10,000 บาท	107	27.8
10,001-15,000 บาท	47	12.2
15,001-20,000 บาท	46	11.9
20,001-25,000 บาท	44	11.4
มากกว่า 25,001 บาท	13	3.4
รวม	**385**	**100.0**

จากตาราง 4.1.6 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 ราย ส่วนใหญ่ไม่มีรายได้หรือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 128 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมาจะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท จำนวน 107 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 27.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 47 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 12.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 46 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 11.9 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-25,000 บาท จำนวน 44 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 11.4 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 25,001 บาท ต่อเดือน มีจำนวน 13 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 3.4

ตาราง 4.1.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามที่อยู่อาศัย

ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ในเขตเทศบาลนครลำปาง	99	25.7
นอกเขตเทศบาลนครลำปาง	116	30.1
อำเภออื่น ๆ ในเขตจังหวัดลำปาง	73	19.0
จังหวัดอื่น	97	25.2
รวม	**385**	**100.0**

จากตาราง 4.1.7 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 ราย ส่วนใหญ่จะอยู่นอกเขตเทศบาลนครลำปาง จำนวน 116 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 30.1 รองลงมาจะอยู่ในเขตเทศบาลนครลำปาง จำนวน 99 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 25.7 อยู่จังหวัดอื่น ๆ ที่มาใช้บริการจากแบบสอบถาม จำนวน 97 ราย ได้แก่ ภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน ตาก อุตรดิตถ์ พิษณุโลก สุโขทัย และกำแพงเพชร ภาคกลางจังหวัดสิงห์บุรี อ่างทอง นครสวรรค์ และกรุงเทพฯ ภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดชลบุรี และจังหวัดในภาคอีสาน ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น นครราชสีมา และอุบลราชธานี หรือคิดเป็นร้อยละ 25.2 และน้อยที่สุดจะเป็นอำเภออื่น ๆ ในเขตจังหวัดลำปาง จำนวน 73 ราย ได้แก่ อำเภอเกาะคา แม่เมาะ ห้างฉัตร เถิน สบปราบ เสริมงาม แม่ทะ แจ้ห่ม งาว แม่พริก เมืองปาน หรือคิดเป็นร้อยละ 19.0

ตาราง 4.1.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการครั้งนี้เป็นการใช้บริการ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ครั้งแรก	25	6.5
ครั้งที่ 2	55	14.3
ครั้งที่ 3	46	11.9
ตั้งแต่ครั้งที่ 4 ขึ้นไป	259	67.3
รวม	**385**	**100.0**

จากตาราง 4.1.8 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 ราย ส่วนใหญ่จะใช้บริการตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป จำนวน 259 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาจะให้บริการฯ เป็นครั้งที่ 2

จำนวน 55 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 14.3 มีการใช้บริการฯ เป็นครั้งที่ 3 มีจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.9 และการใช้บริการครั้งแรกนั้นน้อยที่สุด จำนวน 25 หรือคิดเป็นร้อยละ 6.5

ตาราง 4.1.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้สถานีขนส่ง	**จำนวน**	**ร้อยละ**
น้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน	102	26.5
2-7 ครั้ง/เดือน	163	42.3
8-13 ครั้ง/เดือน	48	12.5
14-19 ครั้ง/เดือน	35	9.1
20-25 ครั้ง/เดือน	17	4.4
มากกว่า 25 ครั้ง/ เดือน	20	5.2
รวม	**385**	**100.0**

จากตาราง 4.1.9 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 ราย ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการสถานีขนส่ง 2-7 ครั้ง/เดือนจำนวน 163 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมามีความถี่ในการใช้บริการสถานีขนส่งน้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน จำนวน 102 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 26.5 และมีความถี่ในการใช้บริการสถานีขนส่ง 20-25 ครั้ง/เดือน จำนวน 17 ราย มีน้อยที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ 4.4

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปาง

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 385 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปาง ทั้งหมด 3 ด้าน สามารถจำแนกอธิบายตามการปฏิบัติหรือดำเนินการตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะ

ตาราง 4.2.1 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปางจำแนกตามระดับการปฏิบัติหรือดำเนินการตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านความสม่ำเสมอและความต่อเนื่อง

มาตรฐานการให้บริการสาธารณะด้านความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	มาก	ค่อนข้างมาก	พอใช้	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.
1.มีการจัดการดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่พักผู้โดยสารและที่จอดรถอย่างสม่ำเสมอ	31 (8.1)	152 (39.5)	178 (46.2)	17 (4.4)	7 (1.8)	3.47	.780
2.มีการจัดบริการขายตั๋วตามช่องจำหน่ายตั๋วของผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง	61 (15.8)	186 (48.3)	115 (29.9)	18 (4.7)	5 (1.3)	3.73	.829
3. การให้บริการห้องน้ำมีผู้ดูแลทำความสะอาดและอำนวยความสะดวกสม่ำเสมอ	41 (10.6)	156 (40.6)	140 (36.4)	32 (8.3)	16 (4.2)	3.45	.937
4. มีการจัดระเบียบช่องจอดรถรับส่งผู้โดยสารเป็นไปอย่างเป็นระบบ โดยมีผู้ดูแลอย่างต่อเนื่อง	42 (10.9)	125 (32.5)	170 (44.2)	29 (7.5)	19 (4.9)	3.37	.948
5. มีการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์บอกช่องทางเดินรถ ตารางการเดินรถทุกเที่ยวที่มีการให้บริการในแต่ละวันอย่างชัดเจนต่อเนื่อง	49 (12.7)	177 (46.0)	115 (29.9)	26 (6.8)	18 (4.7)	3.55	.959
6. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	54 (14.0)	150 (39.0)	137 (35.6)	25 (6.5)	19 (4.9)	3.51	.979
7. มีการจัดบริการที่จอดรถส่วนบุคคลให้สะดวกปลอดภัยและเป็นระเบียบอยู่ตลอดเวลา	32 (8.3)	139 (36.1)	135 (35.1)	43 (11.2)	36 (9.4)	3.23	1.062
8. มีการจัดบริการเดินรถโดยสารตามตารางวัน เวลาที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ	35 (14.0)	165 (39.0)	150 (39.0)	29 (7.5)	6 (1.6)	3.50	.823

ตาราง 4.2.1 (ต่อ)

มาตรฐานการให้บริการสาธารณะ	มาก	ค่อนข้างมาก	พอใช้	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.
9. มีการประกาศ ประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงตารางเดินรถไว้อย่างสม่ำเสมอ	45 (11.7)	165 (42.9)	139 (36.1)	24 (6.2)	12 (3.1)	3.54	.892
10. มีการจัดการระบบจราจรในช่วงเทศกาล อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง	50 (13.0)	129 (33.5)	158 (41.0)	30 (7.8)	18 (4.7)	3.42	.970
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.47**	**.917**

จากตาราง 4.2.1 พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่าการให้บริการดำเนินการตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะอย่างความสม่ำเสมอและต่อเนื่องของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปาง โดยรวมมีการให้บริการหลักความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 , S.D. = .917 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า

กิจกรรมที่มีการปฏิบัติหรือดำเนินการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องค่อนข้างมาก ได้แก่ มีการจัดบริการขายตั๋วตามช่องจำหน่ายตั๋วของผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 มีการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ บอกช่องทางเดินรถ ตารางการเดินรถทุกเที่ยวที่มีการให้บริการในแต่ละวันอย่างชัดเจนต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.55 มีการประกาศประชาสัมพันธ์ การเปลี่ยนแปลงตารางเดินรถไว้อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 มีการจัดบริการเดินรถโดยสารตามตารางวัน เวลาที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 มีการจัดการดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่พักผู้โดยสารและที่จอดรถอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 มีการให้บริการห้องน้ำมีผู้ดูแลทำความสะอาดและอำนวยความสะดวกสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และมีการจัดการระบบจราจรในช่วงเทศกาล อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

กิจกรรมที่มีการปฏิบัติหรือดำเนินการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องในระดับพอใช้ ได้แก่ มีการจัดระเบียบช่องจอดรถรับส่งผู้โดยสารเป็นไปอย่างเป็นระบบโดยมีผู้ดูแลอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และมีการจัดบริการที่จอดรถส่วนบุคคลให้สะดวกปลอดภัยและเป็นระเบียบอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

ตาราง 4.2.2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปางจำแนกตามระดับการปฏิบัติหรือดำเนินการตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

มาตรฐานการให้บริการสาธารณะ ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	มาก	ค่อนข้างมาก	พอใช้	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.
11. มีการจัดการจราจรภายในบริเวณสถานีขนส่งให้คล่องตัว และแบ่งพื้นที่จอดรถสำหรับรถโดยสาร รถส่วนบุคคล และรถรับจ้าง อย่างพอเพียงคล่องตัว ปลอดภัยกับทุกคน	44 (11.4)	153 (39.7)	139 (36.1)	29 (7.5)	20 (5.2)	3.45	.969
12. มีการจัดศูนย์ประชาสัมพันธ์แนะนำการใช้สถานีขนส่ง เช่น วิธีการซื้อตั๋ว และแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดลำปาง และใกล้เคียง	53 (13.8)	150 (39.0)	138 (35.8)	32 (8.3)	12 (3.1)	3.52	.938
13. มีการจัดศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	57 (14.8)	153 (39.7)	137 (35.6)	22 (5.7)	16 (4.2)	3.55	.953
14. มีการจัดทำป้ายบอกทาง ข้อมูลเกี่ยวกับช่องจำหน่ายตั๋ว ชานชาลา ร้านค้า ร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา จุดประชาสัมพันธ์	39 (10.1)	100 (26.0)	177 (46.0)	50 (13.0)	19 (4.9)	3.23	.969
15. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ นั่งรอรถโดยสาร ทั้งในส่วนพื้นที่ขายตั๋วโดยสารและพื้นที่ชานชาลาอย่างเพียงพอ	39 (10.1)	166 (43.1)	124 (32.2)	36 (9.4)	20 (5.2)	3.44	.974

ตาราง 4.2.2 (ต่อ)

มาตรฐานการให้บริการสาธารณะ	มาก	ค่อนข้างมาก	พอใช้	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.
16. มีการจัดช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารทุกเส้นทางอย่างชัดเจน	53 (13.8)	149 (38.7)	130 (33.8)	37 (9.6)	16 (4.2)	3.48	.984
17. มีการจัดให้มีป้ายแสดงเส้นทางอัตราค่าโดยสารและบริษัทเดินรถอย่างชัดเจน	43 (11.2)	139 (36.1)	133 (34.5)	47 (12.2)	23 (6.0)	3.34	1.026
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.43**	**0.973**

จากตาราง 4.2.2 พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่าการให้บริการดำเนินการตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้านความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปาง โดยรวมมีการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 , S.D. = .973 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า

กิจกรรมที่มีการปฏิบัติหรือดำเนินการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันค่อนข้างมาก ได้แก่ มีการจัดศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 มีการจัดศูนย์ประชาสัมพันธ์แนะนำการใช้สถานีขนส่ง เช่น วิธีการซื้อตั๋ว และแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดลำปาง และใกล้เคียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 มีการจัดช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารทุกเส้นทางอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 มีการจัดการจราจรภายในบริเวณสถานีขนส่งให้คล่องตัวและแบ่งพื้นที่จอดรถสำหรับรถโดยสาร รถส่วนบุคคล และรถรับจ้าง อย่างพอเพียงคล่องตัว ปลอดภัยกับทุกคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ นั่งรอ ทั้งในส่วนพื้นที่ขายตั๋วโดยสารและพื้นที่ชานชาลาอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

กิจกรรมที่มีการปฏิบัติหรือดำเนินการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันในระดับพอใช้ ได้แก่ มีการจัดให้มีป้ายแสดงเส้นทางอัตราค่าโดยสารและบริษัทเดินรถอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และมีการจัดทำป้ายบอกทาง ข้อมูลเกี่ยวกับช่องจำหน่ายตั๋ว ชานชาลา ร้านค้า ร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา จุดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

ตาราง 4.2.3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปางจำแนกตามระดับการปฏิบัติหรือดำเนินการตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านการปรับปรุงสถานีขนส่งผู้โดยสารให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง

มาตรฐานการให้บริการสาธารณะด้านการปรับปรุงสถานีขนส่งฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง	มาก	ค่อนข้างมาก	พอใช้	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.
18. มีการดูแลปรับปรุงซ่อมแซมบำรุงรักษาอาคารและสถานที่จอดรถโดยสารให้อยู่ในสภาพที่ดี สะอาด เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	45 (11.7)	134 (34.8)	150 (39.0)	42 (10.9)	14 (3.6)	3.40	.955
19. ปรับปรุงดูแลห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	37 (9.6)	122 (31.7)	143 (37.1)	55 (14.3)	28 (7.3)	3.22	1.043
20. การปรับปรุงถนนทางเข้า-ออกบริเวณสถานีขนส่งฯ ให้อยู่ในสภาพที่ดี	36 (9.4)	139 (36.1)	152 (39.5)	42 (10.9)	16 (4.2)	3.36	.941
21. การปรับปรุงไฟฟ้า แสงสว่างบริเวณสถานีขนส่งทั้งหมดให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้	36 (9.4)	163 (42.3)	136 (35.3)	38 (9.9)	12 (3.1)	3.45	.906
22. มีการจัดร้านค้า ร้านอาหารที่ให้บริการบริเวณสถานีขนส่งฯ ได้อย่างเพียงพอตรงกับความต้องการของประชาชน	40 (10.4)	154 (40.0)	146 (37.9)	33 (8.6)	12 (3.1)	3.46	.903
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.38**	**.949**

จากตาราง 4.2.3 พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่าการให้บริการดำเนินการตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้านการปรับปรุงสถานีขนส่งผู้โดยสารให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป โดยรวมมีการปฏิบัติในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 , S.D. = .949 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า

กิจกรรมที่มีการปฏิบัติหรือดำเนินการในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ได้แก่ มีการจัดร้านค้า ร้านอาหารที่ให้บริการบริเวณสถานีขนส่งฯ ได้อย่างเพียงพอตรงกับความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และการปรับปรุงไฟฟ้า แสงสว่าง บริเวณสถานีขนส่งทั้งหมดให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

กิจกรรมที่มีการปฏิบัติหรือดำเนินการในระดับพอใช้ ได้แก่ มีการดูแลปรับปรุงซ่อมแซมบำรุงรักษาอาคารและสถานที่จอดรถโดยสารให้อยู่ในสภาพที่ดี สะอาด เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 การปรับปรุงถนนทางเข้า-ออกบริเวณสถานีขนส่งฯ ให้อยู่ในสภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และปรับปรุงดูแลห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

ตาราง 4.2.4 สรุปการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง ตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้ง 3 ด้าน

มาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1. ด้านความสม่ำเสมอและความต่อเนื่อง	3.47	.917
2. ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	3.43	.973
3. ด้านการปรับปรุงสถานีขนส่งผู้โดยสารให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง	3.38	.949
มาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะโดยรวม	**3.43**	**.950**

จากตาราง 4.2.4 เป็นผลการสรุปการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง ตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะในทั้ง 3 ด้าน โดยรวมพบว่าการจัดทำบริการสาธารณะของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานค่อนข้างมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.950

โดยการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารฯเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานบริการสาธารณะค่อนข้างมาก อันดับแรก คือ ด้านความสม่ำเสมอและความต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครลำปาง

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน385 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

ตาราง 4.3.1 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจในการให้บริการของการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

ประเด็น / ด้าน	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.
1. การได้รับความสะดวกในการซื้อตั๋วอย่างเสมอภาคในช่วงเวลาปกติ หรือ ช่วงเทศกาล	30 (7.8)	91 (23.6)	203 (52.7)	54 (14.0)	7 (1.8)	3.22	.846
2. การได้รับบริการด้านสถานที่จอดรถสำหรับรถส่วนบุคคล	26 (6.8)	127 (33.0)	153 (39.7)	51 (13.2)	28 (7.3)	3.19	.995
3. การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของสถานีขนส่งอย่างเสมอภาค	37 (9.6)	145 (37.7)	157 (40.8)	33 (8.6)	13 (3.4)	3.42	.900
4. การทำความสะอาดของสถานีขนส่งให้สะอาดอยู่เสมอ	28 (7.3)	123 (31.9)	181 (47.0)	42 (10.9)	11 (2.9)	3.30	.863
5. การจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอำนวยความสะดวกตลอด 24 ชั่วโมง	43 (11.2)	125 (32.5)	151 (39.2)	48 (12.5)	18 (4.7)	3.33	.988
6. การจัดที่นั่ง ในพื้นที่ขายตั๋วและที่นั่งรอรถโดยสาร ในพื้นที่ชานชาลา มีความเหมาะสมเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งสำหรับพระสงฆ์ บุคคลทั่วไป และผู้พิการ	43 (11.2)	144 (37.4)	150 (39.0)	38 (9.9)	10 (2.6)	3.45	.908

โดยการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารฯเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานบริการสาธารณะค่อนข้างมาก อันดับแรก คือ ด้านความสม่ำเสมอและความต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครลำปาง

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน385 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

ตาราง 4.3.1 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจในการให้บริการของการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

ประเด็น / ด้าน	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.
1. การได้รับความสะดวกในการซื้อตั๋วอย่างเสมอภาคในช่วงเวลาปกติ หรือ ช่วงเทศกาล	30 (7.8)	91 (23.6)	203 (52.7)	54 (14.0)	7 (1.8)	3.22	.846
2. การได้รับบริการด้านสถานที่จอดรถสำหรับรถส่วนบุคคล	26 (6.8)	127 (33.0)	153 (39.7)	51 (13.2)	28 (7.3)	3.19	.995
3. การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของสถานีขนส่งอย่างเสมอภาค	37 (9.6)	145 (37.7)	157 (40.8)	33 (8.6)	13 (3.4)	3.42	.900
4. การทำความสะอาดของสถานีขนส่งให้สะอาดอยู่เสมอ	28 (7.3)	123 (31.9)	181 (47.0)	42 (10.9)	11 (2.9)	3.30	.863
5. การจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอำนวยความสะดวกตลอด 24 ชั่วโมง	43 (11.2)	125 (32.5)	151 (39.2)	48 (12.5)	18 (4.7)	3.33	.988
6. การจัดที่นั่ง ในพื้นที่ขายตั๋วและที่นั่งรอรถโดยสาร ในพื้นที่ชานชาลา มีความเหมาะสมเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งสำหรับพระสงฆ์ บุคคลทั่วไปและผู้พิการ	43 (11.2)	144 (37.4)	150 (39.0)	38 (9.9)	10 (2.6)	3.45	.908

4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง

ตาราง 4.4.1 จำนวนคะแนนถ่วงน้ำหนัก แยกตามสภาพปัญหาของการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง (เรียงลำดับตามความรุนแรงของปัญหาจากมากไปหาน้อย)

N = 385

สภาพปัญหาของการใช้บริการสถานีฯ	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5	อันดับ 6	อันดับ 7	อันดับ 8	อันดับ 9	อันดับ 10	รวมคะแนน
1.ด้านจำนวนช่องบริการจำหน่ายตั๋วโดยสาร	360	297	552	406	240	165	132	18	36	49	**2,255**
2. ด้านจำนวนเก้าอี้ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ร้านค้า	600	891	424	308	192	192	40	42	50	26	**2,765**
3. ด้านสถานที่จอดรถส่วนบุคคล	1,680	630	360	112	108	35	48	42	18	26	**3,059**
4. ด้านพื้นที่ รถรับ-ส่งผู้โดยสาร บริเวณสถานีขนส่ง	370	666	544	532	234	90	108	66	32	8	**2,650**
5. ด้านการจราจรติดขัดในช่วงเทศกาลต่างๆ	380	279	544	420	365	105	88	51	50	30	**2,312**

ตาราง 4.4.1 (ต่อ)

สภาพปัญหาของการใช้บริการสถานีฯ (ต่อ)	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5	อันดับ 6	อันดับ 7	อันดับ 8	อันดับ 9	อันดับ 10	รวมคะแนน
6. ด้านความสะดวก ความปลอดภัยในการใช้บริการบริเวณสถานีขนส่ง	110	171	168	413	276	390	208	135	72	27	**1,970**
7. ด้านความชัดเจนและตรงเวลาของตารางเดินรถและเวลาการเดินรถ	160	162	192	196	240	240	348	144	102	25	**1,809**
8. ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีขนส่ง	90	144	112	189	210	330	192	297	64	39	**1,667**
9. ด้านการบริการในการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	70	99	112	133	174	230	216	129	238	43	**1,444**
10.ด้านการติดต่อประสานงานการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์	30	99	64	105	192	240	148	198	108	111	**1,295**

หมายเหตุ : การคำนวณคะแนนใช้การถ่วงน้ำหนัก โดยให้คะแนนของการเลือกตามลำดับความรุนแรงของปัญหา อันดับ 1 เท่ากับ 10 อันดับ 2 เท่ากับ 9 อันดับ 3 เท่ากับ 8 อันดับ 4 เท่ากับ 7 อันดับ 5 เท่ากับ 6 อันดับ 6 เท่ากับ 5 อันดับ 7 เท่ากับ 4 อันดับ 8 เท่ากับ 3 อันดับ 9 เท่ากับ 2 และอันดับ 10 เท่ากับ 1

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

จากตาราง 4.4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 385 คน ได้จัดลำดับของปัญหาที่พบดังนี้ ด้านสถานที่จอดรถส่วนบุคคลเป็นปัญหาที่รุนแรงที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านจำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ร้านค้า เป็นอันดับ 2 ด้านพื้นที่ รถรับ-ส่งผู้โดยสารบริเวณสถานีขนส่งเป็นอันดับ 3 ด้านการจราจรติดขัดในช่วงเทศกาลต่างๆ เป็นอันดับ 4 ด้านจำนวนช่องบริการจำหน่ายตั๋วโดยสาร เป็นอันดับ 5 ด้านความสะดวก ความปลอดภัยในการใช้บริการบริเวณสถานีขนส่ง เป็นอันดับ 6 ด้านความชัดเจนและตรงเวลาของตารางเดินรถและเวลาการเดินรถ เป็นอันดับ 7 ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีขนส่ง เป็นอันดับ 8 ด้านการบริการในการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นอันดับ 9 และ ด้านการติดต่อประสานงาน การรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหานี้มีความรุนแรงน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย

4.5 ท่านมีข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็น อย่างไร ต่อการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง เพื่อจะได้นำมาแก้ไขปรับปรุงต่อไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น สามารถสรุปและแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้ **ด้านอาคารและสถานที่** กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะ ในส่วนของพื้นบริเวณสถานีขนส่ง เวลาฝนตกควรมีการเช็ดตลอดเวลา เนื่องจาก พื้นเป็นมันเวลาเปียกน้ำจะลื่น รวมถึงห้องน้ำซึ่งส่งกลิ่นเหม็น และอยู่บนอาคารชั้น 2 ต้องปรับปรุงให้สะอาดสม่ำเสมอตลอดเวลา นอกจากนี้ ช่องจำหน่ายตั๋ว ให้ควรดูแลให้สะอาดเรียบร้อยไม่มีหยากไย่ นอกจากนี้อาคารพื้นที่คับแคบ แออัดช่วงเทศกาลไม่มีที่นั่งรอรถ และที่นั่งรอ ประสบปัญหาแดดส่องคนรอไม่สามารถนั่งรอได้ ควรจัดหาอุปกรณ์หรือสิ่งที่บังแดด

ด้านจราจร กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะในการจัดระบบการจราจรในช่วงเทศกาล ควรมีการจัดระบบรถรับจ้างให้มีระเบียบฯ เป็นโซน นอกจากนั้น ควรห้ามจอดรถในที่ห้ามจอดโดยเฉพาะทางเท้าภายในตัวอาคาร **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะในสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีขนส่งฯ คือ โทรทัศน์คุณภาพของเครื่องรับค่อนข้างต่ำ พัดลม มีเสียงดัง และขาดการดูแลรักษาความสะอาด รวมไปถึง เก้าอี้ สำหรับผู้โดยสารบางตัวชำรุดช่วงเทศกาลไม่เพียงพอ ควรมีเก้าอี้เสริมเพิ่มมากขึ้นในช่วงเทศกาล และจำนวนถังขยะบริเวณขนส่งมีน้อยเกินไป มีเป็นบางจุดด้านที่นั่งผู้โดยสารหน้าช่องจำหน่ายตั๋วไม่มีถังขยะ และร้านอาหารมีพอเพียงแต่ราคาแพงไม่มีการควบคุมราคา **ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร** กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะในด้านนี้คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่จราจรมาตรวจผู้ฝ่าฝืนกฎจราจรในการจอดรถที่ไม่เป็นระเบียบโดยเฉพาะรถส่วนบุคคลเข้ามาจอดด้านในสถานี ฯ โดยกีดขวางทางจราจรเข้า – ออก ของรถโดยสาร เพื่อเป็นไปในแนวทางเดียวกันควรจัดมีการอบรมด้านบริการ ให้แก่ ผู้จำหน่ายตั๋วของ

บริษัททัวร์และเจ้าหน้าที่ผู้เก็บเงินค่าบริการหน้าห้องน้ำ และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โดยเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงรวมถึงให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการด้วย **ด้านการประชาสัมพันธ์** กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะในด้านนี้ ควรให้บริการขายตั๋วหรือบอกข่าวสารให้ชัดเจน โดยปรับปรุงเสียงประกาศประชาสัมพันธ์ฟังไม่ค่อยชัดเจน เนื่องจากเสียงก้อง และสะท้อน จับคำไม่ชัด นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่าง ได้ให้ข้อเสนอแนะถึงการให้ข้อมูลการบริการค่อนข้างดีควรรักษาระดับนี้ต่อไป **บริเวณช่องจอดและลานจอด** ควรจัดหาสถานที่จอดรถส่วนบุคคล รับ- ส่ง ให้มาก จัดสถานที่จอดรถจักรยานยนต์และจุดจอดส่งญาติให้เป็นระเบียบจราจร นอกจากนี้ ไม่ควรอนุญาตใช้บริเวณลานสถานีขนส่งไปใช้ส่วนบุคคล **ด้านความปลอดภัย** ควรจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สัมภาระหาย และกลุ่มมิจฉาชีพก่อกวนความสงบ

รวมถึง **ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป** เป็นส่วนสำคัญโดยสภาพอากาศภายในอาคารค่อนข้างร้อน ควรทำร่มเงาเพื่อบังแดดผู้โดยสารในยามบ่าย หรืออาจปลูกต้นไม้ทรงสูงบนทางเท้า และปรับปรุงซ่อมแซมแสงสว่างภายในอาคารให้เพียงพอในจุดอับหรือเสี่ยงในเวลากลางคืน

4.6 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หัวหน้าฝ่ายเลขานุการผู้บริหารฯ และหัวหน้างานกิจการสถานีขนส่ง ดังหัวข้อที่ใช้ในการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

ข้อ 1. ท่านคิดว่าระเบียบกฎหมาย หลักเกณฑ์ข้อกำหนดของกรมการขนส่ง ส่งผลต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครลำปางหรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่า ระเบียบกฎหมาย หลักเกณฑ์ ข้อกำหนดของกรมการขนส่งทางบก ส่งผลต่อการบริการจัดการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดลำปาง ภายหลังที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจมาให้เทศบาลนครลำปาง มากำกับ ดูแล ภายใต้ภารกิจงาน 15 ภารกิจ กรมการขนส่งทางบกได้กำหนดรูปแบบการบริหารสถานีขนส่งผู้โดยสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ 2 รูปแบบ คือ 1. การกำหนดให้เป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารรูปแบบนี้ การบริหารสถานีเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการดำเนินการต่างๆ เป็นไปตามกฎ ระเบียบราชการ รวมถึงการจัดสรรเงินงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นค่าใช้จ่ายของสถานีขนส่งฯ และการนำรายได้ทั้งหมดของสถานีขนส่งเข้าเป็นรายรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2. การจัดตั้งเป็นกิจการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารรูปแบบนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดทำเป็นกิจการพาณิชย์ เช่น เทศพาณิชย์ เพื่อหาผลประโยชน์จากกิจการขนส่ง ข้อแตกต่างที่สำคัญจากรูปแบบราชการ คือ

รายได้สุทธิของสถานีขนส่งหลังหักค่าใช้จ่ายไม่ต้องนำส่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสามารถนำมาใช้ลงทุนพัฒนากิจการสถานีขนส่งได้

จะเห็นได้ว่าปัจจุบัน เทศบาลนครลำปางใช้ รูปแบบที่ 1 เป็นตัวแบบในการดำเนินการภายใต้ 15 ภารกิจ ข้างต้น จึงส่งผลให้การบริหารจัดการเทศบาลไม่สามารถดำเนินการได้เองทั้งหมด จึงต้องใช้ระเบียบ กฎหมาย ร่วมกันขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วแต่กรณี โดยต้องประสานกรมการขนส่งทางบกเป็นผู้ดำเนินการ เช่น กรณีรถไม่เข้าจอดในสถานีขนส่ง เทศบาลฯ ต้องประสานไปยังสำนักงานขนส่งจังหวัด ดำเนินการตรวจจับและปรับให้เป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์ของกรมการขนส่ง ส่วนด้านงบประมาณ รายได้ของเทศบาลฯ ได้มาจากการหารายได้จาก 15 ภารกิจที่รับมาและประเภทที่จะทำให้เกิดรายได้ให้แก่เทศบาลฯ จะได้ 1) รายได้จากการเก็บค่าบริการสถานีขนส่ง ของบริษัทรถโดยสารที่เข้ามาจอด รับ – ส่งผู้โดยสาร 2) รายได้จากการค่าจ้างเหมาทำความสะอาด 3) รายได้จากการบริการห้องสุขา 4) รายได้การเก็บค่าเช่าบริการจำหน่ายสินค้า ทั้ง 4 รายการต้องเป็นรายได้ที่ผลักเข้าสู่เทศบาลนครลำปาง เพื่อนำมาบริการจัดการภายในท้องถิ่น ซึ่งรายได้ต่าง ๆ เมื่อหักค่าใช้จ่ายแล้วรายรับที่ได้เหลือน้อย จึงเป็นปัญหาหาหนึ่งที่จะนำมาพัฒนาสถานีขนส่ง

ข้อ2. ท่านมีแผนฯในการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยของเทศบาลนครลำปาง เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรและระบบบริหารจัดการที่ดี ในการนำไปสู่การเตรียมความพร้อมรับการถ่ายโอนสถานีขนส่งมาบริหารจัดการทั้งหมดและเต็มรูปแบบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต อย่างไร

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นคล้ายกัน คือ ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาหน่วยงานสถานีขนส่งเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่รวดเร็วคล่องตัว มีความคิดริเริ่มทันต่อการเปลี่ยนแปลง และเป็นองค์กรกึ่งเอกชนที่ต้องการแสวงหาผลกำไร แต่ก็ไม่ละทิ้งการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง โดยพัฒนาองค์กรพร้อมกับการพัฒนาบุคลากร เช่น การวางแผนปรับปรุงขีดสมรรถนะบุคลากรสถานีขนส่งฯ ให้มีความเป็นมืออาชีพทั้งระดับหัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน มีแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิต ของบุคลากร ซึ่งต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะให้มีการอบรมต่อเนื่องเตรียมพร้อมอยู่เสมอ เนื่องจากงานสถานีขนส่งผู้โดยสารเป็นงานด้านบริการให้แก่ประชาชนไม่ว่าจะเป็นประชาชนในเขตพื้นที่หรือนอกเขตพื้นที่ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและวัฒนธรรมที่ผสมกลมกลืนความเป็นท้องถิ่นของเทศบาลนครลำปาง นอกจากนี้ยังพัฒนาคุณภาพการบริการและบริหารจัดการ โดยการเทียบเคียงขีดสมรรถนะ (Benchmarking) กับสถานีขนส่งอื่นที่ประสบผลสำเร็จ หรือภาคเอกชนที่มี

การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า หรือการนำกรณีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) มาเป็นแบบอย่าง พร้อมทั้ง ส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ เช่น ระบบกล้องวงจรปิด CCTV สำหรับความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน การจัดทำโครงข่าย INTRANET เพื่อรองรับการบริการ E- TICKET ของบริษัทรถในสถานีฯ นอกจากนี้จัดหาแหล่งเงินจากเทศบาลหรือสถาบันการเงินเพื่อปรับปรุงสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลให้ทันสมัย พร้อมรับการบริการสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ครบถ้วน สะดวกปลอดภัย เพื่อให้บริการเทียบเท่าเอกชนต่อไป

ข้อ 3. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายหลังได้รับการถ่ายโอนภารกิจสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง หรือไม่อย่างไร

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มีความเห็นตรงกันว่า การถ่ายโอนภารกิจสถานีขนส่งผู้โดยสารมาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง ต้องมีภารกิจหน้าที่เพิ่มขึ้น ทำให้ระบบโครงสร้างของเทศบาลฯ เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากรับโอนภารกิจของสถานีขนส่งผู้โดยสารมาจากกรมการขนส่งมาบริหารจัดการบางส่วน พร้อมบุคลากรที่ถ่ายโอนมามีจำนวนน้อย รวมทั้ง การบริหารจัดการด้านต่างๆ ยังทำได้ไม่เต็มที่ เนื่องจากขาดงบประมาณ ส่วนหนึ่งเกิดจาก การขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ เพราะในบางภารกิจ ถ้าได้ผู้ที่มีความรู้ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ ในเรื่องนั้นๆเข้ามาช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำ เพื่อจะส่งผลให้การพัฒนาสถานีขนส่งมีคุณภาพและประสบความสำเร็จมากกว่านี้ เช่น การทำกิจการเทศพาณิชย์ของเทศบาลในตำแหน่งนิติกร รวมถึงปัญหาเกี่ยวกับบ่อบำบัดน้ำเสีย จากอาคารเดิมที่มีห้องน้ำอยู่บนชั้น 2 ของอาคารซึ่งส่งกลิ่นเหม็นรบกวนผู้ใช้บริการ ทำให้การดำเนินการปรับปรุงสถานีขนส่งค่อนข้างยาก เนื่องจากลักษณะตัวอาคารเป็นรูปแบบจากการวางผังอาคารเดิมของกรมการขนส่ง จึงไม่สามารถต่อขยายได้จากเดิม เนื่องจากพื้นที่บริเวณโดยรอบจำกัด เป็นพื้นที่ของเอกชน ซึ่งประกอบด้วยผู้ประกอบการ ร้านค้า ส่วนใหญ่หาประโยชน์จากพื้นที่บริเวณโดยรอบของสถานที่ขนส่งฯ เช่น การรับฝากรถจักรยานยนต์ เป็นต้น

ข้อ 4. ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการรับโอนภารกิจสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง ให้ดียิ่งขึ้นในด้านต่าง ๆ อย่างไรบ้าง จำนวน 4 ด้าน

1. ด้านการบริหารจัดการทั่วไป
2. ด้านการบริหารบุคคล

3. ด้านงบประมาณ

4. ด้านอาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นต่างกันออกไปในการแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย **ด้านการบริหารจัดการฯ** หน.สำนักปลัดเทศบาล เสนอแนะให้ ควรมีการบูรณาการทำงานร่วมกับขนส่งจังหวัดลำปาง โดยการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการสถานีขนส่ง ประกอบด้วย ขนส่งจังหวัดลำปาง เทศบาลนครลำปาง สภ.อ.เมืองลำปาง ตัวแทนภาคเอกชนด้านการขนส่ง เพื่อสร้างความเข้าใจ ส่วนการขอความร่วมมือช่วยเหลือ การวางแผนหรือประสานแผน ที่เกี่ยวข้องกับสถานีขนส่งร่วมกัน เป็นการแบ่งภารกิจระหว่างขนส่งจังหวัดลำปาง กับสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปางให้ชัดเจน เช่น ปรับปรุงโครงสร้าง ภารกิจหน้าที่รวมทั้งจัดสรรบุคลากร ตามโครงสร้างภารกิจงานใหม่ให้ชัดเจน ภารกิจใดเป็นของเทศบาลฯ (สถานีขนส่งผู้โดยสาร) และภารกิจใดเป็นของขนส่งจังหวัด การเสนอแนะให้จัดประชุมเพื่อร่วมทำคู่มือการปฏิบัติงาน การปรับใช้กฎหมายของท้องถิ่นกับสถานีขนส่งทั้งระเบียบการเบิกจ่าย พัสดุ งบประมาณรายรับ- รายจ่ายให้ถูกต้อง

ด้านบริหารงานบุคคล การเสนอแนะให้วางแผนอัตรากำลัง 3 ปี ในอนาคตเพื่อรองรับเทคโนโลยี การขยายต่อด้านคมนาคมขนส่ง การวิเคราะห์กำลังคนในอนาคต 3 ปี ข้างหน้า การจัดหาคนทดแทน เพื่อลดความเสี่ยงด้านการจัดการภายใน พร้อมกับพัฒนาบุคลากรทุกระดับ

ส่วนของด้านงบประมาณ หน.งานกิจการสถานีขนส่ง เสนอแนะให้หาวิธีการเพิ่มรายได้ให้สถานีขนส่ง โดยจัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อปรับปรุงสถานีขนส่งฯ ให้ทันสมัยโดยกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินของรัฐ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ เมื่อปรับปรุงพัฒนาสถานีขนส่ง ต้องใช้พื้นที่หาประโยชน์ตอบแทนจากผู้ประกอบการจากค่าเช่า ทั้งผู้ประกอบการบริษัทรถผู้ประกอบการค้าขายในสถานีขนส่ง บริการห้องน้ำ การเช่าพื้นที่ฝากสินค้า หรือสิ่งของ เป็นต้น

ด้านการปรับปรุงสถานีขนส่ง หน.สำนักปลัดฯ เสนอแนะให้ลงทุนปรับปรุงสถานีขนส่งให้ทันสมัย รองรับการเจริญเติบโตในอนาคต การมีสิ่งสาธารณูปโภค ให้ครบถ้วนทั้งด้านระบบโทรคมนาคม การสื่อสารติดต่อภายในและภายนอกสถานีขนส่ง รวมทั้ง ปรับปรุงภูมิทัศน์ การจัดระบบการจราจรภายในให้คล่องตัว ทำโซนนิ่งในสถานีขนส่งผู้โดยสารให้ชัดเจน โดยจัดแบ่งพื้นที่ให้ชัดเจน เช่น พื้นที่ขายตั๋วรถ พื้นที่การทำงานของเจ้าหน้าที่ พื้นที่จัดหาผลประโยชน์ พื้นที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับติดต่อราชการหรือจุดจอดส่งญาติผู้ใช้บริการสถานี รวมถึงพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพผู้ใช้บริการสามารถรับทราบข่าวสารของสถานีขนส่ง ตารางการเดินรถที่เป็นปัจจุบัน ทั้งระบบ Internet และเสียงตามสาย สื่อทาง TV สามารถสืบค้นข้อมูล ทั้งในสถานีขนส่งผู้โดยสารและนอกสถานีขนส่งผู้โดยสาร โดยการสร้างเครื่องมือการ

บริหารจัดการ เช่น การหาหน่วยงานต้นแบบเพื่อเปรียบเทียบ โดยการเข้าไปศึกษาดูงานหน่วยงานที่ได้รับการถ่ายโอนสถานีขนส่งแล้วมีการบริหารจัดการที่ดีกว่า

ชุดที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานจ้างที่ได้รับโอนจากกรมการขนส่งทางบก ดังหัวข้อที่ใช้ในการสัมภาษณ์ต่อไปนี้

1. โครงการสร้างการบริหาร การจัดโครงสร้างการบังคับบัญชา การแบ่งงาน กฎระเบียบ มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่อย่างไร
2. การจัดสรรงบประมาณหรือสนับสนุนในการบริหารและดำเนินการสถานีขนส่ง มีการปรับเปลี่ยนไปในทิศทางใด
3. การพัฒนาด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน หรือวัสดุอุปกรณ์ในการบริการให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งฯ มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ ด้านใด
4. ขวัญกำลังใจของบุคลากร ที่ทำงานอยู่ในสถานีขนส่งผู้โดยสารฯ มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ อย่างไร

ปัญหาด้าน**โครงการสร้างการบริหาร การจัดโครงสร้างการบังคับบัญชา การแบ่งงาน กฎระเบียบมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นคล้ายกันว่า มีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมสังกัดส่วนภูมิภาคขึ้นตรงกับขนส่งจังหวัด ซึ่งทุกตำแหน่งเป็นตำแหน่งที่มาจากการบรรจุแต่งตั้งของกรมการขนส่ง แต่หลังจากที่ถ่ายโอนมาสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้บังคับบัญชาเป็นพนักงานเทศบาลเกือบทั้งหมด ซึ่งตำแหน่งที่ปฏิบัติในงานสถานีขนส่งไม่ได้ตรงกับตำแหน่งนั้น ๆ โดยสถานีขนส่งผู้โดยสารมีหัวหน้างานกิจการสถานีขนส่ง มีสายบังคับบัญชาขึ้นตรงกับ หัวหน้าฝ่ายเลขาผู้บริหารฯ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ปลัดเทศบาล ส่วนการแบ่งภาระงานของเจ้าหน้าที่ภายหลังถ่ายโอนมาสู่เทศบาลนครลำปาง การแบ่งงานของแต่ละบุคคลจะมีความชัดเจน ไม่ก้าวก่ายซึ่งกันและกัน โดยต่างกับสถานีขนส่งสังกัดส่วนภูมิภาค การแบ่งงานไม่ชัดเจนเป็นลักษณะช่วยกันจึงไม่มีปัญหามากนัก ส่วนในเรื่อง นโยบาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ไม่สอดคล้องกัน ทำให้การประสานงานค่อนข้างยากและหลายขั้นตอน โดยเฉพาะด้านกฎระเบียบและวัฒนธรรมองค์กรของส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น แตกต่างกัน เช่น สถานีขนส่งในสังกัดส่วนภูมิภาค จะใช้ระเบียบ พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ระบบเงินเดือนเป็นระบบแท่ง ยกเลิกระบบ “ซี” โดยแบ่งข้าราชการออกเป็น 4 ประเภท ประกอบ บริหาร อำนวยการ วิชาการ และทั่วไป ส่วนสถานีขนส่งในสังกัดเทศบาลนครลำปาง จะใช้ระเบียบราชการส่วนท้องถิ่นระบบเงินเดือนยังเป็นระบบ “ซี”

ส่วน**ปัญหาด้านการจัดสรรงบประมาณหรือสนับสนุนในการบริหารและดำเนินการสถานีขนส่ง มีการปรับเปลี่ยนไปในทิศทางใด** ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นคล้ายกันว่า ด้านการจัดทำและบริหารงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้างของสถานีขนส่ง ฯ จึงไม่ค่อยส่งผลกระทบมากนัก เนื่องจากปัจจุบัน มีนักวิชาการเงินและบัญชี ระดับ 5 เป็นหัวหน้างานกิจการสถานีขนส่ง เพราะต้องบริหารจัดการงบประมาณเอง ซึ่งเป็นงบเฉพาะการ ซึ่งเป็นรายได้ของสถานีขนส่ง การเสนอแนะในการดำเนินการสถานีขนส่ง ผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร ไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของบุคลากรด้านสถานีขนส่งที่มีการบริการทั้งเชิงรุกและเชิงรับ จึงควรมีการพัฒนาบุคลากรที่ถ่ายโอนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อถือปฏิบัติตามระเบียบให้สอดคล้องกัน และ เนื่องจากสถานีขนส่งผู้โดยสารเป็นหน่วยงานย่อยที่แยกออกจากหน่วยงานใหญ่ จึงทำการปกครองดูแลครอบคลุมไม่ทั่วถึง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ขาดขวัญกำลังใจเกิดภาวการณ์รอรับคำสั่งจากผู้บริหารฝ่ายเดียว ควรเพิ่มบุคลากรฝ่ายปกครอง คอยควบคุมดูแลความสงบเรียบร้อยให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความมั่นคง ปลอดภัยแก่องค์กรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ

ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน ในการบริการประชาชนของสถานีขนส่งผู้โดยสาร ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มีความเห็นตรงกันว่า ด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงาน มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ภายหลังจากที่ถ่ายโอนมาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง เนื่องจากในงบประมาณที่ผ่านมา (ปี 2552-2553) ได้พัฒนาเพิ่มขึ้นคือ ติดตั้งกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่มาใช้บริการ ปรับปรุงห้องทำงานและห้องปฐมพยาบาลสถานีขนส่ง ปรับปรุงหลังคาที่จอดรถยนต์ยานยนต์ และที่จอดรถยนต์ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำสถานีขนส่ง ทาสีตีเส้นจราจรภายในบริเวณสถานีขนส่ง ปรับปรุงห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ/ คนชรา พระภิกษุ และสามเณร ทาสีอาคารสถานีที่เก่าและไม่สวยงาม จัดระเบียบการจอดรถภายในบริเวณสถานีขนส่ง จัดหาวัสดุ/อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ ที่ทันสมัยมาใช้ในสำนักงาน เช่นเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด และตู้เก็บเอกสาร ฯลฯ ครุภัณฑ์ไฟฟ้า และวิทยุ เช่น เครื่องขยายเสียง จัดหาครุภัณฑ์งานบ้านงานครัว เช่น ตู้เย็น ปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสีย ห้องสุขาชาย – หญิง ภายในสถานีขนส่ง และ ปรับปรุงพื้นที่บริเวณโถงหน้าห้องสุขาชาย – หญิง (ชั้น 2)

สุดท้ายด้านขวัญกำลังใจของบุคลากร ในสถานีขนส่งส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มีความเห็นว่า เนื่องจากการถ่ายโอนภารกิจของสถานีขนส่งฯ โดยถ่ายโอนภารกิจงานพร้อมกับบุคคลมาน้อย ซึ่งภารกิจงานของสถานีขนส่งต้องเป็นงานบริการที่ต้องปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง จึงทำให้การปฏิบัติงานสถานีขนส่งได้มีพนักงานจ้างของเทศบาลเข้าไปช่วยราชการเพื่อร่วมกันดูแลไม่ว่าจะเป็นคนงานเทศกิจ คนงานบรรเทาสาธารณภัย หรือไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งที่คล้ายคลึงกันมาช่วยได้ตลอดเวลา จึงแตกต่างเปลี่ยนแปลงจากเดิมที่อยู่ที่ภูมิภาคไม่สามารถให้เรียกใช้เจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นได้ การเสนอแนะควรจัดสรรเวลาการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการอย่างเหมาะสม เพราะพนักงานจ้างมีทั้งผู้ชายและผู้หญิง ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องศักยภาพร่างกาย ให้สามารถอยู่ปฏิบัติหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยทำเป็นผลัดโดยเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายเป็นค่าตอบแทนนอกเวลาราชการให้ และ ควรเพิ่มกรอบอัตรากำลังในส่วนของสถานีขนส่งให้มากกว่านี้ เพราะมีปัญหาอย่างมากในช่วงเทศกาลต่างๆ มีประชาชนผู้ใช้บริการสถานีขนส่งเป็นจำนวนมากทั้งกลางวันและกลางคืน เพราะต้องขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่สังกัดอื่น เช่น กำลังทหารและตำรวจจราจรมาช่วยราชการโดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

4.7 การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานไว้ 2ประการ

1. การให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณะอย่างมาก

2. ประชาชนที่ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจในบริการในระดับไม่มาก

1. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 การให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณะอย่างมาก

ผู้ศึกษาทดสอบค่าเฉลี่ยที่ได้จากตารางแสดงระดับการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณะกับค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้เป็นเกณฑ์การวัดระดับมาก คือ 4.21 โดยมีการกำหนดสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

H_0 : การให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการสาธารณะ ได้ในระดับไม่มาก ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางมีค่าน้อยกว่าค่าที่กำหนด (4.21) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่า t เป็นลบ

H_1 : การให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการสาธารณะ ได้ในระดับมาก ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับค่าที่กำหนด (4.21) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และค่า t เป็นบวก

โดยในการทดสอบให้ความหมายของการดำเนินงาน ได้ตามความสามารถปฏิบัติหรือดำเนินการตามมาตรฐานในระดับมาก หมายถึง คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 - 5.00 และเมื่อนำมาเขียนให้อยู่ในรูปของตัวแปร ได้ดังนี้

$$H_0 : \mu < 4.21$$

$$H_1 : \mu \geq 4.21$$

ผู้ศึกษาได้นำค่าที่คำนวณได้จากค่าเฉลี่ยระดับตารางแสดงระดับมาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปาง มาเปรียบเทียบกับค่าที่กำหนดไว้ (4.21) และใช้ค่าสถิติ t-test ในการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ หากค่าที่คำนวณได้มากกว่าค่าที่กำหนดไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หากค่าที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับค่าที่กำหนดไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่ายอมรับสมมติฐาน (H_1) และหากค่าที่คำนวณได้น้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่าปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.7.1 การวิเคราะห์มาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปาง

	Test Value 4.21					
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ค่า Sig (2-tailed)	ค่า t ยอมรับที่กำหนด (μ)	ค่า t
มาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปาง โดยรวม	385	3.44	.626	0.000	4.21	-24.125

จากตารางที่ 4.7.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานให้บริการสาธารณะ ได้ในระดับค่อนข้างมากขึ้นไป โดยการทดสอบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนด (4.21) พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 แล้วพบว่าได้ค่าสถิติ (t-test) เท่ากับ -24.125 และมีนัยสำคัญที่ 0.000 แสดงว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ามาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปาง สามารถปฏิบัติหรือดำเนินการตามมาตรฐานฯ ได้ในระดับไม่มาก จึงอาจสรุปได้ว่าปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) และยอมรับสมมติฐาน (H_0) นั่นคือ มาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปาง สามารถดำเนินการตามมาตรฐานได้ในระดับไม่มาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น สมมติฐานการศึกษา ข้อที่ 1 จึงได้รับการปฏิเสธ

2. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจในบริการในระดับไม่มาก

ผู้ศึกษาทดสอบค่าเฉลี่ยที่ได้จากตารางแสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางกับค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้เป็นเกณฑ์การวัดระดับไม่มาก คือ 4.21 โดยมีการกำหนดสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

H_0 : ประชาชนที่ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจในบริการในระดับมาก ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับค่าที่กำหนด (4.21) และค่า t เป็นบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

H_1 : ประชาชนที่ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจในบริการในระดับไม่มาก ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางมีค่าน้อยกว่าค่าที่กำหนด (4.21) และค่า t เป็นลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยในการทดสอบให้ความหมายของความพึงพอใจว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับไม่มาก ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางมีค่าได้ตามความพึงพอใจในระดับไม่มาก หมายถึง คะแนนเฉลี่ยอยู่ต่ำกว่า 4.20 ลงมา และเมื่อนำมาเขียนให้อยู่ในรูปของตัวแปร ได้ดังนี้

$$H_0 : \mu \geq 4.21$$

$$H_1 : \mu < 4.21$$

ผู้ศึกษาได้นำค่าที่คำนวณได้จากค่าเฉลี่ยระดับตารางแสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปาง มาเปรียบเทียบกับค่าที่

กำหนดไว้ ที่ 4.20 ลงมา และใช้ค่าสถิติ t-test ในการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ หากค่าที่คำนวณได้น้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติค่า t มีค่าเป็นลบ ถือว่ายอมรับสมมติฐาน (H_1) และหากค่าที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับค่าที่กำหนดไว้และค่า t มีค่าเป็นบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่าปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) หรือยอมรับสมมุติฐาน (H_0) นั่นเอง ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.7.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปาง

	Test Value 4.21					
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ค่า Sig (2-tailed)	ค่า t ยอมรับที่กำหนด (μ)	ค่า t
ความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปางโดยรวม	385	3.31	.675	0.000	4.21	-26.120

จากตารางที่ 4.7.2 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปางในระดับไม่มาก โดยการทดสอบกับค่าเฉลี่ยที่กำหนด (4.21) พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 แล้วพบว่าได้ค่าสถิติ (t-test) เท่ากับ -26.120 และค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน (H_1) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) นั่นคือ ประชาชนที่ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจในบริการในระดับไม่มาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น สมมติฐานการศึกษา ข้อที่ 2 จึงได้รับการยอมรับ

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย