

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ประเมินมาตรฐานการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง เป็นการศึกษาโดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้อมูลจากหนังสือและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการมาตรฐานการบริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง อำนาจหน้าที่ตามภารกิจเกี่ยวกับการควบคุมและกำกับดูแลที่ได้รับถ่ายโอนมาจากกรมการขนส่ง จำนวนทั้ง 15 ภารกิจโดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ รวมถึงการเก็บข้อมูลภาคสนามจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง ด้วยแบบสอบถาม โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษามาตรฐานการให้บริการสาธารณะของสถานีนขนส่งผู้โดยสารที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของประชาชนในการรับบริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง
4. เพื่อศึกษาปัญหา แนวทางวิธีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับถ่ายโอนสถานีนขนส่งผู้โดยสารแบบเต็มรูปแบบ และนำไปสู่การแข่งขันในด้านการบริหารจัดการภารกิจถ่ายโอนที่ดี

โดยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1 หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หัวหน้าฝ่ายเลขานุการผู้บริหาร ปฏิบัติหน้าที่ดูแลตามภารกิจของสถานีนขนส่งผู้โดยสาร และหัวหน้างานกิจการสถานีนขนส่ง จำนวน 3 ราย

กลุ่มที่ 2 พนักงานจ้างที่ได้รับการถ่ายโอนมาจากกรมการขนส่ง จำนวน 4 ราย

กลุ่มที่ 3 ประชาชนผู้ใช้บริการสถานีนขนส่ง จำนวน 385 ราย

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารของเทศบาลนครลำปาง จำนวน 385 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษานี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารของเทศบาลนครลำปาง จำนวน 385 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 50.4 ในด้านระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.5 ในด้านอาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.6 ด้านรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.2 ด้านที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่นอกเขตเทศบาลนครลำปาง คิดเป็นร้อยละ 30.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการสถานี่ชนสงฆ์ นี้ ตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 67.3 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้จำนวน 2-7 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 42.3

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปาง

ประชาชนผู้ใช้บริการสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารของเทศบาลนครลำปาง มีความเห็นการดำเนินการตามนั้น/เป็นไปตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารตามหลักเกณฑ์ 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสม่ำเสมอและความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และด้านการปรับปรุงสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง ผลการศึกษา ดังนี้

คุณภาพและการให้บริการของสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง ตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะ พบว่า ระดับของมาตรฐานการทำบริการสาธารณะตามหลักเกณฑ์ของการจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปตามมาตรฐานค่อนข้างมาก และเมื่อแยกพิจารณาตามมาตรฐานบริการสาธารณะในแต่ละด้าน พบว่า บริการสาธารณะที่มีระดับของมาตรฐานมากที่สุด ได้แก่ บริการสาธารณะด้านความสม่ำเสมอและความต่อเนื่อง รองลงมา คือ ความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และด้านการปรับปรุงสถานี่ชนสงฆ์โดยสธารให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง ตามลำดับ

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานียนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครลำปาง พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานียนส่งผู้โดยสาร และเมื่อแยกพิจารณาตามความพึงพอใจในการบริการฯ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการฯ มากที่สุด ได้แก่ การติดป้ายแสดงราคาค่าโดยสารรถรับจ้างอย่างเป็นธรรม รองลงมาคือ การจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอำนวยความสะดวกตลอด 24 ชั่วโมง การทำความสะอาดของสถานียนส่งให้สะอาดอยู่เสมอ การได้รับความสะดวกในการซื้อตั๋วอย่างเสมอภาคในช่วงเวลาปกติหรือช่วงเทศกาล การได้รับบริการด้านสถานที่จอดรถสำหรับรถส่วนบุคคล และการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว แผ่นพับหรือแหล่งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น ของเจ้าหน้าที่สถานียนส่งฯ ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาตามความพึงพอใจในการให้บริการของสถานียนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครลำปาง จากค่าเฉลี่ยรวม 3.31 ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าความพึงพอใจในการให้บริการของสถานียนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับปานกลาง

5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการให้บริการสถานียนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง โดยเรียงลำดับตามความรุนแรงของปัญหาจากมากไปหาน้อย

พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 385 คน เห็นว่า ปัญหาด้านสถานที่จอดรถส่วนบุคคล เป็นปัญหาที่รุนแรงที่สุดเป็นอันดับแรก ของการให้บริการสถานียนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง รองลงมาคือ ปัญหาด้านจำนวนเก้าอี้ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ร้านค้า เป็นลำดับที่ 2 ต่อมาคือ ปัญหาด้านพื้นที่ รถรับ-ส่ง ผู้โดยสารบริเวณสถานียนส่งผู้โดยสาร ปัญหาด้านการจราจรติดขัด ในช่วงเทศกาล ต่างๆ ปัญหาด้านจำนวนช่องบริการจำหน่ายตั๋ว ปัญหาด้านความสะดวก ความปลอดภัยในการใช้บริการบริเวณสถานียนส่งผู้โดยสาร ปัญหาด้านความชัดเจนและตรงเวลาของตารางเดินรถและเวลาการเดินรถ ปัญหาด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานียนส่ง ปัญหาด้านการบริการในการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และปัญหาด้านการบริการในการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และปัญหาด้านการติดต่อประสานงาน การรับซื้อร้องเรียนร้องทุกข์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหานี้มีความรุนแรงน้อยที่สุด

5.1.5 ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็น อย่างไร ต่อการให้บริการสถานียนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง เพื่อจะได้นำมาแก้ไขปรับปรุงต่อไป

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น ให้มีการปรับปรุงด้านอาคารสถานที่มากที่สุด เช่น ควรมีการปรับปรุงอาคาร โดยเฉพาะห้องน้ำใหม่ทั้งหมด เพราะสกปรกและส่งกลิ่นเหม็น ตลอดจนสถานที่คับแคบน่าจะย้ายไปที่แห่งใหม่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนเก้าอี้น้อยและชำรุด ไม่เพียงพอกับช่วงเทศกาล และถึงขยะบริเวณสถานียนส่งมีน้อย ส่วนบริเวณช่องจอดและลานจอด เช่น ควรจัดสถานที่จอด

รถจักรยานยนต์ให้เป็นระเบียบ ควรมีจุดจอดส่งญาติ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่จราจรมาตรวจผู้ฝ่าฝืนกฎจราจรในการจอดรถไม่เป็นระเบียบ โดยเฉพาะรถส่วนบุคคลเข้ามาจอดด้านในสถานี ฯ ควรมีการอบรมด้านบริการ ให้แก่ ผู้จำหน่ายตัวของบริษัททัวร์และผู้เก็บเงินค่าบริการหน้าห้องน้ำ ตลอดจนควรมีเจ้าหน้าที่ ฯ ให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ

ด้านประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ยังไม่เพียงพอ รถเข้า-ออก ทางสถานีขนส่ง ฯ ไม่ประกาศให้ทราบ ตลอดจนความไม่ชัดเจนของป้ายข้อมูล การให้บริการหรือขายตั๋วหรือบอกข่าวสารยังไม่ชัดเจน ปรับปรุงเสียงประกาศประชาสัมพันธ์เนื่องจากเสียงก้องทำให้ฟังไม่ชัด ซึ่งข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นที่กล่าวมาควรให้ความสำคัญและได้รับการแก้ไขตามลำดับของปัญหา ส่วนประเด็นข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ ก็ต้องเตรียมการปรับปรุงให้ดีขึ้นเป็นลำดับต่อไป

5.1.6 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายหลังได้รับการถ่ายโอนภารกิจสถานีขนส่งผู้โดยสาร

เนื่องจากรับโอนภารกิจของสถานีขนส่งผู้โดยสารมาจากกรมการขนส่งมาบริหารจัดการบางส่วน พร้อมบุคลากรที่ถ่ายโอนมามีจำนวนน้อย และยังไม่ถ่ายโอนอำนาจการบังคับใช้กฎหมายให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงทำให้อำนาจการบังคับใช้กฎ/ระเบียบยังขึ้นอยู่กับกรมการขนส่งทางบก ทำให้ระบบโครงสร้างของเทศบาลเปลี่ยนแปลงไป

รวมทั้ง การบริหารจัดการด้านต่างๆ ยังทำได้ไม่เต็มที่ ส่วนหนึ่งเกิดจากการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ เพราะในบางภารกิจยังไม่มีผู้ที่มีความรู้ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ เข้ามาช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำ ในเรื่องนั้นๆ จึงส่งผลให้การพัฒนาสถานีขนส่งเป็นไปอย่างล่าช้า และด้านการปรับปรุงสถานีขนส่งค่อนข้างยาก เนื่องจากลักษณะตัวอาคารเป็นรูปแบบจากการวางผังอาคารเดิมของกรมการขนส่ง จึงไม่สามารถต่อขยายได้จากเดิมได้ เนื่องจากพื้นที่บริเวณโดยรอบจำกัด ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ของเอกชน ซึ่งประกอบด้วยผู้ประกอบการ ร้านค้าประกอบการ เพื่อหาประโยชน์จากพื้นที่บริเวณโดยรอบของสถานที่ขนส่ง ฯ

5.1.7 แนวทางวิธีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับถ่ายโอนสถานีขนส่งผู้โดยสารแบบเต็มรูปแบบ และนำไปสู่การแข่งขันในด้านการบริหารจัดการภารกิจถ่ายโอนที่ดี โดยเน้นด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการทั่วไป การบูรณาการทำงานร่วมกับขนส่งจังหวัดลำปาง โดยการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการสถานีขนส่ง ประกอบด้วย ขนส่งจังหวัดลำปาง เทศบาลนครลำปาง สภ.อ.เมืองลำปาง ตัวแทนภาคเอกชนด้านการขนส่ง โดยร่วมกันวางแผนหรือประสานแผนงานที่เกี่ยวข้องกับสถานีขนส่ง เพื่อสร้างความเข้าใจกันระหว่างหน่วยงาน นอกจากนี้ ควรแบ่ง

ภารกิจระหว่างขนส่งจังหวัดลำปางกับสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปางให้ชัดเจน พร้อมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้เรียนรู้ กฎหมายการถ่ายโอนภารกิจด้านสถานีขนส่ง สามารถปฏิบัติงานตามกรอบภารกิจหน้าที่การถ่ายโอนได้อย่างชัดเจน และปรับปรุงโครงสร้าง ภารกิจหน้าที่รวมทั้งจัดสรรบุคลากร ตามโครงสร้างภารกิจสถานีขนส่งให้ชัดเจน ภารกิจใดเป็นภารกิจเทศบาลฯ (สถานีขนส่งผู้โดยสาร) และภารกิจใดเป็นภารกิจขนส่งจังหวัด ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อปรับใช้กฎหมายของท้องถิ่นกับสถานีขนส่งทั้งระเบียบการเบิกจ่าย พัสดุงบประมาณรายรับ- รายจ่ายให้ถูกต้อง

รวมถึงการสรรหาระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาการทำงาน (โปรแกรมสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ) ให้สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ ระบบINTRANET รวมทั้ง เทคโนโลยีด้านความปลอดภัย (CCTV) มีการเร่งพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพผู้ให้บริการสามารถรับทราบข่าวสารของสถานีขนส่ง ตารางการเดินรถที่เป็นปัจจุบัน ทั้งระบบ Internet และเสียงตามสาย สื่อทาง TV สามารถสืบค้นข้อมูล ทั้งในสถานีขนส่งผู้โดยสารและนอกสถานีขนส่งผู้โดยสาร และประการสุดท้ายการสร้างเครื่องมือการบริหารจัดการ เช่น การหาหน่วยงานต้นแบบเพื่อเปรียบเทียบ โดยการเข้าไปศึกษาดูงานหน่วยงานที่ได้รับการถ่ายโอนสถานีขนส่งแล้วมีการบริหารจัดการที่ดีกว่า

5.1.8 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณะในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ได้รับการปฏิเสธ

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจในบริการในระดับไม่มาก การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ได้รับการยอมรับ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการที่ผู้ศึกษาในเรื่อง ประเมินมาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางได้ข้อสรุปที่น่าสนใจในประเด็นที่สำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้ ข้อมูลการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณะในระดับมาก ซึ่งผลจากการศึกษาปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ มาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง สามารถดำเนินการตามมาตรฐานได้ในระดับไม่มาก เมื่อนำเอาเกณฑ์การ

จัดทำบริการสาธารณะที่มีหลักเกณฑ์สำคัญอยู่ 3 ประการ มาใช้เป็นตัวชี้วัดมาตรฐานการให้บริการสาธารณะของสถานียขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครลำปาง ได้แก่

1. **บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง** พบว่า การบริการสถานียขนส่งผู้โดยสาร เป็นกิจการสาธารณะที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน และประชาชนทุกคนมีความต้องการในกิจการบริการสาธารณะตลอดเวลา โดยปฏิบัติให้เป็นไปตามการบริการสถานียขนส่งและจัดให้ดำเนินการไปอย่างปกติโดยต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะด้านสถานียขนส่ง มิได้ใช้เฉพาะกับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐเท่านั้น แต่รวมถึงการที่เอกชนที่เข้ามาจัดการภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลฯ และสิ่งที่ต้องการให้หน่วยงานสถานียขนส่ง เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่รวดเร็วคล่องตัว มีความคิดริเริ่มทันต่อการเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรที่เอกชนที่ต้องการแสวงหาผลกำไร แต่ก็ไม่ละทิ้งการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง

การปรับปรุงให้เป็นองค์กรที่มีขีดความสามารถ สมรรถนะสูง พร้อมปรับโครงสร้างกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ บุคลากรมีความสามารถ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีวัฒนธรรมที่ผสมกลมกลืน ความเป็นท้องถิ่นและให้เป็นส่วนหนึ่งของเทศบาลนครลำปาง นำสถานียขนส่งผู้โดยสาร เข้าสู่ระบบการประเมินตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครลำปาง สามารถวัดผลในระดับองค์กร และระดับบุคคล จากการศึกษาพบว่า เกือบทุกกรณีมีระดับความเห็นเป็นไปตามมาตรฐานด้านความสม่ำเสมอและต่อเนื่องค่อนข้างมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 , S.D. = .917 เช่น มีการจัดบริการขายตั๋วตามช่องจำหน่ายตั๋วของผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ลำดับรองลงมาคือมีการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ บอกช่องทางเดินรถ ตารางการเดินรถทุกเที่ยวที่มีการให้บริการในแต่ละวันอย่างชัดเจนต่อเนื่อง มีการประกาศประชาสัมพันธ์ การเปลี่ยนแปลงตารางเดินรถไว้อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนมาตรฐานด้านอื่นๆ ก็มีค่าเฉลี่ยลดลงตามลำดับ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีการจัดบริการเดินรถโดยสารตามตารางวัน เวลาที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ มีการจัดการดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่ที่พนักผู้โดยสารและที่จอดรถอย่างสม่ำเสมอ มีการให้บริการห้องน้ำมีผู้ดูแลทำความสะอาดและอำนวยความสะดวกสม่ำเสมอ ตลอดจนมีการจัดการระบบจราจรในช่วงเทศกาล อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะของวันเพ็ญ ส่งเสริมทรัพย์ 2529: 7-8 กล่าวไว้ว่าการบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องและมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิสาร ตันไชย (2547) กล่าวไว้ว่าการจัดทำมาตรฐานการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดควรที่จะสนับสนุนให้มีการ

วางแผนพัฒนาเทศบาลแบบมีส่วนร่วม โดยให้กลุ่มและองค์กรต่างๆในเขตเทศบาลเข้ามามีบทบาทในการเสนอแนะประเด็นปัญหาและแนวทางการแก้ไข มีส่วนร่วมให้การร่วมวางแผนพัฒนาเทศบาลให้มากที่สุด เพื่อให้แผนพัฒนาเทศบาลเป็นที่ยอมรับของประชาชนทุกกลุ่มในเขตเทศบาล และนำไปสู่การจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ และมีประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่นให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันเทศบาลนครลำปาง ได้มีการนำมาตรฐานการให้บริการจากกรมการขนส่งทางบกมาปฏิบัติตามระเบียบฯ โดยได้กำหนดมาตรฐานบริการสาธารณะเพิ่มเติมให้มากที่สุด จึงทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนระดับค่อนข้างมากในภาพรวม หากมีการวางแผนกำหนดมาตรฐานบริการสาธารณะแบบมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง เทศบาลนครลำปาง และภาคเอกชน ได้แก่ ผู้ประกอบการ ร้านค้า ประชาชน จะส่งผลทำให้การบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และมีประโยชน์ต่อประชาชนมากขึ้นกว่าปัจจุบัน

2. การบริการสาธารณะที่จัดทำให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกัน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 30 ว่าบุคคลย่อมเสมอภาคกันในกฎหมาย และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นโดยอาศัยอำนาจทางกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องมีสิทธิและโอกาสได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะ และเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน รัฐจะจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะไม่ได้

จากการศึกษาพบว่า เกือบทุกกรณีมีระดับความเห็นเป็นไปตามมาตรฐานด้านความเสมอภาคและเท่าเทียมกันค่อนข้างมาก ดังนี้ มีการจัดศูนย์บริการรับเรื่องราวจ้างทุกข์ มีการจัดศูนย์ประชาสัมพันธ์แนะนำการใช้สถานีขนส่ง เช่น วิธีการซื้อตั๋ว และแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดลำปาง และใกล้เคียง มีการจัดช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารทุกเส้นทางอย่างชัดเจน มีการจัดการจราจรภายในบริเวณสถานีขนส่งให้คล่องตัว และแบ่งพื้นที่จอดรถสำหรับรถโดยสาร รถส่วนบุคคล และรถรับจ้าง อย่างพอเพียงคล่องตัว ปลอดภัยกับทุกคน และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ นั่งรอ ทั้งในส่วนพื้นที่ขายตั๋วโดยสารและพื้นที่ชานชาลาอย่างเพียงพอ ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะของวันเพ็ญ ส่งเสริมทรัพย์ 2529: 7-8 กล่าวไว้ว่า การบริการสาธารณะที่จัดทำให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ เนื่องจากเทศบาลนครลำปาง ได้มีการนำมาตรฐานการถ่ายโอนและการดำเนินการสถานีขนส่ง ของกรมการขนส่งทางบก มาปรับใช้โดยเทศบาลนครลำปาง ได้กำหนดมาตรฐานเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องครอบคลุมความต้องการของประชาชนโดยไม่ยึดถือปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีความเท่าเทียมกัน ได้รับการบริการจากสถานี

ชนส่งผู้โดยสารเหมือนกันเท่าเทียมกันทุกคน จึงทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนค่อนข้างมากในภาพรวม

3. การจัดทำบริการสาธารณะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะนั้นสามารถทำได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลใด เพราะเทศบาลฯ มีอำนาจตามกฎหมายที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ฝ่ายเดียว เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา โดยต้องคำนึงถึงความจำเป็นในการรักษาประโยชน์สาธารณะอยู่เสมอและจะต้องมีการปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการของส่วนรวมของประชาชน

จากการศึกษาพบว่า ด้านการปรับปรุงสถานียชนส่งผู้โดยสารให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง เกือบทุกกรณีมีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง เช่น มีการดูแลปรับปรุงซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารและสถานที่จอดรถโดยสารให้อยู่ในสภาพที่ดี สะอาด เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน การปรับปรุงถนนทางเข้า-ออกบริเวณสถานียชนส่งฯ ให้อยู่ในสภาพที่ดี และปรับปรุงดูแลห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภา แจ่มใจดี (2541) และจงกลณี เกิดพิบูลย์ (2548) ที่กล่าวไว้ว่า การขนส่งรถโดยสารประจำทาง เป็นการจัดบริการสาธารณะ เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่น และความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่ฝ่ายปกครองจะต้องดำเนินการในฐานะสวัสดิการบริการเพื่อความปลอดภัยของสาธารณะชน การบริการเพื่อสุขอนามัยและบริการเพื่อความสะดวกสบายอื่นๆ โดยความต้องการสินค้าสาธารณะหรือบริการสาธารณะจะเปลี่ยนแปลงไปตามระดับของการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และความเจริญเป็นเมืองของชุมชน กล่าวคือ เมื่อชุมชนชนบทได้พัฒนามาเป็นชุมชนเมือง ชุมชนจะเกิดมีความต้องการบริการสาธารณะประโยชน์บางอย่างเพิ่มขึ้น เช่น การบริการเก็บขยะ ระบบการระบายน้ำ แสงสว่างบนถนน ทางเท้า และช่องจราจรสำหรับรถจักรยานยนต์ เป็นต้น ทั้งนี้เทศบาลนครลำปาง ได้รับถ่ายโอนสถานียชนส่งจากกรมการขนส่งทางบก เช่น อาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคต่างๆ มาควบคุมดูแลในบางส่วน จึงส่งผลให้การย้ายอาคารสถานียผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปางจากจุดเดิมเป็นไปได้อย่างเนื่องจากขาดงบประมาณและสถานที่จัดตั้งแห่งใหม่ ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องหารือกันทุกฝ่าย แต่ปัจจุบันพบว่า เทศบาลนครลำปาง ได้มีการจัดแผนพัฒนาเทศบาล 3 ปี (ปี 2552-2554) ตามมาตรฐานการบริหารจัดการสถานียชนส่ง โดยบรรจุแผนงานและงบประมาณเข้าสู่แผนพัฒนา

เทศบาล เพื่อพัฒนาและปรับปรุงด้านการปรับปรุงภูมิทัศน์ของสถานียนส่งผู้โดยสาร ไม่ว่าจะเป็น การปรับปรุงห้องทำงานและห้องปฐมพยาบาลสถานียนส่งฯ เพื่อรองรับอุบัติเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ปรับปรุงหลังคาที่จ่อครยนต์ยานยนต์ของผู้มาใช้บริการ ปรับปรุงห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ/ คนชรา พระภิกษุ และสามเณร ปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสีย ห้องสุขาชาย – หญิง ภายในสถานียนส่ง และ ปรับปรุงพื้นที่บริเวณโถงหน้าห้องสุขาชาย- หญิง (ชั้น 2) โดยยึดหลักตามมาตรฐาน ห้องน้ำสถานียนส่ง คือ ต้องมีความเพียงพอต่อจำนวนผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการสถานียนส่งฯ โดยเน้นถึงความสะอาดถูกสุขลักษณะ มีน้ำและไฟฟ้าเพียงพอ พร้อมทั้ง ทาสีอาคารสถานียนส่ง เดิม เพื่อให้ประชาชนผู้ให้บริการต้องการใช้บริการมากขึ้น จัดระเบียบการจอดรถภายในบริเวณ สถานียนส่ง ทาสีเส้นจราจรภายในบริเวณสถานียนส่งให้มีความคมชัดตามมาตรฐานการจัดการ จราจรในสถานียนส่ง และเน้นด้านความปลอดภัยของประชาชนเป็นสำคัญโดยติดตั้งกล้องวงจร ปิด เพื่อรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่มาใช้บริการ ซ่อมแซมและ ติดตั้งระบบไฟฟ้าแสงสว่างให้ทั่วถึงทั้งสถานียนส่งฯ ตามการบริหารจัดการรักษาความปลอดภัย ในสถานียนส่งฯ เพื่อรองรับตามความต้องการของประชาชนที่ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของสถานียนส่งผู้โดยสารของ เทศบาลนครลำปางในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาแล้วเป็นส่วนของการจัดที่นั่งในพื้นที่ขายตั๋ว และที่นั่งรอรถโดยสาร ในพื้นที่ชานชาลา มีความเหมาะสมเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่ง สำหรับพระสงฆ์ บุคคลทั่วไป และผู้พิการ การจัดให้มีบริการรถรับจ้างไว้บริการ และการได้รับ บริการจากเจ้าหน้าที่ของสถานียนส่งอย่างเสมอภาค ส่วนประชาชนที่มีความพึงพอใจในการ ให้บริการของสถานียนส่งผู้โดยสาร ในระดับปานกลาง ได้แก่ การติดป้ายแสดงราคาค่าโดยสาร รถรับจ้างอย่างเป็นธรรมให้ทราบ การจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอำนวยความสะดวก 24 ชั่วโมง การทำความสะอาดของสถานียนส่งให้สะอาดอยู่เสมอ การได้รับความ สะดวกในการซื้อตั๋วอย่างเสมอภาคในช่วงเวลาปกติ หรือ ช่วงเทศกาล การได้รับบริการด้าน สถานที่จอดรถสำหรับรถส่วนบุคคล และการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว แผ่นพับ หรือแหล่งข้อมูล ข่าวสารของท้องถิ่น ของเจ้าหน้าที่สถานียนส่ง ฯ

จากผลการศึกษาดังกล่าว ซึ่งมีความสอดคล้องกับการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำ รับรองการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 (หน้า 20-22) ซึ่ง ได้ตรวจประเมินทุก 3 เดือนอย่างต่อเนื่องซึ่งกล่าวไว้ว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของสถานีย

ขนส่งนครลำปางอยู่ในระดับปานกลาง โดยจากการศึกษาตามร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานบริการของเทศบาลนครลำปาง พบว่าสอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด เท่ากับ 75.42 ซึ่งเทียบการเกณฑ์การให้คะแนนตามลำดับ อยู่ในช่วงลำดับที่ 3 อยู่ในระดับปานกลาง คือ 75

โดยผลจากการประมวลแบบสอบถามความพึงพอใจ พบว่า งานบริการบางอย่างไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร เช่น งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครลำปาง เนื่องจากเป็นภารกิจที่รับถ่ายโอนมาจากกรมการขนส่งทางบก ทำให้งานด้านบริการมีปัญหา/อุปสรรคซึ่งได้ประมวลจากแบบสอบถามฯ ดังนี้ ของที่ขายในสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครลำปาง ราคาแพง ห้องสุขา มีกลิ่นเหม็น ทำให้ทำลายบรรยากาศในการนั่งรอรถ ไม่มีถังขยะเพียงพอ ไม่มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ พนักงานขายตัวจับกลุ่มคุยเสียงดัง กิริยาไม่สุภาพ พนักงานขายตัวบางคนพูดจาไม่ดี ที่นั่งพักคอยในช่วงเทศกาลและวันหยุดไม่เพียงพอ รวมถึงสถานีขนส่งฯ มีพื้นที่/บริเวณคับแคบ เก้าอี้ไม่ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในปีต่อไป ดังต่อไปนี้คือ จัดระเบียบคนพเนจร เพราะเป็นห่วงเรื่องความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของสถานีฯ ควรประกาศให้ชัดเจน ฟังให้เข้าใจง่าย เก้าอี้สำหรับนั่ง ควรเป็นไม้เนื้อยาว หรือได้มาตรฐาน ส่วนรถโดยสาร หรือรถยนต์ส่วนบุคคลที่มาใช้บริการสถานีฯ ควรจอดให้เป็นระเบียบ ห้องน้ำควรมีป้ายบอกชัดเจน ไม่ควรให้มีห้องน้ำอยู่บนอาคาร ขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ขายตัวพูดจาสุภาพและเต็มใจให้บริการประชาชน ควรเปิดทีวีในเวลาที่เหมาะสม และตั้งงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจากเทศบาลฯ ในการด้านการให้บริการเรื่องห้องน้ำ เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่สุด จึงกล่าวได้ว่า การวัดความพึงใจในการบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครลำปาง ได้กำหนดแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนทุก 3 เดือน เพื่อนำมาวิเคราะห์วางแผนการตอบสนองความต้องการที่พบจากข้อคิดเห็นต่าง ๆ แล้วเตรียมจัดหางบประมาณที่จำเป็นเพื่อดำเนินการพัฒนาตามแผนในครั้งต่อไป ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอำนวยความสะดวกตลอด 24 ชั่วโมง การทำความสะอาดของสถานีขนส่งให้สะอาดอยู่เสมอ การได้รับความสะดวกในการซื้อตั๋วอย่างเสมอภาคในช่วงเวลาปกติ หรือ ช่วงเทศกาล การได้รับบริการด้านสถานที่จอดรถสำหรับรถส่วนบุคคล และการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว แผ่นพับ หรือแหล่งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น ของเจ้าหน้าที่สถานีขนส่งฯ เป็นต้น จากแบบสอบถามที่พบยังมีข้อคิดเห็นบางอย่างที่ควรได้รับการปรับปรุงเป็นการเร่งด่วน เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาสถานีขนส่งได้อย่างเหมาะสม และให้ครอบคลุมความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด จึงจะตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้นในภาพรวม

ปัญหาและอุปสรรคของประชาชนในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปางที่ได้จากข้อมูลของผู้ใช้บริการใช้สถานีขนส่งฯเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง แยกตามสภาพปัญหาออกเป็น 10 ปัญหาหลักโดยเรียงลำดับตามสภาพปัญหาที่มีความรุนแรงมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดพบว่า ด้านสถานที่จอดรถส่วนบุคคลเป็นปัญหาที่รุนแรงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านจำนวนเก้าอี้ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ร้านค้า เป็นอันดับ 2 ด้านพื้นที่ รถรับ-ส่งผู้โดยสารบริเวณสถานีขนส่ง เป็นอันดับ 3 ด้านการจราจรติดขัดในช่วงเทศกาลต่างๆ เป็นอันดับ 4

ส่วน ด้านจำนวนช่องบริการจำหน่ายตั๋วโดยสาร เป็นอันดับ 5 ด้านความสะดวก ความปลอดภัยในการใช้บริการบริเวณสถานีขนส่ง เป็นอันดับ 6 ด้านความชัดเจนและตรงเวลาของตารางเดินรถและเวลาการเดินทาง เป็นอันดับ 7 ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีขนส่ง เป็นอันดับ 8 ด้านการบริการในการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นอันดับ 9 และ ด้านการติดต่อประสานงาน การรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหานี้มีความรุนแรงน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งมีความสอดคล้องกับรายงานการวิจัย ประหยัด ยะคะนอง (2522) ที่กล่าวไว้ว่าปัญหาการให้บริการสาธารณะมีสาเหตุของปัญหาหลายประการ คือ ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านงบประมาณ ปัญหาด้านการควบคุม ขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญและการวางแผนพัฒนาที่ต่อเนื่อง แนวทางวิธีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับถ่ายโอนสถานีขนส่งผู้โดยสารแบบเต็มรูปแบบและนำไปสู่การแข่งขันในด้านการบริหารจัดการภารกิจถ่ายโอนที่ดี พบว่า ควรมีการบูรณาการทำงานร่วมกับขนส่งจังหวัดลำปาง โดยการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการสถานีขนส่ง ประกอบด้วย ขนส่งจังหวัดลำปาง เทศบาลนครลำปาง สภ.อ.เมืองลำปาง ตัวแทนภาคเอกชนด้านการขนส่ง เพื่อสร้างความเข้าใจในการวางแผนหรือประสานแผนงานที่เกี่ยวข้องร่วมกัน พร้อมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้เรียนรู้ กฎหมายการถ่ายโอนภารกิจด้านสถานีขนส่ง สามารถปฏิบัติงานตามกรอบภารกิจหน้าที่การถ่ายโอนได้อย่างชัดเจน และปรับปรุงโครงสร้างให้ชัดเจนว่าภารกิจใดเป็นภารกิจเทศบาลฯ (สถานีขนส่งผู้โดยสาร) และภารกิจใดเป็นภารกิจขนส่งจังหวัด ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อการปรับใช้กฎหมายของท้องถิ่นกับสถานีขนส่งทั้งระเบียบการเบิกจ่าย พัสดุงบประมาณรายรับ-รายจ่ายให้ถูกต้อง

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

ส่วนของด้านงบประมาณ หน.งานกิจการสถานีขนส่ง เสนอแนะให้หาวิธีการเพิ่มรายได้ให้สถานีขนส่ง โดยจัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อปรับปรุงสถานีขนส่งฯ ให้ทันสมัยโดยกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินของรัฐ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ เมื่อปรับปรุงพัฒนาสถานีขนส่ง ต้องใช้พื้นที่หาประโยชน์ตอบแทนจากผู้ประกอบการ ทั้งผู้ประกอบการบริษัทและผู้ประกอบการค้าขายในสถานีขนส่ง บริการห้องน้ำ การเช่าพื้นที่ฝากสินค้า หรือสิ่งของ เป็นต้น

ด้านการปรับปรุงสถานีขนส่ง หน.สำนักปลัดฯ เสนอแนะให้ลงทุนปรับปรุงสถานีขนส่งให้ทันสมัย รองรับการเดินทางเติบโตในอนาคต การมีสิ่งสาธารณูปโภค ให้ครบถ้วนทั้งด้านระบบโทรคมนาคม การสื่อสารติดต่อภายในและภายนอกสถานีขนส่ง รวมทั้งปรับปรุงภูมิทัศน์ การจัดระบบการจราจรภายในให้คล่องตัวทำให้นั่งในสถานีขนส่งผู้โดยสารให้ชัดเจน โดยจัดแบ่งพื้นที่ให้ชัดเจน เช่น พื้นที่ขายตั๋วรถ พื้นที่การทำงานของเจ้าหน้าที่ พื้นที่จัดหาผลประโยชน์ และพื้นที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคลสำหรับติดต่อราชการหรือจุดจอดส่งญาติผู้ใช้บริการสถานี รวมถึงพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพผู้ให้บริการสามารถรับทราบข่าวสารของสถานีขนส่ง ตารางการเดินรถที่เป็นปัจจุบัน ทั้งระบบ Internet และเสียงตามสาย สื่อทาง TV สามารถสืบค้นข้อมูล ทั้งในสถานีขนส่งผู้โดยสารและนอกสถานีขนส่งผู้โดยสาร โดยการสร้างเครื่องมือการบริหารจัดการ เช่น การหาหน่วยงานต้นแบบเพื่อเปรียบเทียบ โดยการเข้าไปศึกษาดูงานหน่วยงานที่ได้รับการถ่ายโอนสถานีขนส่งแล้วมีการบริหารจัดการที่ดีกว่า มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพนธ์ แยมแพง (2551) ที่กล่าวไว้ว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการกิจการคมนาคมและขนส่ง เช่น นโยบาย แนวทางการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ร่องลงมาคือ หน่วยงานที่ถ่ายโอนภารกิจ ควรจัดฝึกอบรมถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการคมนาคมและขนส่งให้กับบุคลากรของหน่วยงานที่รับโอนให้กับบุคลากรที่ต้องปฏิบัติหน้าที่นี้อย่างต่อเนื่อง หน่วยงานที่ถ่ายโอนภารกิจควรถ่ายโอนทั้งบุคลากรงบประมาณ วัสดุ เครื่องมือ และอุปกรณ์ และองค์การบริหารส่วนตำบลควรสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเกี่ยวกับงานคมนาคมและขนส่งมาปฏิบัติหน้าที่ และควรกำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมกับศักยภาพของหน่วยงานทั้งด้านบุคลากรงบประมาณ วัสดุ เครื่องมือและอุปกรณ์ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้จริงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกิจการคมนาคมขนส่งและสื่อสาร ควรสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการจัดทำระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการคมนาคมและขนส่ง และมีบุคลากรรองรับในการทำหน้าที่ตอบข่าวสาร ควรมีหนังสือหรือเอกสารสั่งการเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน ควรตั้งคณะกรรมการทำงานและประสานกับผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนงานด้านคมนาคมและขนส่ง เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่บุคลากรมีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพ และหน่วยงานที่จะถ่ายโอนและ

รับโอนภารกิจการคมนาคมขนส่งและสื่อสารควรประสานงานกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับงานตรงกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการทบทวนกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายโอนภารกิจสถานีขนส่งผู้โดยสาร ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจของสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง เพื่อเพิ่มอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการภารกิจของสถานีขนส่งฯ ให้มากขึ้น เนื่องจากระเบียบกฎหมายหลักเกณฑ์ข้อกำหนดของกรมการขนส่งทางบก ส่งผลต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งผู้โดยสาร เพราะเทศบาลนครลำปางภายหลังรับการถ่ายโอนมากำกับดูแลภายใต้ภารกิจงาน 15 ภารกิจ ยังมีภารกิจบางอย่างที่ยังไม่ได้รับการถ่ายโอน จึงต้องดำเนินการหารือร่วมกันทั้งสองฝ่ายไม่ว่าจะเป็นสำนักงานขนส่งเพื่อร่วมกันพัฒนาให้เห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้น

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ประกอบด้วย ขนส่งจังหวัดลำปาง เทศบาลนครลำปาง สภ.อ.เมืองลำปาง ตัวแทนภาคเอกชนด้านการขนส่ง ร่วมกันวางแผนหรือประสานแผนงานที่เกี่ยวข้องกับสถานีขนส่งผู้โดยสาร เพื่อสร้างความเข้าใจกันระหว่างหน่วยงาน โดยนำไปสู่พัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารของจังหวัดร่วมกัน รวมถึงการเตรียมพร้อมในการพัฒนาด้านต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

3. เทศบาลนครลำปาง ควรให้ความสำคัญและเน้นการจัดทำบริการสถานีขนส่งให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานสาธารณะโดยเน้นทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านความสม่ำเสมอและความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ด้านการปรับปรุงสถานีขนส่งผู้โดยสารให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง โดยต้องจัดทำบริการสถานีขนส่งเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสาธารณะมากขึ้นกว่าเดิม

4. เทศบาลนครลำปาง ควรกำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับศักยภาพของหน่วยงานทั้งด้านบริหารจัดการ บุคลากร งบประมาณ วัสดุ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้จริง

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

จากการสรุปผลการศึกษาและการอภิปรายผลการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป คือ

1. ควรศึกษาการถ่ายโอนสถานียกส่งผู้โดยสารสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทำการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เน้นการศึกษาแบบเจาะลึกไปยังจังหวัดที่มีการถ่ายโอนด้านสถานียกส่งมาสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเหมือนกัน
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบเคียงจี้ดสมรรถนะ (Benchmarking) กับสถานียกส่งผู้โดยสารจังหวัดอื่นๆ ที่ประสบผลสำเร็จ ว่ามีวิธีการดำเนินการอย่างไร เปรียบเทียบข้อดี ข้อเสียของการถ่ายโอนด้านสถานียกส่งฯ
3. ควรศึกษาผลกระทบต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำปรับใช้สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้านสถานียกส่งผู้โดยสาร และกำลังอยู่ระหว่างการถ่ายโอนภารกิจด้านสถานียกส่งผู้โดยสาร ต่อไป