บรรณานุกรม

กรมการขนส่งทางบก. 2553. **"ความรู้เกี่ยวกับการขนส่ง".** [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา : http://www.dlt.go.th (12 กันยายน 2553).

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2553. **"มาตรฐานการถ่ายโอนและการดำเนินการสถานีขนส่งทางบก".** [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา : http://www.thailocaladmin.go.th (7 สิงหาคม 2553).

กองวิชาการและแผนงาน งานวิเคราะห์นโยบายและแผน. **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครลำปาง 5 ปี (พ.ศ. 2553-2557).** ลำปาง : เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง, 2552.

_____. **เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายทั่วไปประจำปี พ.ศ. 2553.** ลำปาง: เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง, 2553.

_____. **แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2551-2553)** . ลำปาง: เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง, 2550.

_____. **แผนพัฒนาเทศบาล (พ.ศ.2554-2556).** ลำปาง: เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง, 2553.

_____. **รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครลำปางประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552.** ลำปาง: เทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง, 2553.

กัลยา วานิชย์บัญชา. **หลักสถิติ.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

กุลธน ธนาพงศ์ธร. **ประโยชน์และการบริหารในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล.** พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.

โกวิทย์ พวงงาม. **การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2546.

_____. **การสังเคราะห์และถอดบทเรียนนวัตกรรมท้องถิ่น และการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต้นแบบการบริการจัดการภารกิจที่ถ่ายโอน) .** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ดอกเบี้ย, 2553.

จงกลนี เกิดพิบูลย์. "รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการและการให้บริการสินค้าสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่" . เชียงใหม่ : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์การเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2548.

จิตราภรณ์ ปัญญาสัน. "ศักยภาพการพัฒนาของระบบขนส่งสาธารณะในเขตเมืองเชียงใหม่". การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

จิราภา แจ้งใจดี. "การกระจายอำนาจบริหารสาธารณะในท้องถิ่นไทย : กรณีศึกษาการขนส่งโดยสารรถประจำทางรูปแบบสหการผสมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล". วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2541.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพฯ บริษัท วี.อินเตอร์ พริ้นท์, 2550.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. **ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2546.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. **บริการสาธารณะในระบบกฎหมายปกครองของฝรั่งเศส**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2541.

นิพนธ์ แย้มแฟง. "การถ่ายโอนภารกิจด้านการคมนาคมและขนส่งขององค์กรบริหารส่วนตำบล จังหวัดสมุทรสาคร". 2551.

นิภา ศรีศิลปนันท์. "การให้บริการด้านขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่". การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.

ประหยัด ยะคะนอง. **"ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารสาธารณะของหน่วยการปกครองท้องถิ่น : ศึกษากรณีเฉพาะเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา".** วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.

พระราชบัญญัติกำหนดและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. **ราชกิจานุเบกษา** เล่มที่ 116 ตอนที่ 114 ก หน้า 48, วันที่ 17 พฤศจิกายน 2542.

ภัทรชัย อยู่เพนียด. "ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น. 2535.

ยุทธ ไกยวรรณ์. **วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย 1**. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2550.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. หมวด 9. **การปกครองส่วนท้องถิ่น** ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 114 ตอนที่ 55 ก หน้าที่ 73, วันที่ 11 ตุลาคม 2540.

วรเดช จันทรศร. **การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ.** กรุงเทพฯ: สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2545.

วุฒิสาร ตันไชย. **แนวทางในการสร้างมาตรฐานในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า, 2547.

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา . **เอกสารการเรียนการสอนวิชากฎหมายและนโยบายสาธารณะ.** เชียงใหม่ : คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.

สำนักงานจัดระเบียบการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก. **คู่มือการปฏิบัติงานสถานีขนส่งผู้โดยสาร**, 2551.

สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายอำนวยการ เทศบาลนครลำปาง. **ข้อมูลแบบรายงานความก้าวหน้าการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** : 2547-2548.

สัมภาษณ์ ฐิติรัตน์ คุณชมภู หัวหน้าฝ่ายเลขานุการผู้บริหารและรัฐพิธี เทศบาลนครลำปาง (สิงหาคม - กันยายน 2554).

สัมภาษณ์ บุญช่วย สนแก้ว คนงานสถานีขนส่ง เทศบาลนครลำปาง (สิงหาคม - กันยายน 2554).

สัมภาษณ์ พีระยศ วิรัตน์เกษ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครลำปาง (สิงหาคม - กันยายน 2554).

สัมภาษณ์ มาฆะ อินทร์หอม คนงานสถานีขนส่ง เทศบาลนครลำปาง (สิงหาคม-กันยายน 2554).

สัมภาษณ์ รานี ไชยทนุ คนงานสถานีขนส่ง เทศบาลนครลำปาง (สิงหาคม-กันยายน 2554).

สัมภาษณ์ ศิริขวัญ ไตรถาวร หัวหน้างานกิจการสถานีขนส่ง เทศบาลนครลำปาง (สิงหาคม - กันยายน 2554).

สัมภาษณ์ สัมฤทธิ์ แก้วเตชะ ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ขนส่ง เทศบาลนครลำปาง (สิงหาคม-กันยายน 2554).

อดิศรา เกิดทอง. "ความมีประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุตรดิตถ์". วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

Campbell, A. "Subjective Measure of well-being". **American Psychologist**, 31(1), 1976, 117-127

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

Donabedian, A. **The Definition of Quality and Approach to Its Measurement**. Ann Arbor, Michigan : Health Administration press, 1980.

Millet, John D.1954. **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill. 397-400.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. 1985. **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. Journal of Marketing, 49 (Fall): 41-50.

Victor H. Vroom 1964. **Work and Motivation**. New York : John Willey and Son.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง

เรื่อง ประเมินมาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

Evaluation of Service Rendering of Bus Terminal Under the Supervision of Lampang Municipality

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นสำหรับการศึกษาวิจัยเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระในหลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาโท ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสอบถามฉบับนี้นอกจากเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยแล้ว ยังสามารถแสดงให้เห็นถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่เทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และเป็นประโยชน์แก่ตัวท่านต่อไป เพราะจากข้อมูลที่ได้จะทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาและความต้องการในด้านต่างๆที่แท้จริงของประชาชนอย่างถูกต้องเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับวางแผนพัฒนาการบริหารจัดการสาธารณะด้านสถานีขนส่งสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้ได้มากที่สุด

ข้อมูลต่างๆ ที่ได้ ทางผู้ศึกษาวิจัยจะนำไปใช้ในทางวิชาการเท่านั้น ซึ่งไม่มีผลผูกพันในแง่ลบแก่ท่านอย่างใดทั้งสิ้น จึงขอความกรุณาทุกท่าน ช่วยตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมาตามความเป็นจริงให้มากที่สุด ผู้ศึกษาวิจัยหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี จึงขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งสำหรับการเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านเพื่อร่วมตอบแบบสอบถามฉบับนี้

1. โปรดทำเครื่องหมาย ☑ ในช่องว่าง และเติมลงในช่องว่าง ..... ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปาง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาล ฯ

ส่วนที่ 4 สภาพปัญหาของการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง เพื่อนำมาแก้ไขปัญหา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2) อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี
☐ 2. 21 – 30 ปี
☐ 3. 31 – 40 ปี
☐ 4. 41 – 50 ปี
☐ 5. 51 – 60 ปี
☐ 6. 61 ปีขึ้นไป

3) สถานภาพ

☐ 1. โสด
☐ 2. สมรส

4) ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา
☐ 2. มัธยมศึกษา หรือ ปวช.
☐ 3. อนุปริญญา หรือ ปวส.
☐ 4. ปริญญาตรี
☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5) อาชีพ

☐ 1. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
☐ 2. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
☐ 3. รับจ้าง
☐ 4. เกษตรกรรม
☐ 5. บริษัทเอกชน
☐ 6. นักเรียน/นักศึกษา
☐ 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ไม่เกิน 5,000 บาท
☐ 2. 5,001-10,000 บาท
☐ 3. 10,001-15,000 บาท
☐ 4. 15,001-20,000 บาท
☐ 5. 20,001-25,000 บาท
☐ 6. มากกว่า 25,001 บาท

7) ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

☐ 1. ในเขตเทศบาลนครลำปาง
☐ 2. นอกเขตเทศบาลนครลำปาง
☐ 3. อำเภออื่น ๆ ในเขตจังหวัดลำปาง โปรดระบุ .....
☐ 4. จังหวัดอื่น โปรดระบุ.....

8) การใช้บริการครั้งนี้เป็นการใช้บริการ

☐ 1. ครั้งแรก ☐ 3. ครั้งที่ 3

☐ 2. ครั้งที่ 2 ☐ 4. ตั้งแต่ครั้งที่ 4 ขึ้นไป

9) ความถี่ในการใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง

☐ 1. น้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน ☐ 4. 14-19 ครั้ง/เดือน

☐ 2. 2-7 ครั้ง/เดือน ☐ 5. 20-25 ครั้ง/เดือน

☐ 3. 8-13 ครั้ง/เดือน ☐ 6. มากกว่า 25 ครั้ง/เดือน

<u>ส่วนที่ 2 มาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปาง</u>

โปรดพิจารณาเลือกตอบให้ตรงกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นมากที่สุดโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก

<u>คำชี้แจง</u> จากการที่ท่านเป็นผู้มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง ท่านพบกับการให้บริการในด้านต่างๆ ต่อไปนี้อย่างไร โปรดพิจารณาตามข้อเท็จจริงที่ท่านพบโดยเลือกตอบตามความหมายดังนี้

มาก หมายถึง มีการปฏิบัติหรือดำเนินการตามมาตรฐานฯ ดังกล่าวอย่างมาก

ค่อนข้างมาก หมายถึง มีการปฏิบัติหรือดำเนินการตามมาตรฐานฯ ดังกล่าวค่อนข้างมาก

พอใช้ หมายถึง มีการปฏิบัติหรือดำเนินการตามมาตรฐานฯ ดังกล่าวปานกลาง

ค่อนข้างน้อย หมายถึง มีการปฏิบัติหรือดำเนินการตามมาตรฐานฯ ดังกล่าวค่อนข้างน้อย

น้อย หมายถึง มีการปฏิบัติหรือดำเนินการตามมาตรฐานฯ ดังกล่าวอย่างน้อย

มาตรฐานการให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	มาก	ค่อนข้างมาก	พอใช้	ค่อนข้างน้อย	น้อย
<u>ความสม่ำเสมอและความต่อเนื่อง</u>					
1.มีการจัดการดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่พักผู้โดยสารและที่จอดรถอย่างสม่ำเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
2.มีการจัดบริการขายตั๋วตามช่องจำหน่ายตั๋วของผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง	.....	.....	.....	.....	.....
3. การให้บริการห้องน้ำมีผู้ดูแลทำความสะอาดและอำนวยความสะดวกสม่ำเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....

มาตรฐานการให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	มาก	ค่อนข้างมาก	พอใช้	ค่อนข้างน้อย	น้อย
4. มีการจัดระเบียบช่องจอดรถรับส่งผู้โดยสารเป็นไปอย่างเป็นระบบ โดยมีผู้ดูแลอย่างต่อเนื่อง	.....	.....	.....	.....	.....
5. มีการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ บอกช่องทางเดินรถ ตารางการเดินรถทุกเที่ยวที่มีการให้บริการในแต่ละวันอย่างชัดเจนต่อเนื่อง	.....	.....	.....	.....	.....
6. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
7. มีการจัดบริการที่จอดรถส่วนบุคคลให้สะดวกปลอดภัยและเป็นระเบียบอยู่ตลอดเวลา	.....	.....	.....	.....	.....
8. มีการจัดบริการเดินรถโดยสารตามตารางวัน เวลาที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
9. มีการประกาศ ประชาสัมพันธ์ การเปลี่ยนแปลงตารางเดินรถไว้อย่างสม่ำเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
10. มีการจัดการระบบจราจรในช่วงเทศกาล อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง	.....	.....	.....	.....	.....
<u>ความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน</u>					
11. มีการจัดการจราจรภายในบริเวณสถานีขนส่งให้คล่องตัว และแบ่งพื้นที่จอดรถสำหรับรถโดยสาร รถส่วนบุคคล และรถรับจ้าง อย่างพอเพียงคล่องตัว ปลอดภัยกับทุกคน	.....	.....	.....	.....	.....
12. มีการจัดศูนย์ประชาสัมพันธ์แนะนำการใช้สถานีขนส่ง เช่น วิธีการซื้อตั๋ว และแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดลำปาง และใกล้เคียง	.....	.....	.....	.....	.....
13. มีการจัดศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	.....	.....	.....	.....	.....

มาตรฐานการให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	มาก	ค่อนข้างมาก	พอใช้	ค่อนข้างน้อย	น้อย
14. มีการจัดทำป้ายบอกทาง ข้อมูลเกี่ยวกับช่องจำหน่ายตั๋ว ชานชาลา ร้านค้า ร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา จุดประชาสัมพันธ์	.....	.....	.....	.....	.....
15. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ นั่งรอ รถโดยสาร ทั้งในส่วนพื้นที่ขายตั๋วโดยสารและพื้นที่ชานชาลาอย่างเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....
16. มีการจัดช่องจำหน่ายตั๋วโดยสารทุกเส้นทางอย่างชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
17. มีการจัดให้มีป้ายแสดงเส้นทางอัตราค่าโดยสารและบริษัทเดินรถอย่างชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
<u>การปรับปรุงสถานีขนส่งผู้โดยสารให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง</u>					
18. มีการดูแลปรับปรุงซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารและสถานที่จอดรถโดยสารให้อยู่ในสภาพที่ดี สะอาด เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	.....	.....	.....	.....	.....
19. ปรับปรุงดูแลห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
20. การปรับปรุงถนนทางเข้า-ออกบริเวณสถานีขนส่งฯ ให้อยู่ในสภาพที่ดี	.....	.....	.....	.....	.....
21. การปรับปรุงไฟฟ้า แสงสว่าง บริเวณสถานีขนส่งทั้งหมดให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้	.....	.....	.....	.....	.....
22. มีการจัดร้านค้า ร้านอาหารที่ให้บริการบริเวณสถานีขนส่งฯ ได้อย่างเพียงพอตรงกับความต้องการของประชาชน	.....	.....	.....	.....	.....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครลำปาง

โปรดพิจารณาเลือกตอบให้ตรงกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นมากที่สุดโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก

คำชี้แจง ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง โดยเรียงลำดับความพึงพอใจ ดังนี้

มาก	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจ	อย่างมาก
ค่อนข้างมาก	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจ	ค่อนข้างมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจ	ปานกลาง
ค่อนข้างน้อย	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจ	ค่อนข้างน้อย
น้อย	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจ	อย่างน้อย

ประเด็น / ด้าน	มีความพึงพอในการให้บริการฯ เพียงใด				
	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย
1. การได้รับความสะดวกในการซื้อตั๋วอย่างเสมอภาคในช่วงเวลาปกติ หรือ ช่วงเทศกาล	.....	.....	.....	.....	.....
2. การได้รับบริการด้านสถานที่จอดรถสำหรับรถส่วนบุคคล	.....	.....	.....	.....	.....
3. การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของสถานีขนส่งอย่างเสมอภาค	.....	.....	.....	.....	.....
4. การทำความสะอาดของสถานีขนส่งให้สะอาดอยู่เสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
5. การจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอำนวยความสะดวกตลอด 24 ชั่วโมง	.....	.....	.....	.....	.....
6. การจัดที่นั่ง ในพื้นที่ขายตั๋ว และที่นั่งรอรถโดยสารในพื้นที่ชานชาลา มีความเหมาะสมเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งสำหรับพระสงฆ์ บุคคลทั่วไป และผู้พิการ	.....	.....	.....	.....	.....

ประเด็น / ด้าน	มีความพึงพอในการให้บริการฯ เพียงใด				
	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย
7. การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว แผ่นพับ หรือแหล่งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น ของเจ้าหน้าที่สถานีขนส่ง ฯ	.....	.....	.....	.....	.....
8. การจัดให้มีบริการรถรับจ้างไว้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
9. การติดป้ายแสดงราคาค่าโดยสารรถรับจ้างอย่างเป็นธรรมให้ทราบ	.....	.....	.....	.....	.....

<u>ส่วนที่ 4 สภาพปัญหาของการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง</u>

โปรดพิจารณาเลือกปัญหาอุปสรรคที่ท่านพบจากการมาใช้บริการของสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านต่างๆ ดังนี้ให้เลือกตอบ **<u>โดยให้ใส่หมายเลข 1 – 10 เรียงลำดับตามความรุนแรงของปัญหาที่ท่านพบ</u>**

(.....) ปัญหาด้านจำนวนช่องบริการจำหน่ายตั๋วโดยสาร

(.....) ปัญหาด้านจำนวนเก้าอี้ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ร้านค้า

(.....) ปัญหาด้านสถานที่จอดรถส่วนบุคคล

(.....) ปัญหาด้านพื้นที่ รถรับ- ส่ง ผู้โดยสารฯ บริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสาร

(.....) ปัญหาด้านการจราจรติดขัดในช่วงเทศกาล ต่างๆ

(.....) ปัญหาด้านความสะดวก ความปลอดภัยในการใช้บริการบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสาร

(.....) ปัญหาด้านความชัดเจนและตรงเวลาของตารางเดินรถและเวลาการเดินรถ

(.....) ปัญหาด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีขนส่ง

(.....) ปัญหาด้านการบริการในการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

(.....) ปัญหาด้านการติดต่อประสานงาน การรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์

<u>ส่วนที่ 5 ท่านมีข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็น อย่างไร ต่อการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง เพื่อจะได้นำมาแก้ไขปรับปรุงต่อไป</u>

1. .....

2. .....

3. .....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดีโดยข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครลำปางให้ได้มากที่สุด

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 1

ประเมินมาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

Evaluation of Service Rendering of Bus Terminal Under the Supervision of Lampang Municipality

คำชี้แจง

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบการสัมภาษณ์นี้จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัย โปรดตอบให้ตรงกับความเป็นจริงที่สุด ผลของการตอบจะนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น
2. ประเด็นการสัมภาษณ์หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หัวหน้าฝ่ายฯ หัวหน้างานฯ ที่รับผิดชอบงานกิจการสถานีขนส่ง

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่ง .....

ระยะเวลาที่ท่านทำงานกับเทศบาลนครลำปาง ..... ปี

ท่านดำรงตำแหน่งปัจจุบันเป็นระยะเวลา .....ปี

หัวข้อในการสัมภาษณ์

1. ท่านคิดว่าระเบียบกฎหมาย หลักเกณฑ์ข้อกำหนดของกรมการขนส่งทางบก ส่งผลต่อการบริหารจัดการสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปางหรือไม่ อย่างไร

2. ท่านมีแผนฯในการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยของเทศบาลนครลำปาง เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรและระบบบริหารจัดการที่ดี ในการนำไปสู่การเตรียมความพร้อมรับการถ่ายโอนสถานีขนส่งมาบริหารจัดการทั้งหมดและเต็มรูปแบบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต อย่างไร

3. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายหลังได้รับการถ่ายโอนภารกิจสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง หรือไม่อย่างไร

4. ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการรับโอนภารกิจสถานีขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง ให้ดียิ่งขึ้นในด้านต่าง ๆ อย่างไรบ้าง ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการทั่วไป
2. ด้านการบริหารบุคคล
3. ด้านงบประมาณ
4. ด้านอาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์

ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 2

ประเมินมาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

Evaluation of Service Rendering of Bus Terminal Under the Supervision of Lampang Municipality

คำชี้แจง

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบการสัมภาษณ์นี้จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัย โปรดตอบให้ตรงกับความเป็นจริงที่สุด ผลของการตอบจะนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น
2. ประเด็นการสัมภาษณ์พนักงานจ้างที่ได้รับการถ่ายโอนมาจากกรมการขนส่ง

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่ง .....

ระยะเวลาที่ท่านทำงานกับเทศบาลนครลำปาง ..... ปี

หัวข้อในการสัมภาษณ์

ในฐานะที่ท่านเคยเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีขนส่งจังหวัดลำปางและปัจจุบันได้รับถ่ายโอนมาปฏิบัติหน้าที่ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง จากประสบการณ์ที่ผ่านมาท่านมองเห็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นหรือไม่อย่างไรบ้าง และท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร โปรดพิจารณาเป็นประเด็นดังนี้

1. โครงการสร้างการบริหาร การจัดโครงสร้างการบังคับบัญชา การแบ่งงาน กฎระเบียบ มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่อย่างไร

2. การจัดสรรงบประมาณหรือสนับสนุนในการบริหารและดำเนินการสถานีขนส่ง มีการปรับเปลี่ยนไปในทิศทางใด

3. การพัฒนาด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน หรือวัสดุอุปกรณ์ในการบริการให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งฯ มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ ด้านใด

4. ขวัญกำลังใจของบุคลากร ที่ทำงานอยู่ในสถานีขนส่งผู้โดยสารฯ มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ อย่างไร

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางอารีย์ ปะจะกุล

วัน เดือน ปี เกิด 27 พฤศจิกายน 2520

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย จังหวัดลำปาง ปีการศึกษา 2539

สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ (การบัญชี) สถาบันราชภัฏลำปาง ปีการศึกษา 2543

สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาการจัดการและการประเมินโครงการ สถาบันราชภัฏลำปาง ปีการศึกษา 2545

ประวัติการทำงาน 2546 เจ้าพนักงานธุรการ ระดับ2 กองสวัสดิการสังคม เทศบาลนครลำปาง

2551 บุคลากร ระดับ 4 สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครลำปาง

2552 - ปัจจุบัน บุคลากร ระดับ 5 สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครลำปาง