



246325

ประเมินมาตรฐานการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร
ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

อารีย์ ปะจะกุล

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มกราคม 2555



246325

6002 50852

ประเมินมาตรฐานการให้บริการของสถานี่ชนส่งผู้โดยสาร
ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

อารีย์ ปะจะกุล

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มกราคม 2555

ประเมินมาตรฐานการให้บริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร
ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

อารีย์ ปะจะกุล

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ



.....ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์



.....กรรมการ

รองศาสตราจารย์สมศักดิ์ เกียวกิ่งแก้ว



.....กรรมการ

รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ



รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา

26 มกราคม 2555

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไขตั้งแต่เริ่มต้นจนการค้นคว้าแบบอิสระเสร็จสมบูรณ์ อีกทั้งเป็นแบบอย่าง และแรงผลักดันที่สำคัญ ผู้เขียนขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิริพันธ์ และรองศาสตราจารย์ สมศักดิ์ เกี้ยวกิ่งแก้ว ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ตรวจสอบและให้คำแนะนำ แก้ไขการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ ให้ความสมบูรณ์เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐ-ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทุกท่าน ที่ได้กรุณาประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ที่อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือด้วยดีจนตลอดหลักสูตร

ขอกราบขอบพระคุณ เทศบาลนครลำปาง ที่เป็นผู้สนับสนุนทุนการศึกษาให้ผู้เขียนได้มี โอกาสในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ตลอดจนจบหลักสูตร

ขอกราบขอบพระคุณ คุณนิมิตร จิระสันติการ นายกเทศมนตรีนครลำปาง หัวหน้าสำนัก ปลัดเทศบาล หัวหน้าฝ่ายเลขานุการผู้บริหารฯ และหัวหน้างานกิจการสถานีนชนสงฆ์ และเจ้าหน้าที่ เทศบาลนครลำปาง ทุกๆท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์สถานที่ และข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาของการ ค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ทั้งหมด รวมถึงการกรุณาให้สัมภาษณ์แก่ผู้เขียน

คุณค่าประโยชน์ที่ได้รับจากการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ ขอมอบแด่บิดา มารดา ผู้มีอุปการคุณ ตลอดจนครู อาจารย์ ผู้อบรมสั่งสอนผู้เขียน ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันทุกท่าน ที่อยู่เบื้องหลังของ ความสำเร็จ และเป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่ง ที่ทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี การ ค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ ผู้เขียนได้ทุ่มเทและตั้งใจทำอย่างดีที่สุด หากมีสิ่งผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขออภัยเป็นอย่างสูง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้คงจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ประเมินมาตรฐานการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสาร
ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

ผู้เขียน นางอารีย์ ปะจะกุล

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุรุยา

บทคัดย่อ

246325

การศึกษาเรื่องนี้ วัตถุประสงค์ของการศึกษา 1) เพื่อศึกษามาตรฐานการให้บริการของ
สถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง
3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ประชาชนได้รับจากการใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้
การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง 4) เพื่อศึกษาแนวทาง วิธีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อเตรียมความ
พร้อมในการรับถ่ายโอนสถานีนขนส่งผู้โดยสารแบบเต็มรูปแบบ

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา โดยการสัมภาษณ์คณะผู้บริหารของเทศบาล
นครลำปาง และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายโอนมาจากกรมการขนส่ง จำนวน 7 ราย และยังเก็บข้อมูล
จากประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารเทศบาลนครลำปาง จำนวน 385 ราย โดยใช้
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการศึกษาโดยสรุปดังนี้

คุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของ
เทศบาลนครลำปางโดยรวมเป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะ
ค่อนข้างมาก

ผู้ให้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีนขนส่ง
ผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง โดยรวมในระดับปานกลาง

สภาพปัญหาที่ประชาชนผู้ใช้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสารได้รับ โดยเรียงลำดับตามความ
รุนแรงจากมากไปหาน้อย ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่จอดรถส่วนบุคคล เป็นปัญหาที่รุนแรง
ที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านจำนวนเก้าอี้ ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ร้านค้า ต่อมาคือ ด้านพื้นที่รด
รับ-ส่ง ผู้โดยสารบริเวณสถานีนขนส่งผู้โดยสาร ด้านการจราจรติดขัดในช่วงเทศกาลต่างๆ

ด้านจำนวนช่องบริการจำหน่ายตั๋ว ด้านความสะดวกความปลอดภัยในการให้บริการบริเวณสถานี
ขนส่งผู้โดยสาร ด้านความชัดเจนและตรงเวลาของตารางเดินรถและเวลาการเดินรถ ด้านความเอา
ใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีขนส่ง ด้านการบริการในการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ
และด้านการติดต่อประสานงาน การรับซื้อร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นปัญหาที่มีความรุนแรงน้อยที่สุด

แนวทางวิธีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร ควรปรับปรุงแก้ไข
ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณและด้านการ
ปรับปรุงสถานีขนส่ง รวมถึงวัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งในสถานีขนส่ง
ผู้โดยสารและนอกสถานีขนส่งผู้โดยสาร โดยการหาหน่วยงานต้นแบบที่มีการบริหารจัดการที่ดีกว่า
เพื่อศึกษาดูงานและเทียบเคียงหน่วยงานที่ได้รับการถ่ายโอนสถานีขนส่งผู้โดยสารมาแล้ว

Independent Study Title Evaluation of Service Rendering of Bus Terminal Under the Supervision of Lampang Municipality

Author Mrs. Aree Pajakul

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Siriphong Ladawan Na Ayudhya

Abstract

246325

This study aimed to 1) examine the standards of the service rendering of the bus terminal under the supervision of Lampang Municipality, 2) evaluate the satisfaction of the people using the services, 3) study the problems and obstacles encountered by the people using the services, and 4) investigate the approaches for the improvement in preparation for transferring to a fully operational bus terminal.

The data was gathered from the interviews with 7 officers from Lampang Municipality administrative team and those transferred from the Department of Land Transport as well as from a questionnaire survey which included 385 respondents who used the services rendered by the bus terminal under the supervision of Lampang Municipality.

The data revealed that the standards of the services rendered by the bus terminal under the supervision of Lampang Municipality in general were quite highly in accordance with the standard criteria. However, the overall satisfaction of the people using the services was average.

In terms of the problems and obstacles encountered by the people using the services, the respondents have prioritized the followings in a descending order of severity: the car park, the number of chairs in the waiting room, toilets and stores, the drop-off passenger area, traffic congestion during festivals, the ticket booths, the safety and convenient aspects for the passengers, the clarity of the timetables and punctuality of the buses, the services of the officers, and other services related to information providing, coordination and complaints.

To solve these problems, four aspects, including management, personnel, budget, and the venue including facilities provided for the passenger inside and outside the terminal, should be improved. The improvement should be done by visiting and studying a better service rendering bus terminal as well as comparing with other organizations which have been assigned to be responsible for public transportation.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 คำถามหลักในการศึกษา	6
1.4 สมมติฐานการศึกษา	6
1.5 ขอบเขตของการศึกษา	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	7
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ	17
2.3 มาตรฐานการถ่ายโอนและการดำเนินการสถานีขนส่งทางบก	20
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	43
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง	45
3.2 การรวบรวมข้อมูล	46
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	47
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม	52
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้ การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง	57
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสาร ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง	64
4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการใช้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสาร ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง	66
4.5 ท่านมีข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็น อย่างไร ต่อการให้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสาร ของเทศบาลนครลำปาง เพื่อจะได้นำมาแก้ไขปรับปรุงต่อไป	68
4.6 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หัวหน้าฝ่ายเลขานุการฯ หัวหน้างานกิจการสถานีนขนส่ง ที่รับผิดชอบงานกิจการสถานีนขนส่ง และพนักงานจ้างที่ได้รับการถ่ายโอนมาจากกรมการขนส่ง	69
4.7 การทดสอบสมมุติฐาน	75
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	80
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	83
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป	91
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป	91
บรรณานุกรม	93

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	52
4.1.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	53
4.1.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	53
4.1.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	54
4.1.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	54
4.1.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	55
4.1.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามที่อยู่อาศัย	56
4.1.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกการใช้บริการ	56
4.1.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	57
4.2.1 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของ สถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปางจำแนกตาม ระดับการปฏิบัติหรือดำเนินการตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านความสม่ำเสมอและความต่อเนื่อง	57
4.2.2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของ สถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปางจำแนกตาม ระดับการปฏิบัติหรือดำเนินการตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	60
4.2.3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของ สถานีขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปางจำแนกตาม ระดับการปฏิบัติหรือดำเนินการตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านการปรับปรุงสถานีขนส่งผู้โดยสารให้สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนที่เปลี่ยนแปลง	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.2.4 สรุปการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของ เทศบาลนครลำปาง ตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะทั้ง 3 ด้าน	63
4.3.1 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจในการให้บริการ ของการให้บริการ ของสถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของ เทศบาลนครลำปาง	64
4.4.1 จำนวนคะแนนถ่วงน้ำหนัก แยกตามสภาพปัญหาของการใช้บริการสถานี ขนส่งผู้โดยสารของเทศบาลนครลำปาง (เรียงลำดับตามความรุนแรงของ ปัญหาจากมากไปหาน้อย)	66
4.7.1 การวิเคราะห์มาตรฐานการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้ การกำกับของเทศบาลนครลำปาง	76
4.7.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสาร ภายใต้การกำกับของเทศบาลนครลำปาง	78

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
2.5.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 1	43
2.5.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 2	44