

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ประเมินมาตรฐานการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสาร
ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง

ผู้เขียน นางอารีย์ ปะจะกุล

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ
รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ตดาวัลย์ ณ อยุธยา

บทคัดย่อ

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

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

คุณภาพมาตรฐานการให้บริการของสถานีนขนส่งผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของ
เทศบาลนครลำปาง โดยรวมเป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะ
ค่อนข้างมาก

ผู้ให้บริการสถานีนขนส่งผู้โดยสาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีนขนส่ง
ผู้โดยสารภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลนครลำปาง โดยรวมในระดับปานกลาง

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

ด้านจำนวนช่องบริการจำหน่ายตั๋ว ด้านความสะดวกความปลอดภัยในการให้บริการบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสาร ด้านความชัดเจนและตรงเวลาของตารางเดินรถและเวลาการเดินรถ ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีขนส่ง ด้านการบริการในการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และด้านการติดต่อประสานงาน การรับซื้อหรือเรียนร้องทุกข์ เป็นปัญหาที่มีความรุนแรงน้อยที่สุด

แนวทางวิธีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร ควรปรับปรุงแก้ไข ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณและด้านการปรับปรุงสถานีขนส่ง รวมถึงวัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งในสถานีขนส่งผู้โดยสารและนอกสถานีขนส่งผู้โดยสาร 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

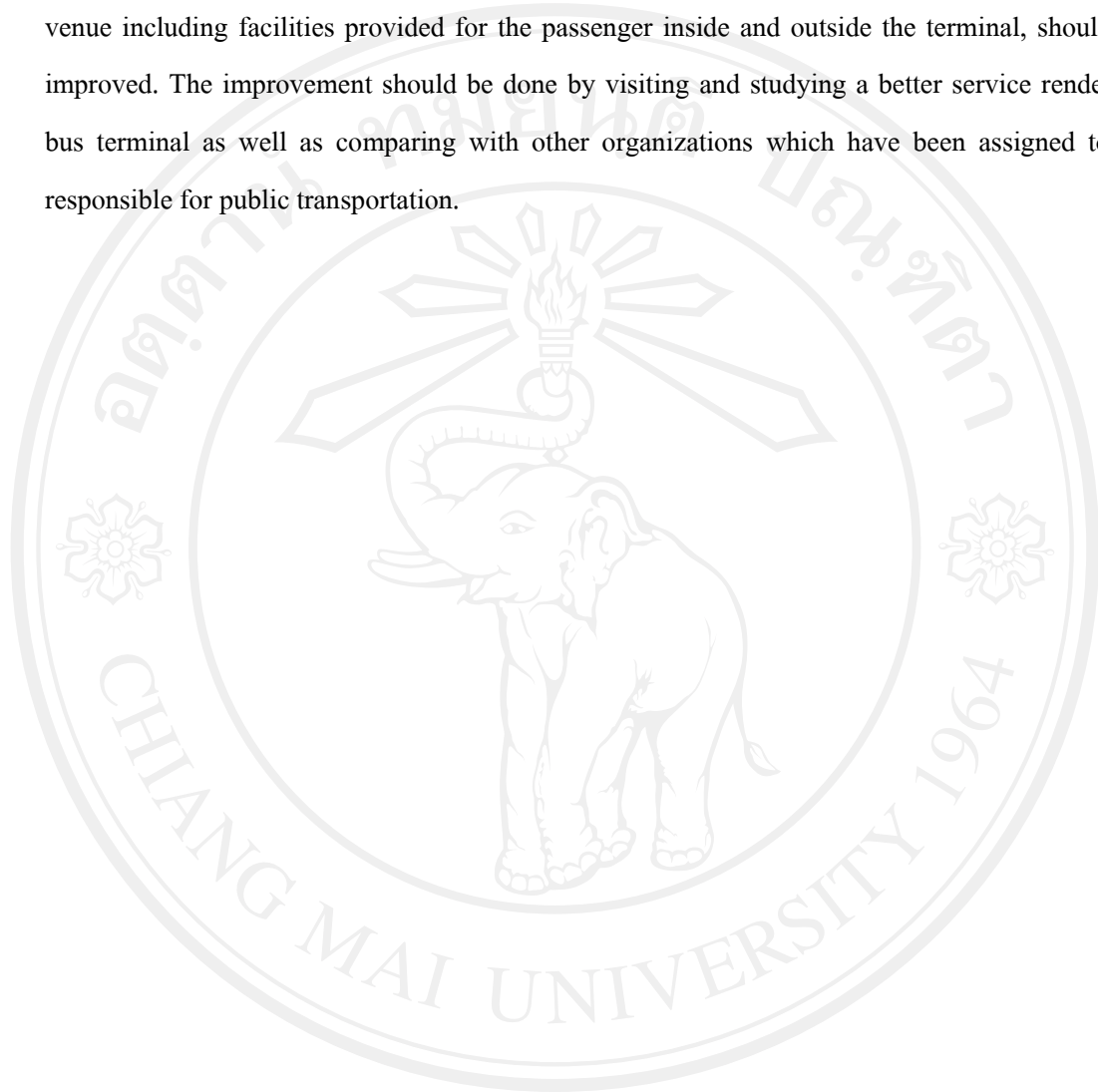
This study aimed to 1) examine the standards of the service rendering of the bus terminal under the supervision of Lampang Municipality, 2) evaluate the satisfaction of the people using the services, 3) study the problems and obstacles encountered by the people using the services, and 4) investigate 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.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved