

การศึกษาแนวทางการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา  
ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาตรีวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วย ความกรุณาและอนุเคราะห์อย่างดียิ่งของ ดร.ประกอบศิริ ภักดีพินิจ อาจารย์ที่ปรึกษา คำนวณด้วยตนเอง ที่ช่วยชี้แนะและให้แนวความคิด ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ตลอดจนช่วยให้การสนับสนุนการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จ สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบคุณนายวิโรจน์ วิริยะจันทร์ ขนส่งจังหวัดพะเยา และนายนเรศ สุริยานุสรณ์ นายสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ผู้เชี่ยวชาญ ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในแบบ สอบถามพร้อมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยาทุกท่าน

ขอขอบคุณผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัด พะเยาทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามการศึกษาอิสระครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ เทศบาลเมืองพะเยา และสมาชิกในครอบครัวทุกคน ที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือในด้านทุนการศึกษา และขอขอบคุณประชาชนที่ใช้ บริการในสถานี และผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งทุกท่านที่ให้ข้อมูลในการดำเนินการวิจัย

โดยคุณความดีและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบให้กับบุคคล ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น และประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย ผู้วิจัยขอมอบให้ผู้สนใจการศึกษา ทั้งหมด

ไสว ฐระสิทธิ์

<b>ชื่อเรื่อง</b>	แนวทางการพัฒนาสถานี่ชนสงผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
<b>ผู้ศึกษาค้นคว้า</b>	ไสว ชุระสิทธิ์
<b>ที่ปรึกษา</b>	ดร. ประกอบศิริ ภัคดีพิณิจ
<b>ประเภทสารนิพนธ์</b>	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ร.ป.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555
<b>คำสำคัญ</b>	ความพึงพอใจ ความต้องการ สถานี่ชนสงผู้โดยสารจังหวัดพะเยา

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถานี่ชนสงผู้โดยสารจังหวัดพะเยา และ 2) ความต้องการพัฒนาสถานี่ชนสงผู้โดยสารจังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 400 คน และผู้ปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกับสถานี่ชนสงผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำนวน 75 คน ตัวแทนบริษัทรถร่วมที่ใช้บริการในสถานี่ชนสงจังหวัดพะเยา จำนวน 16 คน แม่ค้าในสถานี่ชนสงผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำนวน 1 คน และผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์รับจ้าง จำนวน 58 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ชุด คือ สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานี่ชนสงจังหวัดพะเยา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมีภาพรวมด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = 3.78$ ) โดยมีประเด็นด้านบริการสถานี่ชนสงผู้โดยสารจังหวัดพะเยา มีความสะอาดทั้งตัวอาคารและสถานที่เป็นด้านที่พึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.11$ ) ส่วนความต้องการในการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) โดยมีด้านการรักษาความปลอดภัยเป็นด้านที่ต้องการสูงสุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับสถานี่ชนสงผู้โดยสารจังหวัดพะเยาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = 4.34$ ) โดยมีประเด็นด้านติดตั้งป้ายแสดงช่องจำหน่ายตัวของรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางอย่างชัดเจนเป็นด้านที่มีความพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) ส่วนความต้องการในการพัฒนาสถานี่ชนสงจังหวัดพะเยาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ ) โดยมีประเด็นด้านการจัดที่จำหน่ายตั๋วรถโดยสารเป็นด้านที่ต้องการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ )

<b>Title</b>	GUIDELINE TO DEVELOP PHAYAO BUS TERMINAL IN WIANG SUB-DISTRICT, PHAYAO PROVINCE
<b>Author</b>	Sawai Thurasit
<b>Advisor</b>	Dr. Prakobsiri Phakdipinit
<b>Academic Paper</b>	Independent Study M.P.A. in Public Policy, University of Phayao, 2012
<b>Keywords</b>	satisfaction need Bus Terminal

### ABSTRACT

This study aimed to investigate 1) the satisfaction in service of passengers at Phayao Bus Terminal and 2) the need to develop Phayao Bus Terminal. The sample of this study consists of 400 passengers who come to Phayao Bus Terminal, 75 workers associated with Phayao Bus Terminal, 16 representatives of bus company in Phayao Bus Terminal, 1 female merchant in Phayao Bus Terminal and 58 motorcycle taxi riders in Phayao Bus Terminal. Tool used in this study is the questionnaire dividing into two sets of passengers who use services and workers associated with Phayao Bus Terminal.

The results demonstrated that the overall satisfaction level in the passenger group is rather satisfactory ( $\bar{x} = 3.78$ ), with the most satisfaction ( $\bar{x} = 4.11$ ) of cleanliness of building and place, and the need to develop the bus terminal is in the high level ( $\bar{x} = 4.16$ ), with the security of the maximum ( $\bar{x} = 4.24$ ). For the group of workers associated with the bus terminal, the overall satisfaction level is quite satisfactory ( $\bar{x} = 4.34$ ), with the most satisfaction ( $\bar{x} = 4.50$ ) of clarity of the ticket-distribution sign for each route, and the need to develop the bus terminal is in the high level ( $\bar{x} = 4.36$ ), with the location for ticketing of the maximum ( $\bar{x} = 4.51$ ).

# สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดของการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม.....	19
หลักและเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น.....	21
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
<b>3 วิธีดำเนินการศึกษา</b> .....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	37
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การจัดทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา.....	41
ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา.....	56
5 บทสรุป .....	68
สรุปผลการวิจัย .....	69
อภิปรายผลการวิจัย.....	71
ข้อเสนอแนะ .....	74
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก .....	78
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถานีขนส่ง ผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา.....	79
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา.....	86
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า .....	91

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ.....	41
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำแนกตามอายุ.....	41
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	42
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำแนกตามสถานภาพ.....	42
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำแนกตามอาชีพ.....	43
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	43
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง.....	44
8 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยาด้านการ รักษาความสะอาดในบริเวณสถานี.....	45
9 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยาด้านการ รักษาความปลอดภัย.....	46
10 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยาด้านการ ประชาสัมพันธ์ และบริการข้อมูลข่าวสาร.....	47
11 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยาด้านการ ควบคุมดูแล การติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี.....	48
12 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยาด้านการ จัดให้บริการสุขา.....	49
13 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยาด้านการ จัดให้บริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่ม.....	50



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการจัดให้มีบริการรับฝากของ.....	51
15	แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการจัดให้มีบริการรถรับจ้าง.....	52
16	แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการจัดหา ดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารสถานี และวัสดุอุปกรณ์...	53
17	แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการจัดให้มีบริการรถเช่าสัมภาระ. ....	54
18	แสดงความต้องการในการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา.....	55
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ.....	56
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำแนกตามอายุ.....	57
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำแนกตามสถานภาพ.....	58
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำแนกตามการประกอบอาชีพ.....	58
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	59
25	แสดงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการบริการ ช่องจอดรถรับ-ส่ง ผู้โดยสารของรถประจำทาง.....	60
26	แสดงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการบริการพื้นที่ลานจอดรถ.....	61



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	แสดงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการจัดที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร.....	62
28	แสดงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการรักษาความปลอดภัย.....	63
29	แสดงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการจัดระบบการจราจรภายในสถานี่.....	64
30	แสดงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการเก็บเงินค่าบริการสถานี่ขนส่ง.....	65
31	แสดงแนวทางในการพัฒนาสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา.....	66



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การคมนาคมถือเป็นปัจจัยหลักภายในประเทศ ซึ่งประเทศไทยมีการขนส่งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขนส่งทางบกที่เป็นการขนส่งทั้งผู้โดยสารและสิ่งของที่จะนำพาไปสู่จุดหมายปลายทาง ทางราชการโดยกระทรวงคมนาคมจึงได้ออกกฎหมาย เรียกว่า พระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 เพื่อควบคุมจัดระเบียบการขนส่งทางถนน โดยเฉพาะ และได้จัดตั้งกรมการขนส่งทางบกเป็นหน่วยงานรองรับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกฎหมายดังกล่าว ซึ่งในบทบัญญัติของกฎหมายฉบับนี้ได้ให้อำนาจกรมการขนส่งทางบกที่จะดำเนินการจัดให้มีสถานีขนส่งผู้โดยสารขึ้น และได้จัดตั้งสถานีขนส่งผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานครขึ้น 3 แห่งแรกของประเทศไทยพร้อมกัน เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2503 ดังนี้

1. สถานีขนส่งสายเหนือและสายตะวันออกเฉียงเหนือ (หมอชิต)
2. สถานีขนส่งสายตะวันออกเฉียงใต้ (เอกมัย)
3. สถานีขนส่งสายใต้ (ขนส่งสายใต้)

สำหรับสถานีขนส่งผู้โดยสารในส่วนภูมิภาค กรมการขนส่งทางบกได้จัดให้มีขึ้นที่จังหวัดเชียงใหม่เป็นแห่งแรก เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2509 และสถานแห่งอื่น ๆ ติดตามมาจนกระทั่งปัจจุบัน มีสถานีขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งกรมการขนส่งทางบกเป็นผู้บริหารเองและสถานีขนส่งผู้โดยสารซึ่งเอกชนเป็นผู้บริหาร รวมทั้งสิ้น 87 แห่ง และได้มีการออกพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 เพื่อใช้แทนพระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 จังหวัดพะเยาก็เป็นสถานีขนส่งผู้โดยสารอีกแห่งหนึ่งของประเทศไทยที่จะต้องรองรับผู้โดยสารที่จะไปยังปลายทางอีกจังหวัดหนึ่ง ซึ่งสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ได้รับการบริจาคที่ดินและอาคารสถานีขนส่งจาก นายแพทย์ไพโรจน์ และคุณพาทิ หะริณสุต ตั้งอยู่เลขที่ 14/22 ถนนหะริณสุต ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีเนื้อที่ประมาณ 5 ไร่ 1 งาน 20 ตารางวา และได้เปิดทำการเมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2522 และต่อมาได้โอนให้กรมการขนส่งทางบกเป็นผู้ดูแล โดยกรมการขนส่งทางบกได้มอบหมายภารกิจให้กับสำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา กำกับดูแล ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หมวด 5 ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 บัญญัติว่า “รัฐต้อง

กระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ฯลฯ” ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 30 (1) ให้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัติใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ จากบทบัญญัติแห่งกฎหมายดังกล่าว กรมการขนส่งทางบกโดยสำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา ผู้รับผิดชอบภารกิจงานด้านการคมนาคมและขนส่ง จึงได้ถ่ายโอนภารกิจ งานสถานีขนส่งโดยสารจังหวัดพะเยาให้เทศบาลเมืองพะเยาเป็นผู้รับผิดชอบ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2550 เป็นต้นมา

สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุม ตรวจสอบ ตรวจตราปราบปรามและจัดระเบียบการใช้สถานีขนส่งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก เพื่ออำนวยความสะดวก ปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้ประกอบการขนส่งและผู้ประจำรถโดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของนายสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยาและสำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา ปัจจุบันสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยามีรถโดยสารประจำทางเข้าใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำนวน 25 เส้นทาง จำนวนเที่ยวเฉลี่ยต่อวัน 220 เที่ยว ซึ่งมีทั้งรถโดยสารธรรมดา และรถโดยสารปรับอากาศ ประกอบด้วย

- 1) เส้นทางเดินรถหมวด 2 มีจำนวน 4 เส้นทาง
- 2) เส้นทางเดินรถหมวด 3 มีจำนวน 18 เส้นทาง
- 3) เส้นทางเดินรถหมวด 4 มีจำนวน 3 เส้นทาง

กรมการขนส่งทางบกได้ส่งมอบครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้างให้กับเทศบาลเมืองพะเยา ซึ่งสิ่งปลูกสร้างดังกล่าวได้ก่อสร้างมาเป็นระยะเวลาประมาณ 30 กว่าปีมาแล้ว สภาพสิ่งก่อสร้าง อาทิ ห้องน้ำห้องส้วมที่จะให้บริการกับประชาชนที่มาใช้บริการนั้นอยู่ในสภาพที่ทรุดโทรม ตัวอาคารหลังคาที่มีรอยร้าวเวลาเกิดฝนตกก็จะมีน้ำไหลซึมลงมาบนพื้นบริเวณสถานี ประกอบกับได้ถ่ายโอนบุคลากรที่เป็นลูกจ้างรายเดือนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีฯ ให้เทศบาลรับผิดชอบทั้งในเรื่องของเงินเดือน ค่าตอบแทน ซึ่งเทศบาลจะต้องรับภาระทั้งหมด พร้อมทั้งจะปรับปรุงสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ที่จะศึกษาความพึงพอใจในการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนำไปปรับปรุงพัฒนา และหาแนวทางการแก้ไขให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาความพึงพอใจต่อสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
2. ศึกษาความต้องการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
3. ศึกษาแนวทางการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลของการศึกษาไปใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายโอน
2. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในการพัฒนา ปรับปรุงสถานีขนส่งผู้โดยสาร
3. เพื่อให้กรมการขนส่งทางบก ซึ่งเป็นหน่วยงานหลัก สนับสนุนงบประมาณเพื่อจะให้สถานีขนส่งผู้โดยสารมีแนวทางในการปฏิบัติที่เหมือนกันทั่วประเทศ

### ขอบเขตของการศึกษา

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา เท่านั้น

#### ขอบเขตด้านประชากร

1) ประชากรที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ในปี พ.ศ. 2553 จำนวน 2,426,267 คน (เอกสารอ้างอิงรายงานบันทึกข้อความ งานกิจการขนส่ง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองพะเยา เรื่องรายงานประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา, 2553)

2) บริษัทรถร่วมที่มาใช้บริการในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำนวน 16 บริษัท

3) แม่ค้าที่ขายสินค้าเบ็ดเตล็ด และเครื่องดื่มในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำนวน 1 แห่ง

4) ผู้ขับขีมือเตอริไซต์รับจ้าง จำนวน 58 คัน เฉพาะที่ลงทะเบียนคุม(งานกิจการขนส่ง สำนักปลัดเทศบาลเมืองพะเยา,2553)

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ในด้านดังต่อไปนี้

#### 1) สำหรับผู้ใช้บริการ

- การบริหารพื้นที่ลานจอดรถ
- การจัดระบบการจราจรภายในสถานี
- การรักษาความสะอาดในบริเวณสถานีขนส่ง
- การรักษาความปลอดภัย
- การประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลการเดินทาง
- การควบคุมดูแลการติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี
- การจัดให้มีบริการห้องสุขา
- การจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด และเครื่องดื่ม
- การจัดให้มีบริการรับฝากของ
- การจัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระ

#### 2) สำหรับผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่ง

- การบริหารช่องจอดรถรับ – ส่งผู้โดยสารของรถประจำทาง
- การบริหารพื้นที่ลานจอดรถ
- การจัดที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร
- การจัดให้มีบริการรถรับจ้าง
- การเก็บเงินค่าบริการสถานีขนส่ง

2. ศึกษาความต้องการพัฒนาในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

#### 1) สำหรับผู้ใช้บริการ

- การบริหารพื้นที่ลานจอดรถ
- การจัดระบบการจราจรภายในสถานี
- การรักษาความสะอาดในบริเวณสถานีขนส่ง

- การรักษาความปลอดภัย
- การประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลการเดินทาง
- การควบคุมดูแลการติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี
- การจัดให้มีบริการห้องสุขา
- การจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด และเครื่องดื่ม
- การจัดให้มีบริการรับฝากของ
- การจัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระ

2) สำหรับผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่ง

- การบริหารช่องจอดรถรับ – ส่งผู้โดยสารของรถประจำทาง
- การบริหารพื้นที่ลานจอดรถ
- การจัดที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร
- การจัดให้มีบริการรถรับจ้าง
- การเก็บเงินค่าบริการสถานีขนส่ง

3. ศึกษาแนวทางการพัฒนาในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง  
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

1) สำหรับผู้ใช้บริการ

- การบริหารพื้นที่ลานจอดรถ
- การจัดระบบการจราจรภายในสถานี
- การรักษาความสะอาดในบริเวณสถานีขนส่ง
- การรักษาความปลอดภัย
- การประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลการเดินทาง
- การควบคุมดูแลการติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี
- การจัดให้มีบริการห้องสุขา
- การจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด และเครื่องดื่ม
- การจัดให้มีบริการรับฝากของ
- การจัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระ

2) สำหรับผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่ง



- การบริหารช่องจอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารของรถประจำทาง
- การบริหารพื้นที่ลานจอดรถ
- การจัดที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร
- การจัดให้มีบริการรถรับจ้าง
- การเก็บเงินค่าบริการสถานีขนส่ง

### ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2554 – มีนาคม 2555

### กรอบแนวคิดของการศึกษา

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา โดยมีตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ปริมาณผู้มาใช้สถานีขนส่ง จำนวนรถปัจจัยทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ปริมาณผู้มาใช้สถานีขนส่ง จำนวนรถที่เข้ามาจอดในบริเวณขนส่ง (รถโดยสารประจำทาง)

### ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยทางสังคม
  - 1.1 เพศ
  - 1.2 อายุ
  - 1.3 ระดับการศึกษา
  - 1.4 รายได้
2. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ
  - 2.1 จำนวนผู้มาใช้บริการ
  - 2.2 จำนวนผู้ปฏิบัติงาน
  - 2.3 รายได้ที่เก็บจากผู้ประกอบการ
  - 2.4 รายได้เบ็ดเตล็ด
3. ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
  - 3.2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการ
  - 3.3 ปัญหา อุปสรรค

- แนวทางการพัฒนาสถานีขนส่ง  
ผู้โดยสารจังหวัดพะเยา
- ความพึงพอใจ
  - ความต้องการพัฒนา
  - แนวทางการพัฒนา



### นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุข ที่ความต้องการให้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ให้มีความพึงพอใจตามที่ประชาชนผู้มาใช้บริการ/รับบริการมีความพึงพอใจในบางสิ่งบางอย่างที่ทำให้มีความพึงพอใจ

ความต้องการ หมายถึง ความอยากได้ ตามความต้องการที่จะทำให้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา มีความต้องการให้เป็นไปตามที่ประชาชนต้องการ

การพัฒนา หมายถึง ความเจริญก้าวหน้าโดยทั่ว ๆ ไป เช่น ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ต้องการให้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยาพัฒนาด้านการจัดให้มีบริการสุขา จัดให้มีบริการรถรับจ้าง หรือต้องการที่จะพัฒนาในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยาให้มีความเจริญก้าวหน้าให้ดีขึ้นกว่าเดิม



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง  
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
6. หลักและเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น

7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery และได้มี  
วิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของการบริการ  
สาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจาก  
ฝ่ายปกครอง และอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะ  
ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับ  
การให้บริการที่ขอนำมากล่าวพอสังเขปดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536, 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า  
หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ  
สาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่  
ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการ  
ให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ "ระบบ" มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และ  
บุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือ  
ตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการและ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐุม มณีโรจน์ (อ้างถึงใน Suchitra 1986, 21) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบให้การให้บริการว่า ประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร การญจนกุล ( 2491,199-121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญคือ 1) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง 2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชน 3) การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการสาธารณะยอมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย 4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย 5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ

จำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอัน ได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

บี เอ็ม เวอร์มา (Verma, quoted in Suchitra Punyaratabandhu- Bhakdi, 1986, 21) พิจารณาระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการการให้บริการซึ่งมี ลักษณะที่เคลื่อนไหว เป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตรายการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง

การรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ(System Approach) ที่มีหน่วยงานที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการ

ที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

อิน จุง วัง (In-Joung Wang, quoted in Suchitra Punyaratabandhu-Bhakdi, 1986, 104-105) มองระบบการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากชุดหนึ่งไปยังอีกชุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวบริการ (Service) 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) 3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ 4) ผู้รับบริการ (Client groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขา จึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่ม การเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม มาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

กิลเบิร์ต และเบอร์กเฮด (Gillbert and Birkhead อ้างถึงในสำนักงานนโยบาย และแผน กรุงเทพมหานคร 2538, 76) ได้มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ ประกอบที่สำคัญคือ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร 3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร และ 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกับแนวคิดของปี เอ็ม เวอร์ มาจากความหมายที่กล่าวมามีประเด็นสำคัญ คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ การบริการประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่งถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานดี ก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

เคทซ์ และเบรนด้า (Katz and Brenda, 1973 : 19) ได้เสนอหลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะดังนี้ 1) การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity) 2) ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึงการให้บริการประชาชนจะต้องไม่เลือกปฏิบัติ 3) การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์ บริการด้วยกริยาท่าทาง น้ำเสียงที่สุภาพ

ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2541 กำหนดให้ปี พ.ศ. 2542-2544 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการและระบบการ

ทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ให้มากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้น การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (พงศัณธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย, 2545 : 361-362)

### หลักการบริการ

พงศัณธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545 : 363-364) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีมีดังนี้ 1) หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า 2) หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ 3) หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด 4) หลักความรวดเร็วหมายถึงการลดขั้นตอนให้น้อยที่สุดงานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด 5) หลักความสอดคล้องหมายถึงการจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม 6) หลักความเชื่อถือไว้วางใจหมายถึงการทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในบริการ 7) หลักมนุษยสัมพันธ์หมายถึงการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ 8) หลักการให้เกียรติการยอมรับหมายถึงการให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชนไม่ใช้อำนาจข่มขู่ 9) หลักความเต็มใจหมายถึงทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แค้นใจหรือเสแสร้งพยายามสร้างจิตใจในการบริการ 10) หลักการแข่งขันหมายถึงการพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่า หน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันและให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก 11) หลักความกระฉับกระเฉงหมายถึงการตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น 12) หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึงการที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการยอมรับการบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้นจะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ



### เป้าหมายของการให้บริการ

พงศ์สิทธิ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย , 2545 : 365) กล่าวถึง เป้าหมายของการให้บริการมีดังนี้ 1) ความสะดวกในการขอรับบริการ 2) ความรวดเร็ว 3) ความถูกต้อง 4) ความครบถ้วน 5) ความเสมอภาค 6) ความเป็นธรรม 7) ความทั่วถึง 8) การประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย 9) ความพอใจ 10) ปริมาณเพียงพอ 11) โปร่งใส 12) ตรวจสอบได้ 13) บริการหลากหลายให้เลือก 14) เป็นกันเอง 15) ไม่ซับซ้อนไม่ยุ่งยาก 16) เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศและท้องถิ่น

### คุณภาพของการให้บริการ

พงศ์สิทธิ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย 2545 : 368) ให้แนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ มีดังนี้ การปรับปรุงบทบาทภารกิจและขนาดของหน่วยงานของรัฐ สำหรับการปรับปรุงระบบการทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้ ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อนยุ่งยาก กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การบริการ มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผยให้รางวัลบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ ส่วนการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ซึ่งได้แก่ จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ จัดสถานที่นั่งรอรับบริการ จัดสถานที่ให้บริการให้สะอาด มีแผ่นป้ายบอกห้องรับบริการ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดที่เสื้อ

### ปัจจัยกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ

การตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศการเรียนรู้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน (กฤษ เพิ่มทันจิตต์, 2546, หน้า 222-228; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546, หน้า 184-186)

หลักการและแนวทางการบริหารงานแนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เน้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะ เน้นการมีจริยธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ชัยอนันต์ สมุทวณิช, 2546, หน้า 178-82)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เน้นหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง จะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนดที่อาจมีการทับซ้อนกัน ทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากท้องถิ่นและงบประมาณจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน (พิทยา บวรวัฒนา, 2549, หน้า 68-73; อมร รักษาสัตย์, 2546, หน้า 105-106)

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะโดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธการทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ 1) การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้ 2) การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุดโดยให้ผู้ชำนาญการสร้างประเด็นให้ 3) เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น 4) การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ และ 5) การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพและมิติการให้บริการ ปัญหาการสร้างงบประมาณในการบริการสาธารณะภาครัฐมักจะมีปัญหางบประมาณด้านงานระบบสาธารณะและมักจะมีปัญหาว่าการใช้งบประมาณสาธารณะมาก ๆ จะเพิ่มความเจริญทางเศรษฐกิจจริงหรือไม่ การอภิปรายผลของผู้เชี่ยวชาญให้คำนึงถึงความสมดุลที่ถูกต้องระหว่างความสำคัญของการสร้างรูปแบบการวัดที่มีคุณภาพต่อบริการสาธารณะกับการครอบครองการแผ่ระวางในการดำเนินการ

### **แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ**

สมชาติ กิจยรรยง (2536, หน้า 42) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการจึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

#### **ความสำคัญของการบริการ**

การให้การบริการที่ดี และมีคุณภาพ จะต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันการให้การบริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการ



ติดต่อหรือภายหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับ ในองค์กรรวมทั้งผู้บริหาร ขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า (สมชาติ กิจยรรยง, 2536, หน้า 15)

### หลักการสำคัญในการให้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง, 2536, หน้า 44-57 ได้กล่าวถึง หลักการสำคัญในการให้บริการ เพื่อนำสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ ดังนี้ 1) การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้าเพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ๆ 2) การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาคำพูด และที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษา 3) ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า การแสดงที่ดีก็คือ การมีกริยามารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกด้วย ภาษากาย 4) การมีความรับผิดชอบ ต่อไปนี้เป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบ ในการทำงาน และเป็น การเพิ่มผลผลิตในการทำงาน 5) ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการ ที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย 6) การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้ที่มีหน้าที่ในการบริการจะมีความเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการ ปัญหาที่อยู่ที่ว่าทำอย่างไรจึงจะให้ลูกค้าหรือผู้ที่ กำลังติดต่อเกิดความศรัทธาและเชื่อถือ 7) ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่บริการ ควรจะต้องทำให้เป็นคนที่น่าไว้วางใจอีกด้วย 8) การมีสุขภาพและสุขภาพ จิตที่ดี ผู้ให้บริการจะดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสมบูรณ์ อยู่เสมอเมื่อมีสุขภาพกายที่ดีแล้ว สุขภาพจิตย่อมดีตามด้วย

Weber (อ้างถึงใน Suchitra, 1986, p. 46) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ในสภาพที่เหมือนกัน

Verma (อ้างถึงใน Suchitra, 1986, p. 45) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่ง(Thomas 1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้ 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ 5) การยอมรับคุณภาพบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้ จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Millett (อ้างถึงใน ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์, 2538, หน้า 15-16) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการคือ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้วการบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการ สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่ตลอดเวลาประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง 5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน และคุณภาพ เทคโนโลยี ที่ทันสมัย

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติการ 3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด 4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินผลที่จะได้รับ 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย

สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

จากการศึกษาทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ จากการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน รวดเร็ว ถูกต้อง ต่อเนื่องในการได้รับการปฏิบัติ และเพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งได้รับการปฏิบัติที่มีความคืบหน้ามากขึ้นโดยที่ผู้ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มักนิยามศึกษากันสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) ดังกล่าวแล้ว ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีความลุ่มลึกเฉพาะด้านมิติใดมิติหนึ่งเป็นการเฉพาะ จึงศึกษาวิจัยเฉพาะความพึงพอใจในการรับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีผู้กล่าว ถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เป็นจำนวนมาก Vroom (1964,p. 103) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจ สิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงออกมาเป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วน Walleutein (1971, p. 113) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และ Wolman (1973, p. 94) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation) ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ซึ่งวิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526, หน้า 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับความหมายของสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดีเลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจไม่สนใจ เป็นต้น ส่วนชริณี เดชจินดา (2530, หน้า 43) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุด มุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง และหลุย จำปาเทศ

(2533, หน้า 31) กล่าวถึงความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดการแสดงออก

สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ มักจะได้แก่ ทรัพยากร (resources) หรือสิ่งเร้า (stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการครบถ้วน พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะพบว่าผู้ให้ความหมาย "ความพึงพอใจ" แตกต่างกันไปมากมายแต่พอที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกที่มีมูลเหตุจากภาวะที่เป็นอัตวิสัยและวัตถุวิสัย ความพึงพอใจจึงมีความสัมพันธ์กับภูมิหลังหรือคุณสมบัติของแต่ละบุคคลกับภาวะวิสัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดอันจะเป็นการนำไปสู่การประเมินค่า ด้วยเหตุนี้ ทัศนคติของปัจเจกชนและผลกระทบจากภายนอกซึ่งอาจเป็นผลกระทบโดยตรงหรืออ้อมก็ตามย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคคลหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งความพึงพอใจสัมพันธ์กับทัศนคติ และปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น ๆ เป็นสำคัญ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเกี่ยวพันกับทัศนคติโดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ องค์ประกอบทางด้านความรู้สึกนึกคิดที่ประกอบไปด้วยความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ความรู้สึกชอบไม่ชอบ กล้าหรือกลัว จึงอาจสรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกนึกคิดในเชิงบวกหรือเชิงลบซึ่งความรู้สึกนึกคิดดังกล่าวมาจากการที่สมองรับรู้สั่งการและหรือวินิจฉัยข้อมูลโดยข้อมูลที่ได้รับอาจเป็นเหตุการณ์ วัตถุ บุคคลหรือสิ่งอื่นใดที่มากกระทบต่อจิตใจของบุคคล องค์ประกอบด้านพฤติกรรมที่บุคคลตอบสนองต่อเรื่องราวต่าง ๆ ที่ตนเองรับรู้ ซึ่งองค์ประกอบด้านพฤติกรรมจะมีความสัมพันธ์อย่างแนบแน่นกับทัศนคติของบุคคลด้วยเหตุดังกล่าว จึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของทัศนคติหรือเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น และแสดงออกมาในลักษณะประเมินค่าว่าเป็นไปในเชิงบวกหรือเชิงลบหรือเฉย ๆ กล่าวอีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (stimulant) ที่แสดงออกมา (yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (final outcome) ของกระบวนการประเมิน (evaluative process) โดยบอกทิศทางของผลการประเมิน (direction of evaluative result) เป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (positive direction) หรือทิศทางลบ (negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยาคือ เฉย ๆ (non-reactive) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้



### แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 251) การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ ด้วยการให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ ให้บริการเท่ากันแก่สมาชิกสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม ให้คำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเสมอ สำหรับการให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยซึ่งจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นาทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ และความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าว พอที่จะสรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะต้องจัดให้อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน เข้าถึงบริการโดยง่าย ตลอดจนเป็นการบริการที่ผู้ขอรับบริการมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ กล่าวคือ มีขั้นตอนที่ไม่สลับซับซ้อน มีความพอใจเพียงในการให้บริการ และเข้าถึงแหล่งบริการอย่างสะดวก

ประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะเป็นตัววัดประสิทธิภาพ และหรือคุณภาพของบริการก็คือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการอันเป็นความรู้สึกเชิงบวก ความรู้สึกพึงพอใจดังกล่าว เป็นความรู้สึกที่มีภูมิหลังจากอิทธิพลของตัวบุคคลและวัตถุประสงค์ที่มากกระทบ อย่างไรก็ตามแม้ว่าความพึงพอใจจะเกี่ยวพันกับทัศนคติแต่ก็สามารถที่จะวัดได้ ด้วยเหตุนี้ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการจึงมีความสำคัญที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะต้องให้ความสนใจ ทั้งนี้ เพื่อค้นหามูลเหตุแห่งความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจที่จะนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

### แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม (participation) คือ เป็นผลมาจากการเห็นพ้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงและความเห็นพ้องต้องกัน จะต้องมีความเกิดความคิดริเริ่มโครงการเพื่อการปฏิบัติ เหตุผลเบื้องต้นแรก ของการที่มีคนมารวมกันได้ควร จะต้องมีการตระหนักว่าปฏิบัติการทั้งหมดหรือการกระทำทั้งหมด ที่ทำโดยกลุ่มหรือในนามกลุ่มนั้น กระทำผ่านองค์การ (organization) ดังนั้น องค์การจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงได้ (ยูพาพร รูปงาม, 2545) ซึ่ง Erwin (อ้างถึงใน ยูพาพร รูปงาม, 2545) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้ว่า คือ กระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของ บุคคล แก้ไขปัญหาร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุน ติดตามการปฏิบัติงานขององค์การและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ส่วนทวิทอง หงษ์วิวัฒน์ (2527) ได้กล่าวไว้ว่า การที่ประชาชนหรือชุมชน พัฒนาขีดความสามารถของตนในการจัดการควบคุมการใช้และการกระจายทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพ ทางเศรษฐกิจ และสังคมตามความจำเป็นอย่างมีศักดิ์ศรีในฐานะสมาชิกของสังคมในการมีส่วนร่วมของประชาชนได้ พัฒนาการรับรู้ และภูมิปัญญา ซึ่งแสดงออกในรูปการตัดสินใจ การกำหนดชีวิตของตนเอง เป็นตัวของ ตัวเอง และทวิทอง หงษ์วิวัฒน์ (2527) ได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วม คือ การที่ประชาชน หรือชุมชนพัฒนาขีดความสามารถของตนใน การจัดการควบคุมการใช้และการกระจายทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพ ทางเศรษฐกิจ และสังคมตามความจำเป็นอย่างมีศักดิ์ศรีในฐานะสมาชิกของสังคม ในการมีส่วนร่วมประชาชนได้พัฒนาการรับรู้และภูมิปัญญาซึ่งแสดงออกในรูป การตัดสินใจในการกำหนดชีวิตของตนเอง

#### หลักการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม (participation) หรือการมีส่วนร่วมของประชาชน (public participation) หมายถึงการกระจายโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสเข้าไปเกี่ยวข้องในกระบวนการทางการเมืองและการบริหารเกี่ยวกับการกำหนดกฎเกณฑ์นโยบายกระบวนการบริหารและตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เพื่อผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมอย่างแท้จริง ทั้งในด้านการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความ เป็นอยู่ของประชาชน โดยการให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนการควบคุมโดยตรงจากประชาชน โดยเป็นการสื่อสารสองทางทั้ง อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการซึ่งเป็นการแบ่งสรรข้อมูลระหว่างกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

และจะนำมาซึ่งความสามัคคีในสังคม ทั้งนี้ ต้องอยู่บนพื้นฐานของการที่ประชาชนจะต้องมีอิสระในทางความคิด มีความรู้ ความสามารถในการกระทำและมีความเต็มใจที่จะเข้าร่วมแต่กิจกรรมนั้น ๆ ซึ่ง Hilliard and Kemp (1999) ซึ่งให้เห็นว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มากขึ้นจะช่วยให้มีการตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารและทำให้ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นอีกด้วย อีกทั้งยังเป็นการป้องกันนักการเมืองจากการกำหนดนโยบายที่ไม่เหมาะสมกับสังคมนั้น ๆ นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชนยังเป็นการสร้างความมั่นใจว่าเสียงของประชาชนจะมีคนรับฟัง อีกทั้งความต้องการหรือความปรารถนาของประชาชนก็จะได้รับการตอบสนองซึ่งมีความเห็นที่สอดคล้องกับ Santiso (2001, pp. 14-18) ที่เห็นว่าควรมีการกำหนดนโยบายที่สามารถตอบสนองผู้ด้อยโอกาส แต่ต้องอยู่ภายใต้ระบบการเมืองการเลือกตั้งที่อิสระยุติธรรม นอกจากนี้ ไชยวัฒน์ คำชู (2545, หน้า 48-49) ยังให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าการมีส่วนร่วมจะเป็นการอุดหนุนให้ประชาชนพลเมือง ซึ่งรวมผู้หญิงให้มีอำนาจมากขึ้น การมีส่วนร่วมเกิดขึ้นได้ในหลายระดับด้วยกันนับตั้งแต่ระดับรากหญ้า โดยผ่านสถาบันในระดับท้องถิ่นไปจนถึงระดับภูมิภาค และระดับชาติภายใต้รูปแบบ การปกครองที่มีการกระจายอำนาจ และยืดหยุ่น อย่างไรก็ตาม นิธิ เอียวศรีวงศ์ (2544, หน้า 37) เห็นว่าการมีส่วนร่วมที่แท้จริงที่ต้องเป็นการจัดตั้งขึ้นเองโดยประชาชนทั้งในระดับบุคคลไปจนถึงองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งมีศักยภาพในการเข้าไปร่วมตัดสินใจหรือการตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในพื้นที่สาธารณะ ตลอดจนการคัดค้านในกรณีที่มีการกระทำอันมิชอบหรือขัดต่อศีลธรรมซึ่งอาจมีผลกระทบต่อพื้นที่ส่วนบุคคลและผลประโยชน์สาธารณะด้วย (พิภพ ธงไชย, 2544, หน้า 240) ซึ่งถือเป็นการป้องกันและตรวจสอบการฉ้อราษฎร์ที่อาจเกิดขึ้นได้จากความไม่ชอบมาพากลในการใช้อำนาจแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้องหรือเพื่อป้องกันมิให้การฉ้อราษฎร์บังหลวงทำได้โดยง่าย (สมฤดี นิโครวัฒนยิ่งยง, 2545, หน้า 306-308)

อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมจะประสบความสำเร็จและนำมาซึ่งความยั่งยืนของประชาธิปไตยได้นั้น ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหลายประการ เงื่อนไขแรก คือ การมีประชาสังคม (civil society) ที่เข้มแข็งเพราะการที่ปัจเจกบุคคลแต่ละคนจะทำอะไรก็จะมีน้ำหนักน้อยแต่หากทำร่วมกันเป็นกลุ่มก็จะมีพลังที่เข้มแข็ง ดังนั้น โครงสร้างทางกฎหมายจะต้องส่งเสริมการรวมกลุ่มประชาสังคม และการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มต่าง ๆ การกำหนดกฎเกณฑ์ของการมีส่วนร่วมก็ต้องให้ความสำคัญกับกลุ่มมากกว่าปัจเจกบุคคล ซึ่งความเข้มแข็งของประชาสังคมเป็นรากฐานสำคัญของส่วนร่วมของพลเมืองในสังคมพหุนิยมเงื่อนไขที่สองคือ การสำนึก ตระหนัก และยอมรับสิทธิหน้าที่และการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม ทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นจากภาครัฐหรือภาคประชาชน (อานันท์ ปันยารชุน, 2544, หน้า 16-17) เงื่อนไขที่สาม เทคนิคและวิธีการที่จะให้



ประชาชนมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ เป็นเรื่องที่รัฐธรรมนูญมิได้กำหนดไว้ ต้องมีกฎหมายระบุรูปแบบของการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมในแต่ละลักษณะ เงื่อนไขที่สี่ ความสมดุลในการกำหนดนโยบายซึ่งผู้กำหนดนโยบายต้องไม่กำหนดนโยบายที่ลำเอียงไปเพื่อประโยชน์คนบางกลุ่มบางพวกและละเลยผลประโยชน์ของกลุ่มอื่น ๆ ไป ผู้มีส่วนร่วมต้องตระหนักและยอมรับว่าการกดดันต่อรองผ่านการมีส่วนร่วมนี้ โดยวางอยู่บนพื้นฐานของเหตุผล ข้อมูล และจะไม่มีใครได้ตามที่ที่ต้องการทั้งหมด และเงื่อนไขที่ห้า การมีส่วนร่วมอาจมาจากหลายฝ่ายที่มีผลประโยชน์และจุดยืนต่างกัน การมีเทคนิคในการบริหารจัดการเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง การมีทักษะในการขจัดข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีย่อมเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นเงื่อนไขการหลีกเลี่ยงความรุนแรง (บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2544, หน้า 24-25) นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมยังขึ้นอยู่กับลักษณะการเข้าร่วมอย่างครบวงจรตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดไม่ใช่เป็นการจัดเวทีการมีส่วนร่วมเพียงครั้งเดียว ประชาชนต้องมีความเต็มใจและตั้งใจเข้าร่วมในกระบวนการมีส่วนร่วม ซึ่งต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคเสรีภาพโดยไม่เกิดจากการบังคับหรือขู่เข็ญจากผู้ที่เหนือกว่า (อรทัย ก๊กผล, 2547, หน้า 18-19)

### หลักและเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านสถานีขนส่งผู้โดยสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

#### การบริหารงานสถานีขนส่งผู้โดยสาร

##### 1. การบริหารช่องจอดรถรับ - ส่งผู้โดยสารของรถประจำทาง

รายละเอียด การจัดช่องจอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารประจำทางเป็นการจัดระเบียบการเข้าใช้สถานีฯ ของรถโดยสารแต่ละเส้นทางในการเข้าจอดรับ-ส่งผู้โดยสารในช่องจอดรถที่กำหนดโดยให้กำหนดเวลาเข้า-ออกของรถให้สอดคล้องกับเงื่อนไขของการเดินรถและปริมาณรถที่เข้าใช้สถานีฯ

#### หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

1. ความเสมอภาค และความทั่วถึง
2. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการ
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

#### วิธีดำเนินการ

1. จัดสรรช่องจอดสำหรับรถโดยสารประจำทางแต่ละเส้นทางเข้าจอดที่สถานีขนส่งผู้โดยสารเพื่อรับ-ส่งผู้โดยสารอย่างทั่วถึงและเพียงพอ
2. ติดตั้งป้ายแสดงเครื่องหมายประจำในแต่ละช่องจอด

3. แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดช่องจอดสำหรับรถโดยสารประจำทางเข้าจอดเพื่อรับ-ส่งผู้โดยสารให้ผู้ประกอบการขนส่งทราบ
4. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการขนส่งและผู้ใช้บริการทราบทั่วถึง
5. กำหนดเวลาเข้า-ออกสถานีขนส่งของรถโดยสารประจำทางแต่ละเส้นทางต้องสอดคล้องกับเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตประกอบการขนส่ง
6. ติดตั้งวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องหมายจราจรที่ช่องทางชานชาลาของรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางอย่างเหมาะสม

## 2. การบริหารพื้นที่ลานจอดรถ

รายละเอียด เป็นการจัดพื้นที่ลานจอดรถในส่วนที่ไม่ใช่เป็นช่องจอดรับ-ส่งผู้โดยสารประจำทางสำหรับใช้เป็นที่จอดรถประเภทอื่น เช่น รถรับจ้าง รถส่วนบุคคล เป็นต้น

หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

1. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
2. ความพึงพอใจของประชาชน

วิธีดำเนินการ

1. จัดสรรพื้นที่ในส่วนที่ไม่ใช่เป็นช่องจอดสำหรับให้รถโดยสารประจำทางเข้าจอดเพื่อรับ-ส่งผู้โดยสารไม่กีดขวางการจราจร จัดเป็นสถานที่สำหรับจอดรถประเภทอื่นที่เข้าใช้บริการสถานีขนส่ง

2. จัดสรรพื้นที่สำหรับจอดรถแต่ละประเภทโดยมีป้ายและเครื่องหมายแสดงอย่างชัดเจน

3. จัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกโดยติดตั้งป้ายชื่อแสดงอย่างชัดเจน

4. กำหนดหลักเกณฑ์และระยะเวลาในการจอด

5. แจ้งรายละเอียดกฎเกณฑ์การนำรถเข้าจอดให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบอย่างทั่วถึง

6. ประชาสัมพันธ์และติดตั้งป้ายแนะนำ

## 3. การจัดที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร

รายละเอียด การจัดสถานที่สำหรับผู้ประกอบการขนส่งใช้จำหน่ายตั๋วโดยสาร

หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

1. ความเสมอภาคและความทั่วถึง
2. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการ

#### วิธีดำเนินการ

1. จัดสรรพื้นที่ภายในอาคารสถานีขนส่งเพื่อให้ผู้ประกอบการขนส่งใช้เป็นสถานที่จำหน่ายตั๋วโดยสารของรถโดยสารประจำทางอย่างเพียงพอและเป็นระเบียบ
2. ติดตั้งป้ายแสดงช่องจำหน่ายตั๋วของรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางอย่างชัดเจน
3. จัดให้มีป้ายแสดงอัตราค่าโดยสาร และรายละเอียดเส้นทางบริการของแต่ละเส้นทาง

#### 4. การจัดระบบการจราจรภายในสถานี

รายละเอียด จัดระบบการจราจรให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการหลักเกณฑ์และมาตรฐาน

1. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
2. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการ

วิธีดำเนินการ ติดตั้งป้ายแนะนำและเครื่องหมายจราจรตามมาตรฐานให้ชัดเจนและเหมาะสม

#### 5. การรักษาความสะอาดในบริเวณสถานี

รายละเอียด การดูแลรักษาความสะอาดตัวอาคาร สถานี และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการประชาชนรวมทั้งการเก็บขนขยะที่เกิดภายในบริเวณสถานีให้สะอาดเรียบร้อยตลอดเวลา  
เกณฑ์และมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชน

วิธีการดำเนินการ กำหนดให้มีการรักษาความสะอาด ปรับปรุงภูมิทัศน์และบริเวณโดยรอบสถานีขนส่งให้มีความสะอาดสวยงามตลอดเวลาโดยดำเนินการเองหรือจ้างเหมาให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ

#### 6. การรักษาความปลอดภัย

รายละเอียด การจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยแก่ประชาชนที่เข้าใช้บริการสถานี  
เกณฑ์และมาตรฐาน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและ  
ทางราชการ

วิธีดำเนินการ จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในบริเวณสถานีตลอดเวลาโดยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ หรือดำเนินการจ้างเหมาเอกชนรักษาความปลอดภัย รวมทั้งอาจจะติดตั้งระบบการรักษาความปลอดภัยอย่างอื่น ๆ เช่น โตรกทัศน์วงจรปิด เป็นต้น

## 7. การประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลการเดินทาง

รายละเอียด การจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการโดยสารประจำทาง การแนะนำเส้นทาง รวมทั้งข้อแนะนำอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการโดยสารรถ

เกณฑ์และมาตรฐาน

1. ความทั่วถึง
2. ความพึงพอใจของประชาชน
3. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการ

วิธีดำเนินการ

1. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
2. จัดให้มีระบบการประชาสัมพันธ์ภายในบริเวณสถานีขนส่งที่ทันสมัย เช่น ระบบเสียงตามสาย ระบบตัวอักษรวิ่ง เป็นต้น
3. จัดให้มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการเดินทาง เช่น เส้นทางการเดินทาง สถานีสำคัญ ๆ และแหล่งท่องเที่ยวภายในจังหวัด
4. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้องมีความรู้ทางด้านภาษาและการประชาสัมพันธ์
5. ข้อมูลประชาสัมพันธ์ต้องเป็นปัจจุบันและทันสมัย

## 8. การควบคุมดูแลการติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี

รายละเอียด การอนุญาตให้ติดตั้งป้ายโฆษณา โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมของการโฆษณาตำแหน่งที่ตั้ง รูปแบบ ภาพ และข้อความบรรยายแผ่นป้ายโฆษณา โดยคำนึงถึงศีลธรรม วัฒนธรรมอันดีงาม และผลกระทบทางการเมืองและกฎหมาย

หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

1. ความเป็นธรรม
2. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชน

โดยรวม

3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

วิธีการดำเนินการ

1. จัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการพิจารณาให้มีการโฆษณาภายในสถานีขนส่ง

2. การอนุญาตให้มีการโฆษณาให้พิจารณาถึงความเหมาะสมของการโฆษณา ตำแหน่งที่ตั้ง รูปแบบ ภาพ และข้อความบรรยายแผ่นป้ายโฆษณา โดยคำนึงถึง ศิลธรรม อันดีงาม ความเหมาะสมทางการเมือง และกฎหมาย รวมถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดปลอดภัยของประชาชน

3. ตำแหน่งที่ตั้งป้ายโฆษณาต้องไม่มีอุปสรรคต่อการใช้บริการสถานีขนส่ง

4. จัดให้มีการควบคุมตรวจสอบความมั่นคงแข็งแรงของแผ่นป้ายโฆษณาไม่ให้เกิดอันตรายต่อผู้เข้าใช้บริการสถานีขนส่ง

### 9. การจัดให้มีบริการห้องสุขา

รายละเอียด การจัดห้องสุขาให้ประชาชนใช้ และจัดเก็บค่าบริการ โดยจะดำเนินการเอง หรือให้เช่าสถานที่ดำเนินการก็ได้

หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

1. ความเป็นธรรม
2. ความพึงพอใจของประชาชน
3. สิทธิเสรีภาพของประชาชน

วิธีการดำเนินการ

1. จัดเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการจัดให้มีบริการสุขาในสถานีขนส่ง
2. อัตราค่าเช่าใช้บริการห้องสุขาต้องมีราคาเป็นธรรมและติดตั้งป้ายแสดงอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน
3. จัดให้มีการดูแล บำรุงรักษาห้องสุขา วัสดุอุปกรณ์ ให้มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ และมีสภาพการใช้งานได้ดีตลอดเวลา
4. จัดให้มีห้องสุขาสำหรับคนพิการตามมาตรฐาน

### 10. การจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด และเครื่องดื่ม

รายละเอียด การจัดจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด และเครื่องดื่มให้แก่ประชาชนในบริเวณสถานีขนส่ง โดยจะดำเนินการเอง หรือให้เช่าสถานที่ดำเนินการก็ได้

หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

1. ความเป็นธรรม
2. ความพึงพอใจของประชาชน

### วิธีดำเนินการ

1. จัดเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้า เบ็ดเตล็ด และเครื่องดื่ม
2. ราคาสินค้าที่นำมาจำหน่ายต้องไม่เกินกว่าราคาที่จำหน่ายในท้องตลาด โดยทั่วไป และติดตั้งป้ายแสดงราคาสินค้าอย่างชัดเจน
3. จัดหาสถานที่สำหรับเป็นจุดจำหน่ายสินค้าภายในอาคารสถานี่ขนส่งอย่างเหมาะสมและเป็นระเบียบ

### 11. การจัดให้มีบริการรับฝากของ

รายละเอียด การรับฝากสิ่งของจากผู้โดยสาร และคิดค่าบริการโดยจะดำเนินการเอง หรือให้เช่าสถานที่ดำเนินการก็ได้

#### หลักเกณฑ์และมาตรฐาน

1. ความเป็นธรรม
2. ความพึงพอใจของประชาชน
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

#### วิธีการดำเนินการ

1. จัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการจัดให้มีบริการรับฝากของ
2. กำหนดอัตราค่าบริการรับฝากของแต่ละชั้นอย่างเป็นธรรม และติดตั้งป้ายแสดงอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน
3. จัดพื้นที่สำหรับเป็นจุดรับฝากของที่เหมาะสมและเพียงพอ
4. จัดเจ้าหน้าที่รับฝาก และคอยอำนวยความสะดวกโดยติดตั้งป้ายชื่อแสดงอย่างชัดเจน
5. กำหนดอัตราทดแทนในกรณีทรัพย์สินที่รับฝากสูญหายในอัตราที่เหมาะสมสมควรแก่กรณี

### 12. การจัดให้มีบริการรถรับจ้าง

รายละเอียด การจัดให้มีรถรับจ้างสาธารณะประเภทอื่น สำหรับรับ-ส่งผู้โดยสาร ต่อเนื่องจากรถโดยสารประจำทาง เช่น รถแท็กซี่ รถยนต์ สามล้อรับจ้าง เป็นต้น

#### เกณฑ์และมาตรฐาน

1. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
2. ความพึงพอใจของประชาชน



#### วิธีดำเนินการ

1. กำหนดประเภทรถที่จะอนุญาตให้เข้ามาให้บริการที่สถานีขนส่ง เช่น รถแท็กซี่ รถสามล้อรับจ้าง เป็นต้น
2. จัดสรรสถานที่จอดสำหรับรถที่ให้บริการเพื่อประชาชนสามารถใช้บริการได้ โดยสะดวกและปลอดภัย
3. ติดตั้งป้ายแสดงอัตราค่าบริการสำหรับการใช้บริการแต่ละประเภทอย่างชัดเจน

### 13. การจัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระ

รายละเอียด การจัดให้มีรถรับจ้างเข็นสัมภาระในบริเวณสถานี เพื่อให้บริการผู้โดยสาร

เกณฑ์และมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชน

#### วิธีการดำเนินการ

1. กำหนดจุดขอรับบริการโดยคำนึงถึงความสะดวก ความปลอดภัย
2. กำหนดอัตราค่าบริการอย่างเป็นธรรมและติดตั้งป้ายแสดงอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน
3. จัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก โดยติดตั้งป้ายชี้แสดงอย่างชัดเจน

### 14. การเก็บเงินค่าบริการสถานีขนส่ง

รายละเอียด การจัดเก็บเงินรายได้จากการดำเนินกิจการสถานีขนส่งผู้โดยสาร เช่น ค่าบริการใช้สถานีขนส่ง รายได้จากการจัดให้มีบริการห้องสุขา รายได้จากการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด เป็นต้น

เกณฑ์และมาตรฐาน การรักษามลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม

วิธีดำเนินการ การเก็บเงินค่าบริการ การเข้าใช้สถานีขนส่งของรถโดยสารประจำทางต้องปฏิบัติตามระเบียบที่ทางราชการกำหนด ในเรื่องของการจัดเก็บอัตราค่าบริการ การออกใบเสร็จรับเงิน การจัดทำบัญชีรับ – จ่ายเงิน

### 15. การจัดหา ดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์

รายละเอียด

1. ดูแลบำรุงรักษาอาคารสถานีขนส่ง สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในกิจการสถานีขนส่ง ให้มีความสะอาดเรียบร้อย สวยงาม และใช้งานได้โดยสม่ำเสมออย่างมีประสิทธิภาพ
2. ปรับปรุง ซ่อมแซมตัวอาคารสถานีขนส่ง และสถานที่ให้เกิดความทันสมัย สวยงามและเหมาะสม



3. จัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับใช้ในการดำเนินการสถานีขนส่งให้เกิดประสิทธิภาพ

เกณฑ์และมาตรฐาน

1. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
2. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการ

วิธีดำเนินการ

1. ดูแล บำรุงรักษา ปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานีขนส่งและบริเวณโดยรอบสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ใช้ในกิจการสถานีขนส่งให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความปลอดภัย

2. จัดหาสิ่งก่อสร้าง เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับใช้ในการดำเนินการกิจการสถานีขนส่งให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัลลภ ประสงค์กิจ, 2543. ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศตะวันออก ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ใช้แบบสอบถามกับผู้ใช้บริการที่สถานีขนส่งภาคตะวันออก(เอกมัย) จำนวน 400 ตัวอย่าง เป็นชาย 196 ราย เป็นหญิง 204 ราย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากต่อ ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการในเรื่องของความปลอดภัยในการเดินทาง การขับรถของพนักงานขับรถ การมีประกันอุบัติเหตุสำหรับผู้โดยสาร การตรงต่อเวลา และการไม่เจอรถรับผู้โดยสารระหว่างทาง ปัจจัยด้านตัวรถโดยสารในส่วนความสบายของที่นั่ง ความสะอาดของภายนอกและภายในรถ ความเย็นของเครื่องปรับอากาศ ความสะอาดและความสะดวกของห้องสุขา อายุการใช้งานของรถ ระบบกันสะเทือน ปัจจัยด้านสถานี คือ ความปลอดภัยของสถานีและที่จอดรถ ในส่วนของปัจจัยด้านราคาค่าโดยสารและปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย เรื่องการสะสมยอดเดินทางผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปานกลาง

นิรันดร์ ชวนชื่น, 2539. ได้ศึกษาเรื่อง ทศนคติของชาวเชียงใหม่ต่อระบบการขนส่งสาธารณะเพื่อที่จะทำให้ทราบมูลเหตุที่ทำให้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะในเขตเมืองเชียงใหม่ไม่ได้รับความนิยมในขณะนั้น และลักษณะประเภทของการบริการขนส่งสาธารณะที่ชาวเชียงใหม่ต้องการและพึงพอใจ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 540 ราย มีความนิยมต่อระบบขนส่งสาธารณะในขณะนั้น คือ รถโดยสารประจำทาง

และรถสองแถว โดยปัจจัยมูลฐานเช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่อยู่อาศัย อาชีพ รายได้ และการมีส่วนร่วมตัว มีผลต่อทัศนคติบริการในระบบขนส่งสาธารณะ ยิ่งผู้มีรายได้น้อย และมีการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาลงมา มีทัศนคติต่อบริการในระบบขนส่งสาธารณะในทางบวก และมีข้อพิจารณาว่า การพัฒนาการขนส่งสาธารณะให้มีคุณภาพเพียงพอที่จะจูงใจผู้ใช้รถส่วนตัวหันมาใช้บริการขนส่งสาธารณะ อย่างน้อยเป็นการเดินทางในพื้นที่ที่มีการจราจรคับคั่ง เพราะรถส่วนตัวและรถโดยสารแต่ละคันใช้พื้นที่ถนนในการจราจรเกือบเท่ากันแต่รถโดยสารสามารถบรรทุกคนโดยสารได้มากกว่า และการจัดบริการขนส่งสาธารณะควรมีบริการที่หลากหลาย เพราะผู้ใช้รถส่วนตัวจะหันมาใช้บริการขนส่งสาธารณะที่จะต้องเป็นบริการที่มีคุณภาพสูง และการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะด้วยการใช้ระบบขนส่งมวลชนจะช่วยลดปัญหาการจราจร และปัญหามลพิษจากการใช้งานยานพาหนะที่เพิ่มขึ้น

บุญส่ง สัตโยภาส และคณะ, 2544. ได้ศึกษาเรื่อง ลักษณะและการจัดการระบบของรถโดยสารสาธารณะในเมืองเชียงใหม่ อันเนื่องมาจากแนวคิดที่ว่า ปัญหาการจัดระเบียบรถโดยสารสาธารณะของเมืองเชียงใหม่ไม่เพียงแต่จะเป็นปัญหาทางวิศวกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ระบบที่เหมาะสมในเชิงวิศวกรรมศาสตร์ และเศรษฐศาสตร์เท่านั้น ยังเป็นปัญหาลังคมและการจัดการ ในประเด็นที่ว่า ผู้ประกอบการที่รวมตัวเป็นสหกรณ์มีความเป็นอิสระซึ่งกันและกันและเป็นผู้มีรายได้น้อย การจัดระเบียบจะต้องคำนึงถึงผลกระทบด้านบวกและด้านลบของผู้ประกอบการโดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้ 3 ประเด็น ด้วยกัน คือ 1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มผู้ใช้ บริการรถโดยสารสาธารณะ ในจังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ และ 3) เพื่อรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงทั่วไปของการประกอบการรถโดยสารสาธารณะในจังหวัดเชียงใหม่ รายงานการศึกษานี้มีขอบเขตเป็นการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน เพื่อวิเคราะห์ลักษณะปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบรถโดยสารสาธารณะในเขตเมืองเชียงใหม่ โดยงานวิจัย สามารถสรุปผลในประเด็นสำคัญ ๆ 4 ประเด็น คือ 1) จำนวนรถให้บริการและเส้นทาง 2) รายได้และค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการ 3) จำนวนผู้โดยสารและรายได้รวมของผู้ประกอบการแต่ละราย และ 4) รูปแบบที่เหมาะสมจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการ และหน่วยงานรัฐโดยกล่าวได้ว่ารายงานการวิจัยของ บุญส่ง และคณะ เรื่อง ลักษณะและการจัดการระบบของรถโดยสารสาธารณะในเมืองเชียงใหม่ ฉบับนี้ สามารถศึกษาและทบทวนข้อมูลพื้นฐานของการจัดระบบของรถโดยสารสาธารณะในเมืองเชียงใหม่ได้ละเอียดที่สุดเท่าที่เคยมีการศึกษามา

วัชระ พรหมบุญ. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ วิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน

ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ จากความแตกต่างของปัจจัยภูมิหลัง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการสถานีขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ ระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2550 ถึงวันที่ 30 ตุลาคม 2550 จำนวน 375 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Mogan) และสุ่มตัวอย่างที่ได้โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านของการให้บริการพบว่ากลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบริหารพื้นที่สถานี ด้านบริการอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านระบบจราจรและด้านระบบการรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดโดยการทดสอบค่า ที (t-test) เมื่อจำแนกตาม เพศ และทำการค่าเอฟ (F-test) เมื่อจำแนกตามอายุ ภูมิฐานะ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้พบว่า ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ ตามเพศพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์จำแนกตามเพศ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุ ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามอายุ โดยรวมอายุน้อยกว่า 21 ปีไม่เท่ากับอายุ 30-40 ปี และ 41-50 ปี อายุที่ต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายคู่ พบว่า ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ตามเพศ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดเพชรบูรณ์จำแนกเพศ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามอายุ โดยรวม

อายุน้อยกว่า 21 ปี ไม่เท่ากับอายุ 30-40 ปี และ 41-50 ปี อายุที่ต่างกันมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายคู่ พบว่าด้านประชาสัมพันธ์อายุน้อยกว่า 21 ปี ต่างกันจากอายุ 30-40 ปี และอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านบริหารพื้นที่สถานีอายุ 21-30 ปี ต่างกันจากอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านระบบจราจรอายุน้อยกว่า 21 ปี ต่างกันจากอายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี อายุ 21-30 ปี ต่างกันจากอายุ 41-50 ปี อายุ 31-40 ปี ต่างกันจากอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านระบบรักษาความปลอดภัย อายุน้อยกว่า 21 ปี ต่างกันจาก อายุ 21-30 ปี อายุ 30-40 ปี และ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 5) ด้านอื่น ๆ อายุน้อยกว่า 21 ปี ต่างกันจากอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มภูมิสำเนา ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามภูมิสำเนา พบว่า ในทุก ๆ ด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายคู่ พบว่า ด้านประชาสัมพันธ์และด้านระบบรักษาความปลอดภัย ผู้ที่มีภูมิสำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ต่างกันผู้มีภูมิสำเนานอกเขตอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ และผู้มีภูมิสำเนานอกเขตจังหวัดเพชรบูรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านบริหารพื้นที่สถานี ด้านระบบจราจร และด้านอื่น ๆ ผู้ที่มีภูมิสำเนาในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ต่างกันจากผู้ที่มีภูมิสำเนาอยู่ในจังหวัดอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอาชีพ ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์จำแนกตามอาชีพ พบว่าส่วนใหญ่ในทุก ๆ ด้านมีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านบริหารพื้นที่สถานีและด้านระบบจราจรที่ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มการศึกษา ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามระดับผู้ใช้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ในทุก ๆ ด้านมีความแตกต่างกันยกเว้นที่ไม่มีความแตกต่างกัน ด้านประชาสัมพันธ์และด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายคู่พบว่า ด้านบริหารพื้นที่สถานี ผู้ที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาปริญญาตรี หรือปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านระบบจราจรและ ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มรายได้



ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัด เพชรบูรณ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัด เพชรบูรณ์ จำแนกตามรายได้ ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายคู่ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกันยกเว้นด้านบริหารพื้นที่สถานีที่มี รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,001-20,000 บาท มีความแตกต่างจาก ที่มีรายได้ต่ำกว่า 30,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านระบบ จราจร ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,001-20,000 บาท มีความ แตกต่างจากที่มีรายได้ต่ำกว่า 30,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภัทรชัย อยู่เพ็ญยศ, 2535. ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่ง ผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่ง ผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ และอาชีพของผู้ใช้บริการ วิธีการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น จำนวน 600 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่ง ผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น ที่ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความสะอาด ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวก ด้านระเบียบการเดินรถ ด้านข้อมูล ข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ขนส่ง และด้านบริการประกอบอื่นๆ จำนวน 46 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (MEAN) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (STANDARD DEVIATION) และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียวแบบของครัสคาล-วอลลิส (KRUSKAL-WALLIS) ผลการวิจัยผู้ใช้ บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านและแต่ละด้าน อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบการเดินรถ ด้านความสะอาด ด้านเจ้าหน้าที่ขนส่ง ด้านบริการประกอบอื่น ๆ ด้านความปลอดภัย และด้านความสะดวก ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้บริการเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้ บริการเพศหญิงเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริการเพศชายมีความพึงพอใจการใช้ บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารมากกว่าผู้บริการเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 ในด้านต่อไปนี้เป็นด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ของสถานีขนส่งและด้าน บริการประกอบอื่น ๆ ส่วนในด้านความสะอาด ด้านระเบียบการเดินรถและด้านข้อมูลข่าวสารนั้น พบว่า ผู้บริการเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผู้บริการสถานีขนส่ง ผู้โดยสารที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัด



ขอนแก่น โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พันทิพา ปัญสุวรรณ และคณะ, 2550. ศึกษาเรื่อง ทักษะคติและความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงราย เชียงราย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยคำนวณสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 15-24 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน นักศึกษา มีสถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท มีพฤติกรรมในการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงรายด้านการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงราย โดยเฉลี่ยหนึ่งเดือน 3.87 ด้านจำนวนนาที่ใช้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงราย โดยเฉลี่ย 36.43 ผู้มาร่วมใช้บริการสถานีขนส่งมากที่สุด คือ มาคนเดียว เหตุผลที่เลือกใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงราย มากที่สุด คือ เดินทางต่อไปยังสถานที่อื่น สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการให้มีในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงรายมากที่สุด คือ ตู้น้ำดื่มฟรี เวลาที่มีผู้มาใช้บริการสถานีขนส่งมากที่สุด คือ 13.00 ถึง 17.00 นาฬิกา วันที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงรายมากที่สุด คือ วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์ ถึง อาทิตย์) และมีโอกาสกลับมาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงราย ทัศนคติของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงราย ในด้านอาคารสถานที่ ด้านราคา มีระดับปานกลาง และด้านทำเลที่ตั้ง/ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดมีระดับดี ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงราย ด้านการบริการ ด้านการจราจร ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และด้านความปลอดภัยมีความ พึงพอใจในระดับเฉยๆ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงรายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 ทักษะคติของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงราย ด้านทำเลที่ตั้ง/ช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงรายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสำคัญในระดับปานกลาง ทักษะคติของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

จังหวัดเชียงราย ด้านอาคารสถานที่ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง/ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงราย ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการจราจร ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสำคัญในระดับปานกลาง พฤติกรรมการใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงรายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงรายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสำคัญในระดับต่ำมาก

ภาพ สุขเกษม. 2551. ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา และเพื่อทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำนวน 166 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี มีสถานภาพแต่งงานแล้ว การศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000-10,000 บาท ความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่อยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (จุดบริการและสถานที่) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านบุคคลหรือพนักงานให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการระดับความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายการที่อยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ จัดให้มีรถโดยสารมากขึ้นกว่าเดิมเมื่อช่วงเทศกาลสำคัญ ด้านราคา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายการที่อยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ อัตราค่าโดยสารเป็นไปตามข้อกำหนดของทางราชการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย(จุดบริการและสถานที่) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายการที่อยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถานีขนส่งผู้โดยสารอยู่ใกล้ที่ชุมชน ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายการที่อยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารมีความถูกต้องทันสมัย ด้านบุคคลหรือพนักงานให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายการที่อยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายการที่อยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายคำแนะนำกับผู้ใช้บริการ และด้าน

กระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายการที่อยู่ในระดับสูงสุดได้แก่  
เวลาการออกเดินทางของรถโดยสารตรงตามเวลาที่กำหนดไว้



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาแนวทางการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน คือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

- 1) ประชากรที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ในปี พ.ศ. 2553 จำนวน 2,426,267 คน (เอกสารอ้างอิงรายงานบันทึกข้อความ งานกิจการขนส่ง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองพะเยา เรื่อง รายงานประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา, 2553)
- 2) บริษัทรถร่วมที่มาใช้บริการในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำนวน 16 บริษัท
- 3) แม่ค้าที่ขายสินค้าเบ็ดเตล็ด และเครื่องดื่มในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำนวน 1 แห่ง
- 4) ผู้ขับขีมือเตออร์ไซด์รับจ้าง จำนวน 58 คัน เฉพาะที่ลงทะเบียนคุม (งานกิจการขนส่ง สำนักปลัดเทศบาลเมืองพะเยา, 2553)

##### กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ในการวิจัยครั้งนี้ ได้คำนวณตามหลักการแปรผันร่วมกันระหว่างขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (ประกอบศิริ ภัคดีพินิจ, 2545 : 55) โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความผิดพลาดในการสุ่มได้ + 5% หรือ 0.05

จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 N = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ต้องศึกษา  
 E = ค่าความคลาดเคลื่อน

โดยสามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{2,426,267}{1 + N(0.0025)} \\ &= \frac{2,426,267}{1 + 6,065.67} \\ &= \frac{2,426,267}{6,066.67} \\ n &= 399.93 \\ n &= 400 \end{aligned}$$

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในแต่ละด้านผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 2 ชุด คือ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา

ตอนที่ 3 ความต้องการในการพัฒนาสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการสำหรับผู้รับบริการของประชาชนที่มาใช้สถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง



สำหรับแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลการทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มี 2 ประเภท คือ

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์กรอกข้อมูลด้วยตนเอง

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมจากเอกสารของงานกิจการขนส่ง สำนักปลัดเทศบาลเมืองพะเยา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เป็นแนวกรอกความคิดของการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผลวิจัย

### การจัดทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่อแจกแจงการกระจายของข้อมูลตามประเด็นต่าง ๆ โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency)และลงรหัส เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพพื้นฐานบางประการทางสังคมและเศรษฐกิจของประชาชนที่มาใช้บริการในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ใช้สถิติคือ ความถี่ (frequencies) ร้อยละ (percentage)

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ในด้านความพึงพอใจและความต้องการ โดยให้แสดงความคิดเห็นว่าแต่ละประเด็นประชาชนเห็นด้วยเพียงใด ตามมาตราวัดความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

5	=	พอใจ
4	=	ค่อนข้างพอใจ
3	=	เฉย ๆ
2	=	ไม่ค่อยพอใจ
1	=	ไม่พอใจ

จากการแบ่งระดับการประเมินค่าออกเป็น 5 ระดับในแบบสอบถามที่ใช้กับผู้ใช้บริการในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา นำมาวิเคราะห์ด้วยการกำหนดอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น (Class interval)} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงกำหนดระดับของความพึงพอใจโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับมีค่าคะแนนแตกต่างกัน 0.80 คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	4.21 – 5.00	=	พอใจ
ระดับคะแนน	3.41 – 4.20	=	ค่อนข้างพอใจ
ระดับคะแนน	2.61 – 3.40	=	เฉย ๆ
ระดับคะแนน	1.81 – 2.80	=	ไม่ค่อยพอใจ
ระดับคะแนน	1.00 – 1.80	=	ไม่พอใจ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการศึกษาแนวทางการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows (Statistical Package for the Social Sciences for windows) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การบรรยายประกอบตาราง ตามลำดับ

แบบสอบถามมีจำนวน 2 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา

ตอนที่ 3 ความต้องการในการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการสำหรับผู้รับบริการของประชาชนที่มาใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	134	33.50
หญิง	266	66.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 1 พบว่า ผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.50

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
10-20 ปี	135	33.75
21-30 ปี	191	47.75
31-40 ปี	40	10.00
41-50 ปี	22	5.50
51 ปีขึ้นไป	12	3.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.75 รองลงมาอายุระหว่าง 10-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.75

**ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา  
จำแนกตามระดับการศึกษา**

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	21	5.30
ประถมศึกษาภาคบังคับ (ป.4/ป.6)	30	7.50
มัธยมศึกษาระดับต้น/ปวช.	45	11.30
มัธยมศึกษาระดับตอนปลาย/ปวส.	69	17.30
ปริญญาตรี	226	56.50
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.30
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่ การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 17.30

**ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา  
จำแนกตามสถานภาพ**

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	323	80.75
สมรส	60	15.00
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	17	4.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 80.75 รองลงมา สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 15.00



ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา  
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
นักเรียน/ นักศึกษา	194	48.50
เกษตรกร	14	3.50
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	62	15.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	7	1.80
พนักงานบริษัทเอกชน	56	14.00
ว่างงาน	7	1.80
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	44	11.00
รับจ้าง	16	4.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 5 พบว่า ผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมารับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 15.50

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	161	40.30
5,000 – 10,000 บาท	147	36.80
10,001 บาท – 15,000 บาท	51	12.80
15,001 – 20,000 บาท	20	5.00
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	21	5.30
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.30 รองลงมาอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.80

**ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง**

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ท่องเที่ยว	100	25.00
เยี่ยมญาติ	74	18.50
ทำงาน	65	16.30
กลับภูมิลำเนา	108	27.00
เรียนหนังสือ	107	26.80
ติดต่อธุรกิจ	33	8.30
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางกลับภูมิลำเนา คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาเรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 26.80

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา

### ตาราง 8 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา

#### ด้านการรักษาความสะอาดในบริเวณสถานี

รายการ	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
บริเวณสถานีมีความ สะอาดทั้งตัวอาคาร และสถานี	119 (29.80)	185 (46.30)	80 (20.00)	14 (3.60)	2 (0.50)	4.11 (2.16)	ค่อนข้างพอใจ
มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ โดยใช้ไม้ที่ปลูกใน กระถางพร้อมตกแต่ง และปลูกไม้ดอกไม้ ประดับ บริเวณหน้า สถานี	83 (20.80)	186 (46.50)	103 (25.80)	26 (6.50)	2 (0.50)	3.80 (0.85)	ค่อนข้างพอใจ
บริเวณสถานีสะอาด และไม่มีขยะตกเรี่ยราด	110 (27.50)	193 (48.30)	75 (18.80)	18 (4.50)	4 (1.00)	3.96 (0.85)	ค่อนข้างพอใจ
ถึงขณะมีความเพียงพอ สามารถรองรับผู้มาใช้ บริการ	132 (3.30)	189 (47.30)	56 (14.00)	18 (4.50)	5 (1.30)	4.06 (0.87)	ค่อนข้างพอใจ
$\bar{X}$ รวม						3.98	ค่อนข้างพอใจ

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยาด้านการรักษาความสะอาดในบริเวณสถานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ บริเวณสถานีมีความสะอาดทั้งตัวอาคาร และสถานี รองลงมา ได้แก่ ถึงขณะ มีความเพียงพอ สามารถรองรับผู้มาใช้บริการ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ มีการปรับปรุงภูมิทัศน์โดยใช้ไม้ที่ปลูกในกระถางพร้อมตกแต่งและปลูกไม้ดอก-ไม้ประดับ บริเวณหน้าสถานี

ตาราง 9 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา

ด้านการรักษาความปลอดภัย

รายการ	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เช่น ตำรวจ สารวัตรทหารประจำอยู่ในสถานี	96 (24.00)	161 (40.30)	115 (28.80)	27 (6.80)	1 (0.30)	3.81 (0.88)	ค่อนข้าง พอใจ
มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ และ สารวัตรทหาร ออกตรวจตราดูแลสถานที่ตลอด	83 (20.80)	156 (39.00)	124 (31.00)	33 (8.30)	4 (1.00)	3.70 (0.92)	ค่อนข้าง พอใจ
มีการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด	91 (22.80)	139 (34.80)	140 (35.00)	25 (6.30)	5 (1.30)	3.71 (0.92)	ค่อนข้าง พอใจ
$\bar{X}$ รวม						3.74	ค่อนข้าง พอใจ

จากตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการรักษาความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เช่น ตำรวจ สารวัตรทหารประจำอยู่ในสถานี รองลงมา ได้แก่ มีการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ และ สารวัตรทหาร ออกตรวจตราดูแลสถานที่ตลอด

ตาราง 10 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา  
ด้านการประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสาร

รายการ	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
มีบอร์ด/นิทรรศการ/ ศูนย์ข้อมูลบริการ ข่าวสารของสถานี	79 (19.80)	175 (43.80)	121 (30.30)	24 (6.00)	1 (0.30)	3.76 (0.84)	ค่อนข้าง พอใจ
ผู้ใช้บริการติดต่อ สอบถามเส้นทาง การเดินทางได้ตลอด 24 ชั่วโมง	109 (27.30)	160 (40.00)	102 (25.50)	27 (6.80)	2 (0.50)	3.86 (0.90)	ค่อนข้าง พอใจ
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ สามารถให้คำแนะนำและ ช่วยแก้ปัญหาได้	90 (22.50)	180 (45.00)	104 (26.00)	23 (5.80)	3 (0.80)	3.82 (0.86)	ค่อนข้าง พอใจ
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ สื่อสารกับชาวต่างชาติได้	76 (19.00)	166 (41.50)	122 (30.50)	32 (8.00)	4 (1.00)	3.69 (0.90)	ค่อนข้าง พอใจ
มีระบบเสียงตามสายเพื่อ ประชาสัมพันธ์	84 (21.00)	166 (41.50)	111 (27.80)	35 (8.80)	4 (1.00)	3.72 (0.92)	ค่อนข้าง พอใจ
ข้อมูลต่างๆ							
$\bar{X}$ รวม						3.77	ค่อนข้าง พอใจ

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ ผู้ใช้บริการติดต่อสอบถามเส้นทางการเดินทางได้ตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมา เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สื่อสารกับชาวต่างชาติได้



ตาราง 11 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา  
ด้านการควบคุมดูแล การติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี

รายการ	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
มีป้ายโฆษณาที่ไม่ชัดเจน	120	190	82	7	1	4.05	ค่อนข้าง
ศีลธรรมและวัฒนธรรม	(30.00)	(47.50)	(20.50)	(1.80)	(0.30)	(0.77)	พอใจ
ป้ายที่ติดตั้งเป็นระเบียบ	104	199	87	9	1	3.99	ค่อนข้าง
เรียบร้อย สวยงาม	(26.00)	(49.80)	(21.80)	(2.30)	(0.30)	(0.76)	พอใจ
เหมาะสม							
ป้ายที่ติดตั้งมีความ	109	184	97	9	1	3.97	ค่อนข้าง
มั่นคงแข็งแรง และไม่	(27.30)	(46.00)	(24.30)	(2.30)	(0.30)	(0.79)	พอใจ
เกิดอันตรายต่อผู้เข้ามา							
ใช้บริการสถานีขนส่ง							
$\bar{X}$ รวม						4.00	ค่อนข้าง พอใจ

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการควบคุมดูแล การติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ มีป้ายโฆษณาที่ไม่ชัดเจนศีลธรรมและวัฒนธรรม รองลงมาป้ายที่ติดตั้งเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามเหมาะสม และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ ป้ายที่ติดตั้ง มีความมั่นคงแข็งแรง และไม่เกิดอันตรายต่อผู้เข้ามาใช้บริการสถานีขนส่ง

ตาราง 12 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา  
ด้านการจัดให้มีบริการสุขา

รายการ	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
จำนวนห้องสุขาทั้งชาย- หญิงมีความพอเพียงกับ ประชาชนที่มาใช้บริการ ในแต่ละวัน	106 (26.60)	168 (42.00)	82 (20.50)	30 (7.50)	14 (3.50)	3.91 (1.92)	ค่อนข้าง พอใจ
ห้องสุขาชาย - หญิง มีความสะอาดถูก สุขลักษณะและมีสภาพ ที่ดี	87 (21.80)	163 (40.80)	97 (24.30)	33 (8.30)	20 (5.00)	3.66 (1.06)	ค่อนข้าง พอใจ
การจัดเก็บค่า ธรรมเนียมโดยวิธีตั้งโต๊ะ รับบริจาค	133 (33.30)	159 (39.80)	90 (22.50)	13 (3.30)	5 (1.30)	4.00 (0.89)	ค่อนข้าง พอใจ
การเก็บค่าธรรมเนียม บริการสุขาโดยวิธีเก็บ ทุกคนที่เข้าใช้บริการ	104 (26.00)	155 (38.80)	109 (27.30)	22 (5.50)	10 (2.50)	3.80 (0.96)	ค่อนข้าง พอใจ
ก่อนเข้าห้องน้ำทั้งชาย- หญิง มีการขอความ กรุณาเปลี่ยนรองเท้า ก่อนเข้าห้องน้ำ	127 (31.80)	161 (40.30)	80 (20.00)	26 (6.50)	6 (1.50)	3.94 (0.95)	ค่อนข้าง พอใจ
$\bar{X}$ รวม						3.86	ค่อนข้าง พอใจ

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการจัดให้มีบริการสุขา ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ การจัดเก็บค่าธรรมเนียมโดยวิธีตั้งโต๊ะรับบริจาค รองลงมาจำนวนห้องสุขาทั้งชาย - หญิง มีความพอเพียงกับประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละวัน และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ ห้องสุขาชาย - หญิง มีความสะอาดถูกสุขลักษณะและมีสภาพที่ดี

ตาราง 13 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา  
ด้านการจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่ม

รายการ	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
ร้านจำหน่ายสินค้า เบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่ม ขายสินค้าด้วยความเป็น ธรรมชาติ	85 (21.30)	151 (37.80)	109 (27.30)	44 (11.00)	11 (2.80)	3.63 (1.02)	ค่อนข้าง พอใจ
ร้านจำหน่ายสินค้าและ เครื่องดื่ม อยู่ใน ตำแหน่งที่เหมาะสม	103 (25.80)	164 (41.00)	108 (27.00)	24 (6.00)	1 (0.30)	3.86 (0.87)	ค่อนข้างพอใจ
สินค้าที่หาซื้อเป็นสินค้า สดและใหม่	76 (19.00)	151 (37.80)	135 (33.80)	30 (7.50)	8 (2.00)	3.64 (0.93)	ค่อนข้างพอใจ
$\bar{X}$ รวม						3.71	ค่อนข้างพอใจ

จากตาราง 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่ม ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ ร้านจำหน่ายสินค้าและเครื่องดื่มอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม รองลงมาสินค้าที่หาซื้อเป็นสินค้าสดและใหม่และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ ร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่มขายสินค้าด้วยความเป็นธรรมชาติ

ตาราง 14 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา  
ด้านการจัดให้มีบริการรับฝากของ

รายการ	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
มีป้ายบอกที่นี้รับฝาก ของอย่างเห็นได้ชัด	84 (21.00)	140 (35.00)	127 (31.80)	42 (10.50)	7 (1.80)	3.63 (0.98)	ค่อนข้าง พอใจ
รับฝากของราคาเป็น ธรรมแก่ผู้ใช้ บริการ	80 (20.00)	154 (38.50)	127 (31.80)	33 (8.30)	6 (1.50)	3.67 (0.93)	ค่อนข้าง พอใจ
มีเจ้าหน้าที่รับฝากและ อำนวยความสะดวก	81 (20.30)	152 (38.00)	130 (32.50)	33 (8.30)	4 (1.00)	3.68 (0.92)	ค่อนข้าง พอใจ
$\bar{X}$ รวม						3.66	ค่อนข้าง พอใจ

จากตาราง 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการจัดให้มีบริการรับฝากของ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่รับฝากและอำนวยความสะดวก รองลงมารับฝากของราคาเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการและรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ มีป้ายบอกที่นี้รับฝากของอย่างเห็นได้ชัด

ตาราง 15 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา

ด้านการจัดให้มีบริการรถรับจ้าง

รายการ	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
รถรับจ้างที่มาให้ บริการ กับผู้โดยสาร เช่น รถ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถสามล้อรับจ้างเรียกค่า ใช้บริการในราคา ที่เป็นธรรม	95 (23.80)	162 (40.50)	103 (25.80)	32 (8.00)	8 (2.00)	3.76 (0.96)	ค่อนข้าง พอใจ
ในการใช้บริการรถ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง มีหมวกนิรภัยอีกใบให้ ผู้โดยสารเพื่อป้องกัน อุบัติเหตุหรือไม่	97 (24.30)	156 (39.00)	105 (26.30)	29 (7.30)	13 (3.30)	3.73 (1.01)	ค่อนข้าง พอใจ
จำนวนรถรับจ้าง มีเพียงพอและมีความ ปลอดภัย	95 (23.80)	185 (46.30)	92 (23.00)	22 (5.50)	6 (1.50)	3.85 (0.89)	ค่อนข้าง พอใจ
รถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง และรถสามล้อรับจ้าง มีความสุภาพอ่อนโยน พูดจาไพเราะเต็มใจ ให้บริการ	77 (19.30)	167 (41.80)	129 (32.80)	22 (5.50)	5 (1.30)	3.72 (0.88)	ค่อนข้าง พอใจ
$\bar{X}$ รวม						3.77	ค่อนข้าง พอใจ

จากตาราง 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการจัดให้มีบริการรถรับจ้าง ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ จำนวนรถรับจ้างมีเพียงพอ และมีความปลอดภัยรองลงมา รถรับจ้างที่มาให้บริการกับผู้โดยสาร เช่น รถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถสามล้อรับจ้าง เรียกค่าใช้บริการในราคาที่เป็นธรรม และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่



ในระดับต่ำสุด ได้แก่ รถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง และรถสามล้อรับจ้าง มีความสุภาพ อ่อนโยน พุดจา  
ไพเราะ เต็มใจให้บริการ

### ตาราง 16 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา

#### ด้านการจัดหา ดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารสถานี และวัสดุอุปกรณ์

รายการ	พอใจ	ค่อนข้าง	เฉย ๆ	ไม่ค่อย	ไม่	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
	(5)	พอใจ (4)	(3)	พอใจ (2)	พอใจ (1)		
เก้าอี้/ที่นั่งสำหรับผู้มา ใช้บริการในสถานีขนส่ง มีความสะอาดเรียบร้อย สวยงาม และใช้งานได้อย่าง มีประสิทธิภาพและเกิด ความปลอดภัย	135 (33.80)	169 (42.30)	78 (19.50)	17 (4.30)	1 (0.30)	4.05 (0.85)	ค่อนข้าง พอใจ
มีที่นั่งสำหรับพระภิกษุ สามเณร	95 (23.80)	156 (39.00)	107 (26.80)	35 (8.80)	7 (1.80)	3.74 (0.97)	ค่อนข้าง พอใจ
มีน้ำดื่มบริการ	84 (21.00)	121 (30.30)	130 (32.50)	50 (12.50)	15 (3.80)	3.52 (1.07)	ค่อนข้าง พอใจ
มีโทรทัศน์เพื่อให้ทราบ ถึงข้อมูลข่าวสารและ ความบันเทิง	105 (26.30)	157 (39.30)	107 (26.80)	27 (6.80)	4 (1.00)	3.83 (0.92)	ค่อนข้าง พอใจ
มีการบำรุงรักษา/ซ่อมแซม อาคารสถานีขนส่งและ บริเวณโดยรอบ	82 (20.50)	157 (39.30)	127 (31.80)	28 (7.00)	6 (1.50)	3.70 (0.92)	ค่อนข้าง พอใจ
$\bar{X}$ รวม						3.77	ค่อนข้าง พอใจ

จากตาราง 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัด  
พะเยา ด้านการจัดหา ดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารสถานี และวัสดุอุปกรณ์ ภาพรวมอยู่ใน  
ระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ใน  
ระดับค่อนข้างพอใจได้แก่ เก้าอี้/ที่นั่ง สำหรับผู้มาใช้บริการในสถานีขนส่งมีความสะอาด  
เรียบร้อย สวยงาม และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความปลอดภัย รองลงมา

มีโทรทัศน์เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารและความบันเทิง และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ มีน้ำดื่มบริการ

**ตาราง 17 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา  
ด้านการจัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระ**

รายการ	พอใจ	ค่อนข้าง	เฉย ๆ	ไม่ค่อย	ไม่	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
	(5)	พอใจ (4)	(3)	พอใจ (2)	พอใจ (1)		
จัดให้มีบริการรถเข็น สัมภาระสำหรับบริการ ผู้ที่ต้องการขนสิ่งของ ต่าง ๆ	73 (18.30)	124 (31.00)	144 (36.00)	44 (11.00)	15 (3.80)	3.49 (1.03)	ค่อนข้างพอใจ
กำหนดอัตราค่าบริการ อย่างเป็นธรรมพร้อม ติดตั้งป้ายแสดงอัตรา ค่าบริการอย่างชัดเจน	82 (20.50)	138 (34.50)	140 (35.00)	32 (8.00)	8 (2.00)	3.63 (0.96)	ค่อนข้างพอใจ
มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก ให้ความสะดวกให้กับ ลูกค้า	94 (23.50)	140 (35.00)	130 (32.50)	27 (6.80)	9 (2.30)	3.70 (0.97)	ค่อนข้างพอใจ
$\bar{X}$ รวม						3.61	ค่อนข้างพอใจ

จากตาราง 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการจัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า รองลงมา กำหนดอัตราค่าบริการอย่างเป็นธรรมพร้อมติดตั้งป้ายแสดงอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ จัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระสำหรับบริการผู้ที่ต้องการขนสิ่งของต่าง ๆ

ตอนที่ 3 ความต้องการในการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบล  
เวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ตาราง 18 แสดงความต้องการในการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา  
ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

รายการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
การรักษาความสะอาด ในบริเวณสถานี	173 (43.30)	155 (38.80)	63 (15.80)	8 (2.00)	1 (0.30)	4.22 (0.80)	มากที่สุด
การรักษาความ ปลอดภัย	180 (45.00)	147 (36.80)	64 (16.00)	9 (2.30)	0 (0.00)	4.24 (0.80)	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์และ บริการข้อมูลข่าวสาร	157 (39.30)	150 (37.50)	85 (21.30)	8 (2.00)	0 (0.00)	4.14 (0.81)	มาก
การควบคุม ดูแล การติดตั้งป้ายโฆษณา ในบริเวณสถานี	170 (42.50)	137 (34.30)	85 (21.30)	7 (1.80)	1 (0.30)	4.17 (0.83)	มาก
การจัดให้มีบริการสุขา	159 (39.80)	152 (38.00)	77 (19.30)	10 (2.50)	2 (0.50)	4.14 (0.84)	มาก
การจัดให้มีบริการ จำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด และเครื่องดื่ม	148 (37.00)	150 (37.50)	96 (24.00)	5 (1.30)	1 (0.30)	4.09 (0.82)	มาก
การจัดให้มีบริการรับ ฝากของการจัดให้มี	161 (40.30)	149 (37.30)	82 (20.50)	7 (1.80)	1 (0.30)	4.15 (0.82)	มาก
บริการรถรับจ้าง	148 (37.00)	159 (39.80)	83 (20.80)	10 (2.50)	0 (0.00)	4.11 (0.81)	มาก
การจัดหา ดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษา	165 (41.30)	150 (37.50)	77 (19.30)	7 (1.80)	1 (0.30)	4.17 (0.81)	มาก
อาคารสถานี และวัสดุ อุปกรณ์							
$\bar{X}$ รวม						4.16	มาก

จากตาราง 18 พบว่า ความต้องการในการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย รองลงมาการรักษาความสะอาดในบริเวณสถานี การควบคุม ดูแล การติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี การจัดหา ดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารสถานีและวัสดุอุปกรณ์ การจัดทำมีบริการรับฝากของ การประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสาร การจัดทำมีบริการสุขา การจัดทำมีบริการรถรับจ้าง และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ การจัดทำมีบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่ม

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา
- ตอนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา  
ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

**ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา**

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา

**ตาราง 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ**

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	43	78.20
หญิง	12	21.80
<b>รวม</b>	<b>55</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 78.20 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 21.80

ตาราง 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร  
จังหวัดพะเยาจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
20-30 ปี	16	29.09
31-40 ปี	15	27.27
41-50 ปี	17	30.91
51 ปีขึ้นไป	7	12.73
<b>รวม</b>	<b>55</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 20 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.91 รองลงมาอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.09

ตาราง 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร  
จังหวัดพะเยาจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	3	5.50
ประถมศึกษาภาคบังคับ (ป.4/ป.6)	20	36.40
มัธยมศึกษาระดับต้น	7	12.70
มัธยมศึกษาระดับตอนปลาย	14	25.50
ปริญญาตรี	11	20.00
<b>รวม</b>	<b>55</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 21 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาประถมศึกษาภาคบังคับ (ป.4/ป.6) เป็นร้อยละ 36.40 รองลงมามัธยมศึกษาระดับตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 25.50



ตาราง 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร  
จังหวัดพะเยาจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	15	27.30
สมรส	36	65.50
หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	4	7.30
<b>รวม</b>	<b>55</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 22 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่  
สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 65.50 รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 27.30

ตาราง 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร  
จังหวัดพะเยาจำแนกตามการประกอบอาชีพ

การประกอบอาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
แม่ค้า / พ่อค้า	2	3.60
ผู้ประกอบ/เจ้าของรถ	1	1.80
พนักงานต้อนรับบนรถ	6	10.90
คนขับรถโดยสาร	7	12.70
มอเตอร์ไซด์รับจ้าง	23	41.80
คนขับรถสามล้อรับจ้าง	2	3.60
คนขายตั๋วรถผู้โดยสาร	9	16.40
เจ้าหน้าที่สถานี่ขนส่ง	5	9.10
<b>รวม</b>	<b>55</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 23 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่  
การประกอบอาชีพมอเตอร์ไซด์รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 41.80 รองลงมาคนขายตั๋วรถผู้โดยสาร  
คิดเป็นร้อยละ 16.40

ตาราง 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในสถานีส่งผู้โดยสาร  
จังหวัดพะเยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	16	29.10
5,000 – 10,000 บาท	27	49.10
10,001 บาท – 15,000 บาท	10	18.20
15,001 – 20,000 บาท	1	1.80
ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป	1	1.80
<b>รวม</b>	<b>55</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 24 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสถานีส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.10 รองลงมาต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.10

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสาร  
จังหวัดพะเยา

ตาราง 25 แสดงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา  
ด้านการบริการช่องจอดรถรับ – ส่ง ผู้โดยสารของรถประจำทาง

รายการ	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
รถโดยสารผู้ให้บริการ เข้าจอดตรงกับช่องจอด ที่สถานีจัดให้ทุกครั้ง	32 (58.20)	15 (27.30)	6 (10.90)	2 (3.60)	0 (0.00)	4.40 (0.83)	พอใจ
รถโดยสารผู้ให้บริการ เข้าจอดเพื่อรับผู้โดยสาร เข้า-ออกตรงเวลาทุกครั้ง	30 (54.50)	17 (30.90)	5 (9.10)	3 (5.50)	0 (0.00)	4.34 (0.87)	พอใจ
จำนวนรถที่ให้บริการกับ ประชาชนมีความเพียงพอ ต่อผู้ให้บริการ ทุกครั้ง/ วัน/เที่ยว	31 (56.40)	16 (29.10)	4 (7.30)	4 (7.30)	0 (0.00)	4.34 (0.91)	พอใจ
ติดตั้งป้ายแสดงเส้นทาง ของรถโดยสารประจำ ทาง ในแต่ละเส้นทาง อย่างเหมาะสม	33 (60.00)	17 (30.90)	4 (7.30)	1 (1.80)	0 (0.00)	4.49 (0.72)	พอใจ
$\bar{X}$ รวม						4.39	พอใจ

จากตาราง 25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัด  
พะเยา ด้านการบริการช่องจอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารของรถประจำทางความพึงพอใจในภาพรวม  
อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ใน  
ระดับพอใจ ได้แก่ ติดตั้งป้ายแสดงเส้นทางของรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางอย่าง  
เหมาะสม รองลงมา รถโดยสารผู้ให้บริการเข้าจอดตรงกับช่องจอดที่สถานีจัดให้ทุกครั้งและ  
รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ รถโดยสารผู้ให้บริการเข้าจอดเพื่อรับผู้โดยสาร

เข้า-ออกตรงเวลาทุกครั้ง และจำนวนรถที่ให้บริการกับประชาชนมีความเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ  
ทุกครั้ง/วัน/เที่ยว

ตาราง 26 แสดงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา  
ด้านการบริการพื้นที่ลานจอดรถ

รายการ	พอใจ	ค่อนข้าง	เฉย ๆ	ไม่ค่อย	ไม่	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
	(5)	พอใจ (4)	(3)	พอใจ (2)	พอใจ (1)		
มีพื้นที่จอดรถมอเตอร์ไซด์ /รถยนต์ที่มาส่งผู้ที่จะเดินทางไปยังจังหวัดอื่น ๆ	31 (56.40)	11 (20.00)	6 (10.90)	4 (7.30)	3 (5.50)	4.14 (1.21)	ค่อนข้าง พอใจ
พื้นลานจอดรถไม่กีดขวางการจราจรของรถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานี เพื่อรับส่งผู้โดยสาร	31 (56.40)	14 (25.50)	4 (7.30)	6 (10.90)	0 (0.00)	4.27 (1.01)	พอใจ
พื้นที่จอดรถแต่ละประเภทมีป้ายและเครื่องหมายแสดงอย่างชัดเจน	31 (56.40)	15 (27.30)	4 (7.30)	5 (9.10)	0 (0.00)	4.30 (0.96)	พอใจ
$\bar{X}$ รวม						4.24	พอใจ

จากตาราง 26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการบริการพื้นที่ลานจอดรถ ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับพอใจ ได้แก่ พื้นที่จอดรถแต่ละประเภทมีป้ายและเครื่องหมายแสดงอย่างชัดเจน รองลงมา พื้นลานจอดรถไม่กีดขวางการจราจรของรถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานี เพื่อรับส่งผู้โดยสาร และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ มีพื้นที่จอดรถมอเตอร์ไซด์ /รถยนต์ที่มาส่งผู้ที่จะเดินทางไปยังจังหวัดอื่น ๆ

ตาราง 27 แสดงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา  
ด้านการจัดที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร

รายการ	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
จัดสรรพื้นที่ภายใน อาคารสถานีจำหน่ายตั๋ว เพื่อให้ผู้ประกอบการ/ บริษัทเดินรถจำหน่ายตั๋ว โดยสารของรถโดยสาร ประจำทางอย่างเพียงพอ และเป็นระเบียบ	33 (60.00)	14 (25.50)	4 (7.30)	4 (7.30)	0 (0.00)	4.38 (0.91)	พอใจ
ติดตั้งป้ายแสดงช่อง จำหน่ายตั๋วของรถ โดยสารประจำทาง ในแต่ละเส้นทางอย่าง ชัดเจน	35 (63.60)	14 (25.50)	5 (9.10)	1 (1.80)	0 (0.00)	4.50 (0.74)	พอใจ
ช่องจำหน่ายตั๋วของรถ โดยสารมีป้ายแสดงอัตรา ค่าโดยสาร และ รายละเอียดเส้นทาง การให้บริการของแต่ละ เส้นทางอย่างชัดเจน	31 (56.40)	9 (16.40)	8 (14.50)	7 (12.70)	0 (0.00)	4.16 (1.10)	ค่อนข้าง พอใจ
$\bar{X}$ รวม						4.35	พอใจ

จากตาราง 27 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการจัดที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับพอใจ ได้แก่ ติดตั้งป้ายแสดงช่องจำหน่ายตั๋วของรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางอย่างชัดเจน รองลงมา จัดสรรพื้นที่ภายในอาคารสถานีจำหน่ายตั๋ว ๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการ/บริษัทเดินรถจำหน่ายตั๋วโดยสารของรถโดยสารประจำทางอย่างเพียงพอและเป็นระเบียบ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน



ระดับต่ำสุด ได้แก่ ช่องจำหน่ายตัวของรถโดยสารมีป้ายแสดงอัตราค่าโดยสาร และรายละเอียดเส้นทางการให้บริการของแต่ละเส้นทางอย่างชัดเจน

**ตาราง 28 แสดงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการรักษาความปลอดภัย**

รายการ	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เช่น ตำรวจ สारวัตรทหาร ประจำอยู่ในสถานี	37	11	4	3	0	4.49 (0.86)	พอใจ
มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ และ สारวัตรทหาร ออกตรวจตราดูแลสถานที่ตลอด	36	10	7	2	0	4.45 (0.86)	พอใจ
มีการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด	35	9	9	2	0	4.40 (0.89)	พอใจ
เจ้าหน้าที่เทศกิจออกตรวจดูแลรอบบริเวณสถานี เพื่อป้องกันแม่ค้า/พ่อค้าขายของในสถานี	33	14	6	2	0	4.42 (0.83)	พอใจ
$\bar{X}$ รวม						4.44	พอใจ

จากตาราง 28 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการรักษาความปลอดภัย ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับพอใจ ได้แก่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เช่น ตำรวจ สारวัตรทหารประจำอยู่ในสถานี รองลงมา มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ และ สारวัตรทหาร ออกตรวจตราดูแลสถานที่ตลอด และรายการที่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศกิจออกตรวจดูแลรอบบริเวณสถานี เพื่อป้องกันแม่ค้า/พ่อค้าขายของในสถานี

ตาราง 29 แสดงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา  
ด้านการจัดระบบการจราจรภายในสถานี่

รายการ	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
มีการจัดระบบ การจราจรให้ได้รับ ความสะดวก และ ปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ	36 (61.80)	12 (21.80)	5 (9.10)	3 (5.50)	1 (1.80)	4.36 (0.99)	พอใจ
มีป้ายแนะนำและ เครื่องหมายจราจร ตามมาตรฐานชัดเจน ในบริเวณสถานี่ ฯ	28 (50.90)	18 (32.70)	4 (7.30)	5 (9.10)	0 (0.00)	4.25 (0.95)	พอใจ
$\bar{X}$ รวม						4.31	พอใจ

จากตาราง 29 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการจัดระบบการจราจรภายในสถานี่ ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับพอใจ ได้แก่ มีการจัดระบบการจราจรให้ได้รับความสะดวก และปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ มีป้ายแนะนำและเครื่องหมายจราจรตามมาตรฐานชัดเจนในบริเวณสถานี่ ฯ

ตาราง 30 แสดงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา

ด้านการเก็บเงินค่าบริการสถานีขนส่ง

รายการ	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
พอใจในการเสียค่าบริการ การเข้าใช้ สถานีขนส่งของรถโดยสารประจำทาง	4	3	3	0	0	4.10	ค่อนข้าง
เจ้าหน้าที่จะมอบตัวรับเงินค่าบริการเข้าใช้ สถานีฯ ให้คนขับรถโดยสารทุกครั้งเสียค่าบริการ	(7.30)	(5.50)	(5.50)	(0.00)	(0.00)	(0.88)	พอใจ
เจ้าหน้าที่ขนส่งจะลงบัญชี	5	2	3	0	0	4.20	ค่อนข้างพอใจ
คู่มือการจ่ายตัวรับเงินทุกครั้ง	(9.10)	(3.60)	(5.50)	(0.00)	(0.00)	(0.92)	
เจ้าหน้าที่คนขับรถโดยสาร มาเช็คเวลารถเข้าสถานี ฯ	5	4	1	0	0	4.40	พอใจ
ในวันส่งมอบรถให้กับ	(9.10)	(7.30)	(1.80)	(0.00)	(0.00)	(0.70)	
เจ้าหน้าที่คนต่อไปของอีก	5	4	1	0	0	4.40	พอใจ
วันหนึ่ง ก็จะส่งเงิน	(9.10)	(7.30)	(1.80)	(0.00)	(0.00)	(0.70)	
ค่าบริการ การเข้าใช้							
สถานีฯ ให้กับเจ้าหน้าที่							
ผู้รับผิดชอบด้านการเงิน							
เพื่อนำฝากธนาคารทุกวัน							
ก่อนเวลา 15.00 น.							
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้าน	5	4	1	0	0	4.40	พอใจ
การเงิน จะจัดทำบัญชีรับ-	(9.10)	(7.30)	(1.80)	(0.00)	(0.00)	(0.70)	
จ่ายเงินเป็นประจำทุก ๆ							
เดือน เพื่อรายงานให้ผู้							
บังคับ บัญชาทราบ							
$\bar{X}$ รวม						4.30	พอใจ

จากตาราง 30 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ด้านการเก็บเงินค่าบริการสถานีขนส่ง ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับพอใจ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขนส่งจะลงบัญชีคุมการจ่ายตัวรับเงินทุกครั้งที่คนขับรถโดยสารมาเช็คเวลารถเข้าสถานี ฯ ในวันส่งมอบเวรให้กับเจ้าหน้าที่คนต่อไปของอีกวันหนึ่งก็จะส่งเงินค่าบริการการเข้าใช้สถานี ฯ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการเงิน เพื่อนำฝากธนาคารทุกวันก่อนเวลา 15.00 น. และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการเงิน จะจัดทำบัญชีรับ-จ่ายเงินเป็นประจำทุก ๆ เดือนเพื่อรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ รองลงมาเจ้าหน้าที่จะมอบตัวรับเงินค่าบริการเข้าใช้สถานี ฯ ให้คนขับรถโดยสารทุกครั้งที่เสียค่าบริการ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ พอใจในการเสียค่าบริการ การเข้าใช้สถานีขนส่งของรถโดยสารประจำทาง

### ตอนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียงอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ตาราง 31 แสดงแนวทางในการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียงอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

รายการ	ต้องการมากที่สุด (5)	ต้องการมาก (4)	ปานกลาง (3)	ต้องการน้อย (2)	ต้องการน้อยที่สุด (1)	$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
การบริการช่องจอดรถรับ-ส่ง ผู้โดยสารของรถประจำทาง	30 (54.50)	17 (30.90)	7 (12.70)	0 (0.00)	1 (1.80)	4.36 (0.85)	มากที่สุด
การบริหารพื้นที่ลานจอดรถ	28 (50.90)	17 (30.90)	8 (14.50)	1 (1.80)	1 (1.80)	4.27 (0.91)	มากที่สุด
การจัดที่จำหน่ายตั๋วรถโดยสาร	35 (63.60)	15 (27.30)	4 (7.30)	0 (0.00)	1 (1.80)	4.51 (0.79)	มากที่สุด
การรักษาความปลอดภัย	34 (61.80)	17 (30.90)	3 (5.50)	0 (0.00)	1 (1.80)	4.50 (0.77)	มากที่สุด
การเก็บเงินค่าบริการสถานีขนส่ง	27 (49.10)	14 (25.50)	12 (21.80)	0 (0.00)	2 (3.60)	4.16 (1.01)	มาก
$\bar{X}$ รวม						4.36	มากที่สุด

จากตาราง 31 พบว่า แนวทางในการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การจัดที่จำหน่ายตั๋วรถโดยสาร รองลงมา การรักษาความปลอดภัย และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ การเก็บเงินค่าบริการสถานีขนส่ง



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการและแนวทางการพัฒนาต่อสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำนวน 400 คน และผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา จำนวน 55 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา
- ตอนที่ 3 ความต้องการในการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
- ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการสำหรับผู้รับบริการของประชาชนที่มาใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา
- ตอนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยาให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำเสนอเป็นตาราง ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)



## สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางกลับภูมิลำเนา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ ด้านการควบคุมดูแลการติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี ด้านการรักษาความสะอาดในบริเวณสถานี ด้านการจัดให้มีบริการสุขา ด้านการประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสารด้านการจัดให้มีบริการรถรับจ้าง ด้านการจัดหา ดูแล ซ่อมแซมบำรุง รักษาอาคาร สถานี และวัสดุอุปกรณ์ ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้า เบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่มด้านการจัดให้มีบริการรับฝากของด้านการจัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า ด้านการรักษาความสะอาดในบริเวณสถานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ บริเวณสถานีมีความสะอาดทั้งตัวอาคาร และสถานที่ ด้านการรักษาความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เช่น ตำรวจ สารวัตรทหารประจำอยู่ในสถานี ด้านการประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ ผู้รับบริการติดต่อสอบถามเส้นทางเดินทางได้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้านการควบคุมดูแล การติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ มีป้ายโฆษณาที่ไม่ขัดต่อศีลธรรมและวัฒนธรรม ด้านการจัดให้มีบริการสุขา ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ การจัดเก็บค่าธรรมเนียมโดยวิธีตั้งโต๊ะรับบริจาค ด้านการจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้า เบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่ม ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ ร้านจำหน่ายสินค้าและเครื่องดื่มอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ด้านการจัดให้มีบริการรับฝากของ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่รับฝากและอำนวยความสะดวกด้านการจัดให้มีบริการรถรับจ้าง ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ จำนวนรถรับจ้างมีเพียงพอ และมีความปลอดภัย ด้านการจัดหา ดูแล

ซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารสถานี่ และวัสดุอุปกรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ เก้าอี้/ที่นั่ง สำหรับผู้มารับบริการ ในสถานี่ขนส่งมีความสะอาดเรียบร้อย สวยงาม และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความปลอดภัย ด้านการจัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

ความต้องการในการพัฒนาสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย รองลงมาการรักษาความสะอาดในบริเวณสถานี่ การควบคุม ดูแล การติดตั้งป้ายโฆษณา ในบริเวณสถานี่ การจัดหา ดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารสถานี่ และวัสดุอุปกรณ์ การจัดให้มีบริการรับฝากของ การประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสาร การจัดให้มีบริการสุขา การจัดให้มีบริการรถรับจ้าง และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ การจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่ม

ผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษาภาคบังคับ (ป.4/ป.6) สถานภาพสมรสการประกอบอาชีพมอเตอร์ไซด์รับจ้าง รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยาโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการบริการช่องจอดรถรับ-ส่ง ผู้โดยสารของรถประจำทาง ด้านการจัดที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร ด้านการจัดระบบการจราจรภายในสถานี่ ด้านการเก็บเงินค่าบริการสถานี่ขนส่ง ด้านการบริการพื้นที่ลานจอดรถ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าด้านการบริการช่องจอดรถรับ-ส่ง ผู้โดยสารของรถประจำทาง ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ ติดตั้งป้ายแสดงเส้นทางของรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางอย่างเหมาะสม ด้านการบริการพื้นที่ลานจอดรถ ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ พื้นที่จอดรถแต่ละประเภทมีป้ายและเครื่องหมายแสดงอย่างชัดเจนด้านการจัดที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ ติดตั้งป้ายแสดงช่องจำหน่ายตั๋วของรถโดยสารประจำทางในแต่ละ

เส้นทางอย่างชัดเจน ด้านการรักษาความปลอดภัย ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เช่น ตำรวจ สารวัตรทหารประจำอยู่ในสถานี ด้านการจัดระบบการจราจรภายในสถานี ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ มีการจัดระบบการจราจรให้ได้รับความสะดวกและปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการเก็บเงินค่าบริการสถานีขนส่ง ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขนส่งจะลงบัญชีคุมการจ่ายตั๋วรับเงินทุกครั้งที่คนขับรถโดยสารมาเช็คเวลารถเข้าสถานีฯ ในวันส่งมอบเวรให้กับเจ้าหน้าที่คนต่อไปของอีกวันหนึ่ง ก็จะส่งเงินค่าบริการการเข้าใช้สถานีฯ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการเงิน เพื่อนำฝากธนาคารทุกวันก่อนเวลา 15.00 น. และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการเงิน จะจัดทำบัญชีรับ-จ่ายเงินเป็นประจำทุก ๆ เดือน เพื่อรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

แนวทางในการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การจัดที่จำหน่ายตั๋วรถโดยสาร รองลงมา การรักษาความปลอดภัย และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ การเก็บเงินค่าบริการสถานีขนส่ง

### **อภิปรายผลการวิจัย**

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ความต้องการ และแนวทางการพัฒนาต่อสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยาจากผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน ครั้งนี้ ได้นำทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาประกอบการอภิปรายผล ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยาได้มีการบริการด้านต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองของความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องทฤษฎีความพึงพอใจ Wolman (1973, p. 94) ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation) ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ซึ่งอาจกล่าวได้

ว่าเมื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารในด้านต่าง ๆ แล้วสามารถที่จะนำความพึงพอใจของผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารเพื่อให้สามารถตอบสนองของความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการที่ได้ตั้งไว้

ความพึงพอใจผู้รับบริการในแต่ละด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ จากการศึกษาพบว่า ด้านการรักษาความสะอาดในบริเวณสถานี รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ บริเวณสถานีมีความสะอาดทั้งตัวอาคาร และสถานที่ ด้านการรักษาความปลอดภัย พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เช่น ตำรวจ สารวัตรทหารประจำอยู่ในสถานี ด้านการประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสาร พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ผู้ใช้บริการติดต่อสอบถามเส้นทางการเดินทางได้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้านการควบคุมดูแล การติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ มีป้ายโฆษณาที่ไม่ขัดต่อศีลธรรมและวัฒนธรรม ด้านการจัดให้มีบริการสุขา พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ การจัดเก็บค่าธรรมเนียมโดยวิธีตั้งโต๊ะรับบริจาค ด้านการจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่ม พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ร้านจำหน่ายสินค้าและเครื่องดื่ม อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ด้านการจัดให้มีบริการรับฝากของ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่รับฝากและอำนวยความสะดวก ด้านการจัดให้มีบริการรถรับจ้าง พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ จำนวนรถรับจ้างมีเพียงพอ และมีความปลอดภัย ด้านการจัดหา ดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารสถานี และวัสดุอุปกรณ์ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ เก้าอี้/ที่นั่ง สำหรับผู้มาใช้บริการในสถานีขนส่งมีความสะอาดเรียบร้อย สวยงาม และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความปลอดภัยด้านการจัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ซึ่งจะเห็นได้ว่า การบริการของสถานีขนส่งผู้โดยสารให้บริการอยู่ในระดับที่พอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 251) ว่าประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพ และหรือคุณภาพของบริการ ก็คือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการอันเป็นความรู้สึกเชิงบวก ความรู้สึกพึงพอใจดังกล่าว

ความต้องการในการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย รองลงมา



การรักษาความสะอาดในบริเวณสถานี การควบคุม ดูแล การติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี การจัดหา ดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารสถานี และวัสดุอุปกรณ์ การจัดให้มีบริการรับฝาก ของการประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสาร การจัดให้มีบริการสุขา การจัดให้มีบริการรถ รับจ้าง และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ การจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้า เบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่ม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม Erwin (อ้างอิงใน ยุพาพร รูปงาม, 2545) ว่ากระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงของบุคคล แก้ไขปัญหาร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุน ติดตามการปฏิบัติงานของ องค์การและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความต้องการในการพัฒนาสถานีขนส่ง ผู้โดยสารจังหวัดพะเยาจากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถที่จะนำมาปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และ พัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยาให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นได้

สำหรับความพึงพอใจผู้ปฏิบัติงานในแต่ละด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ จากการศึกษาพบว่า ด้านการบริการช่องจอดรถรับ-ส่ง ผู้โดยสารของรถประจำทาง พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ติดตั้งป้ายแสดงเส้นทางของรถโดยสารประจำทาง ในแต่ละเส้นทางอย่างเหมาะสม ด้านการบริการพื้นที่ลานจอดรถ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ พื้นที่จอดรถแต่ละประเภทมีป้ายและเครื่องหมายแสดงอย่างชัดเจน ด้านการ จัดที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ติดตั้งป้ายแสดงช่อง จำหน่ายตั๋วของรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางอย่างชัดเจน ด้านการรักษาความปลอดภัย พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เช่น ตำรวจ สารวัตรทหารประจำอยู่ในสถานี ด้านการจัดระบบการจราจรภายในสถานี พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ มีการจัดระบบการจราจรให้ได้รับความสะดวก และปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการเก็บเงินค่าบริการสถานีขนส่ง พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขนส่งจะลงบัญชีคุมการจ่ายตั๋วรับเงินทุกครั้งที่คนขับรถโดยสารมา เช็ดเวลารถเข้าสถานีฯ ในวันส่งมอบเวรให้กับเจ้าหน้าที่คนต่อไปของอีกวันหนึ่ง ก็จะส่งเงิน ค่าบริการ การเข้าใช้สถานีฯ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการเงิน เพื่อนำฝากธนาคารทุก วันก่อนเวลา 15.00 น. และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการเงิน จะจัดทำบัญชีรับ-จ่ายเงินเป็น ประจำทุก ๆ เดือน เพื่อรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ชริณี เดชจินดา (2530, หน้า 43) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความ ต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุลงจุดมุ่งหมายระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว

จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริการภายในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารประจำทางในแต่ละด้านมีการบริการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความประทับใจและพึงพอใจในการให้บริการ

แนวทางในการพัฒนาสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ได้แก่ การจัดที่จำหน่ายตั๋วรถโดยสารรองลงมา การรักษาความปลอดภัย และรายการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ การเก็บเงินค่าบริการสถานี่ขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ เทพศักดิ์บุญยรัตน์ (2536, 13) กล่าวว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริหารงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารประจำทางจะต้องมีการวางแผนงานให้เป็นระบบ เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของสถานี่ขนส่งผู้โดยสารในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้

### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องแนวการพัฒนาสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการตามที่ประชาชนเสนอแนะได้หรือไม่ กรณีขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการก่อสร้างห้องน้ำ-ส้วมให้ได้มาตรฐานที่ดีกว่าที่เป็นปัจจุบัน
2. ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนิสิต กรณีดังกล่าว หน่วยงานที่ถ่ายโอนภารกิจตามพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 ควรจะมีเงินงบประมาณอุดหนุนให้กับหน่วยงานที่รับถ่ายโอน เหมือนกับการขอเงินอุดหนุนจากส่วนกลาง





ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง  
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมายลงใน ( / ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง..... ที่เว้นไว้  
ให้ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้รับบริการ

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา  
( ) 1. ไม่ได้รับการศึกษา ( ) 2. จบประถมศึกษาภาคบังคับ (ป.4/ป.6)  
( ) 3. จบมัธยมศึกษาระดับต้น/ปวช. ( ) 4. จบมัธยมศึกษาระดับตอนปลาย/ปวส.  
( ) 5. ปริญญาตรี ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี  
( ) 7. อื่น ๆ (ระบุ) .....
4. สถานภาพ  
( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส ( ) 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
5. อาชีพ  
( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 2. เกษตรกร  
( ) 3. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 4. แม่บ้าน/พ่อบ้าน  
( ) 7. พนักงานบริษัทเอกชน ( ) 6. ว่างาน  
( ) 8. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ( ) 9. รับจ้าง  
( ) 10. อื่น ๆ (ระบุ) .....
6. รายได้ต่อเดือน  
( ) 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ( ) 2. 5,000 – 10000 บาท  
( ) 3. 10,001 บาท – 15,000 บาท ( ) 4. 15,001 – 20,000 บาท  
( ) 5. ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป
7. วัตถุประสงค์ในการเดินทาง  
( ) 1. ท่องเที่ยว ( ) 2. เยี่ยมญาติ ( ) 3. ทำงาน  
( ) 4. กลับภูมิลำเนา ( ) 5. เรียนหนังสือ ( ) 6. ติดต่อธุรกิจ  
( ) 7. อื่น ๆ (ระบุ).....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา**

ความพึงพอใจของผู้ใช้สถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดพะเยา	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
<b>การรักษาความสะอาดในบริเวณสถานี</b>					
8. บริเวณสถานีมีความสะอาดทั้งตัวอาคารและสถานที่					
9. มีการปรับปรุงภูมิทัศน์โดยใช้ไม้ที่ปลูกในกระถางพร้อม ตกแต่งและปลูกไม้ดอก-ไม้ประดับ บริเวณหน้าสถานี					
10. บริเวณสถานีสะอาด และไม่มีขยะตกเรี่ยราด					
11. ถังขยะ มีความเพียงพอสามารถรองรับผู้มาใช้บริการ					
<b>การรักษาความปลอดภัย</b>					
12. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เช่น ตำรวจ สารวัตร ทหาร ประจำอยู่ในสถานี					
13. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ และสารวัตรทหาร ออกตรวจตรา ดูแลสถานที่ตลอด					
14. พบเห็น ตำรวจ และสารวัตรทหาร ขึ้นตรวจตรา ผู้โดยสารบนรถโดยสารเป็นบางครั้งคราว					
15. มีการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด					
<b>การประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสาร</b>					
16. มีบอร์ด/นิทรรศการ/ศูนย์ข้อมูลบริการข่าวสารของสถานี					
17. ผู้ใช้บริการติดต่อสอบถามเส้นทางการเดินทางได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
18. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถให้คำแนะนำและช่วย แก้ปัญหาได้					
19. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สื่อสารกับชาวต่างชาติได้					
20. มีระบบเสียงตามสาย เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ					
<b>การควบคุม ดูแล การติดตั้งป้ายโฆษณาในบริเวณสถานี</b>					
21. มีป้ายโฆษณาที่ไม่ขัดต่อศีลธรรมและวัฒนธรรม					
22. ป้ายที่ติดตั้งเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามเหมาะสม					

ความพึงพอใจของผู้ใช้สถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดพะเยา	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
23.ป้ายที่ติดตั้งมีความมั่นคงแข็งแรง และไม่เกิดอันตรายต่อ ผู้เข้ามาใช้บริการสถานีขนส่ง					
<b>การจัดให้มีบริการสุขา</b> 24. จำนวนห้องสุขาทั้งชาย-หญิงมีความพอเพียงกับประชาชน ที่มาใช้บริการในแต่ละวัน					
25. ห้องสุขาชาย - หญิง มีความสะอาดถูกสุขลักษณะและมี สภาพที่ดี					
26. พนักงานทำความสะอาดให้ความสนใจในการปฏิบัติ หน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย					
27. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมโดยวิธีตั้งโต๊ะรับบริจาค					
28. การเก็บค่าธรรมเนียมบริการสุขาโดยวิธีเก็บทุกคนที่เข้า ใช้บริการ					
29. ก่อนเข้าห้องน้ำทั้งชาย-หญิง มีการขอความกรุณา เปลี่ยนรองเท้านก่อนเข้าห้องน้ำ					
<b>การจัดให้มีบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่ม</b> 30. ร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องดื่มขายสินค้า ด้วยความเป็นธรรม					
31. ร้านจำหน่ายสินค้าและเครื่องดื่มอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม					
32. สินค้าที่หาซื้อเป็นสินค้าสดและใหม่					
<b>การจัดให้มีบริการรับฝากของ</b> 33. มีป้ายบอกที่นี้รับฝากของอย่างเห็นได้ชัด					
34. รับฝากของราคาเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการ					
35. มีเจ้าหน้าที่รับฝากและอำนวยความสะดวก					
<b>การจัดให้มีบริการรถรับจ้าง</b> 36. รถรับจ้างที่มาให้บริการกับผู้โดยสาร เช่น รถมอเตอร์ ไซด์รับจ้าง รถสามล้อรับจ้าง เรียกค่าใช้บริการในราคาที่ เป็นธรรม					

ความพึงพอใจของผู้ใช้สถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดพะเยา	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
37. ในการใช้บริการรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง มีหมวกนิรภัยอีก ใบให้ผู้โดยสารเพื่อป้องกันอุบัติเหตุหรือไม่					
38. จำนวนรถรับจ้างมีเพียงพอ และมีความปลอดภัย					
39. รถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง และรถสามล้อรับจ้าง มีความ สุภาพ อ่อนโยน พุดจาไพเราะ เต็มใจให้บริการ					
<b>การจัดการ ดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารสถานี และ วัสดุอุปกรณ์</b>					
40. เก้าอี้ที่นั่ง สำหรับผู้มาใช้บริการในสถานีขนส่งมีความ สะอาดเรียบร้อย สวยงาม และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความปลอดภัย					
41. มีที่นั่งสำหรับพระภิกษุ – สามเณร					
42. มีน้ำดื่มบริการ					
43. มีโทรทัศน์เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารและความบันเทิง					
44. มีการบำรุงรักษา/ซ่อมแซมอาคารสถานีขนส่งและบริเวณ โดยรอบ					
<b>การจัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระ</b>					
45. จัดให้มีบริการรถเข็นสัมภาระสำหรับบริการผู้ที่ต้องการ ขนส่งสิ่งของต่าง ๆ					
46. กำหนดอัตราค่าบริการอย่างเป็นธรรมพร้อมติดตั้งป้าย แสดงอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน					
47. มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า					





ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการสำหรับผู้รับบริการของประชาชน  
ที่มาใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา  
จังหวัดพะเยา

โปรดระบุปัญหาในการให้บริการสำหรับผู้รับบริการของประชาชนที่มาใช้สถานีขนส่งผู้โดยสาร  
จังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการสำหรับผู้รับบริการของประชาชนที่มาใช้สถานี  
ขนส่งผู้โดยสาร ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ภาคผนวก ข แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง  
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมายลงใน ( / ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง..... ที่เว้นไว้  
ให้ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

### ตอนที่ 1 ข้อมูลการทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
2. อายุ .....ปี
3. ระดับการศึกษา  
( ) 1. ไม่ได้รับการศึกษา ( ) 2. จบประถมศึกษาภาคบังคับ (ป.4/ป.6)  
( ) 3. จบมัธยมศึกษาระดับต้น ( ) 4. จบมัธยมศึกษาระดับตอนปลาย  
( ) 5.ปริญญาตรี ( ) 6. อื่น ๆ (ระบุ) .....
4. สถานภาพ  
( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส ( ) 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
5. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ  
( ) 1. แม่ค้า /พ่อค้า ( ) 2. พนักงานต้อนรับบนรถ  
( ) 3. คนขับรถโดยสาร ( ) 4. มอเตอร์ไซด์รับจ้าง  
( ) 5. คนขับรถสามล้อรับจ้าง ( ) 6. คนขายตั๋วรถผู้โดยสาร  
( ) 7. เจ้าหน้าที่สถานีขนส่ง ( ) 8. อื่น ๆ (ระบุ) .....
6. รายได้ต่อเดือน  
( ) 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ( ) 2. 5,000 – 10,000 บาท  
( ) 3. 10,001 บาท – 15,000 บาท ( ) 4. 15,001 – 20,000 บาท  
( ) 5. ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานในสถานีขนส่งผู้โดยสาร

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
<b>การบริการช่องจอดรถรับ – ส่ง ผู้โดยสารของรถประจำทาง</b>					
8. รถโดยสารผู้ใช้บริการเข้าจอดตรงกับช่องจอดที่สถานีจัดให้ทุกครั้ง					
9. รถโดยสารผู้รับบริการเข้าจอดเพื่อรับผู้โดยสาร เข้า – ออก ตรงเวลาทุกครั้ง					
10. จำนวนรถที่ให้บริการกับประชาชนมีความเพียงพอต่อผู้ใช้บริการทุกครั้ง/วัน/เที่ยว					
11. ติดตั้งป้ายแสดงเส้นทางของรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางอย่างเหมาะสม					
<b>การบริการพื้นที่ลานจอดรถ</b>					
12. มีพื้นที่จอดรถมอเตอร์ไซด์ /รถยนต์ที่มาส่งผู้ที่จะเดินทางไปยังจังหวัดอื่นๆ					
13. พื้นลานจอดรถไม่กีดขวางการจราจรของรถโดยสารประจำทางที่เข้าใช้สถานี เพื่อรับส่งผู้โดยสาร					
14. พื้นที่จอดรถแต่ละประเภทมีป้ายและเครื่องหมายแสดงอย่างชัดเจน					
<b>การจัดที่จำหน่ายตั๋วโดยสาร</b>					
15. จัดสรรพื้นที่ภายในอาคารสถานีจำหน่ายตั๋ว ฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ/บริษัทเดินรถจำหน่ายตั๋วโดยสารของรถโดยสารประจำทางอย่างเพียงพอและเป็นระเบียบ					
16. ติดตั้งป้ายแสดงช่องจำหน่ายตั๋วของรถโดยสารประจำทางในแต่ละเส้นทางอย่างชัดเจน					
17. ช่องจำหน่ายตั๋วของรถโดยสารมีป้ายแสดงอัตราค่าโดยสาร และรายละเอียดเส้นทางบริการให้บริการของแต่ละเส้นทางอย่างชัดเจน					
18. มีการขายตั๋วรถโดยสารนอกช่องขายตั๋ว					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้สถานีขนส่ง ผู้โดยสารจังหวัดพะเยา	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉยๆ (3)	ไม่ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
<b>การรักษาความปลอดภัย</b>					
19. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เช่น ตำรวจ สารวัตร ทหาร ประจำอยู่ในสถานี					
20. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจ และสารวัตรทหารออกตรวจตราดูแล สถานที่ตลอด					
21. ตำรวจ และสารวัตรทหารขึ้นตรวจตราผู้โดยสารบนรถ โดยสารเป็นบางครั้งบางคราว					
22. มีการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด					
23. เจ้าหน้าที่เทคนิคออกตรวจดูแลรอบบริเวณสถานี เพื่อป้องกันแม่ค้า/พ่อค้าขายของในสถานี					
<b>การจัดระบบการจราจรภายในสถานี</b>					
24. มีการจัดระบบการจราจรให้ได้รับความสะดวกและ ปลอดภัยแก่ผู้ให้บริการ					
25. มีป้ายแนะนำและเครื่องหมายจราจรตามมาตรฐาน ชัดเจนในบริเวณสถานี ฯ					
<b>การเก็บเงินค่าบริการสถานีขนส่ง (ตั้งแต่ข้อ 28-30 เฉพาะเจ้าหน้าที่ขนส่ง)</b>					
26. พอใจในการเสียค่าบริการ การเข้าใช้สถานีขนส่งของรถ โดยสารประจำทาง					
27. เจ้าหน้าที่จะมอบตัวรับเงินค่าบริการเข้าใช้สถานี ฯ ให้คนขับรถโดยสารทุกครั้งเสียค่าบริการ					
28. เจ้าหน้าที่ขนส่งจะลงบัญชีคุมการจ่ายตัวรับเงินทุกครั้ง ที่คนขับรถโดยสารมาเช็คเวลารถเข้าสถานี ฯ					
29. ในวันส่งมอบเวรให้กับเจ้าหน้าที่คนต่อไปของอีกวันหนึ่ง ก็จะส่งเงินค่าบริการ การเข้าใช้สถานี ฯ ให้กับเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบด้านการเงิน เพื่อนำฝากธนาคารทุกวันก่อนเวลา 15.00 น.					
30. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการเงิน จะจัดทำบัญชีรับ-จ่าย เงินเป็นประจำทุก ๆ เดือน เพื่อรายงานให้บังคับบัญชาทราบ					

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง

อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ความต้องการที่จะพัฒนาสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดพะเยา	ระดับความต้องการ				
	ต้องการ มากที่สุด (5)	ต้องการ มาก (4)	ต้องการ ปาน กลาง (3)	ต้องการ น้อย (2)	ต้องการ น้อย ที่สุด (1)
1. การบริการช่องจอดรถรับ – ส่ง ผู้โดยสารของรถ ประจำทาง					
2. การบริหารพื้นที่ลานจอดรถ					
3. การจัดที่จำหน่ายตั๋วรถโดยสาร					
4. การรักษาความปลอดภัย					
5. การเก็บเงินค่าบริการสถานีขนส่ง					
6. อื่น ๆ ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....					

**ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่ง  
ผู้โดยสารจังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา**

โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการของผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพะเยา  
ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานในสถานี่ขนส่งผู้โดยสาร  
จังหวัดพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

.....

.....

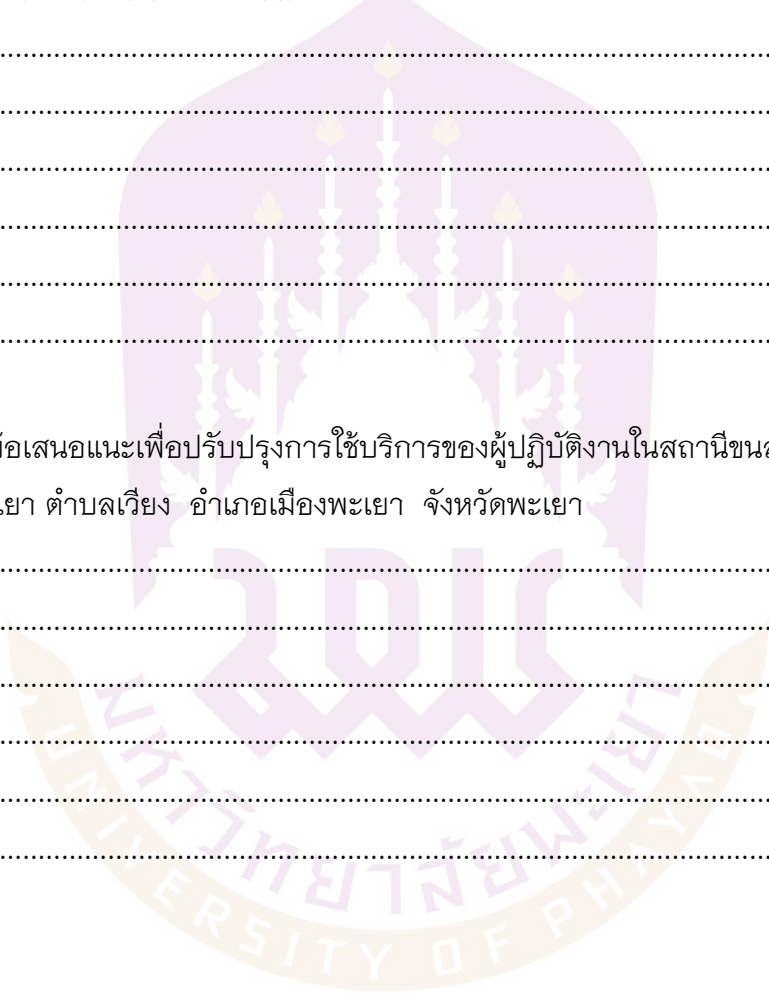
.....

.....

.....

.....

.....







บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กมลชัย ดีประทีป. (2547). **การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์และการธกษ**  
**มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำกัด**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์).  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กรมการขนส่งทางบก. (2522). **พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522**. กรุงเทพฯ :  
กรมการขนส่งทางบก.
- กฤษ เพิ่มทันจิตต์. (2546). **สามทศวรรษแห่งการพัฒนาทัศนศาสตร์ การเมือง**  
**และการบริหารพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ทีพีเอ็มเพรส.
- กุลชน ฌนาพงศ์ธร. (2530). **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล**.  
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชวลิต เหล่ารุ่งการญจน์. (2538). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร**  
**กรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จ.กาญจนบุรี**.  
วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชรีณี เดชจินดา. (2530). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการ จำกัด**  
**อุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร**.  
วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2546). **ประชารัฐกับการเปลี่ยนแปลง**. กรุงเทพมหานคร : สถาบัน  
นโยบายการศึกษา.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์  
แซทไฟร์ พรีเมเตอร์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2536). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำ**  
**นโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขต**  
**กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต**  
(การบริหารการพัฒนา). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นภาพร สุขเกษม. (2551). **ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร**  
**จังหวัดพะเยา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา**. คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

- นิรันดร์ ชวนชื่น. (2539). **ทัศนคติของชาวเชียงใหม่ต่อระบบขนส่งสาธารณะ** รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญส่ง สัตยโสภาส และคณะ. (2544). **ลักษณะและการจัดการระบบของรถโดยสารสาธารณะในเมืองเชียงใหม่ อันเนื่องมาจากแนวคิดที่ว่า ปัญหาการจัดการระเบียบรถโดยสารสาธารณะของเมืองเชียงใหม่**
- เบญจ พรพลธรรม. (2553). **การจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ปรัชญาดุสิตบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- ประยูร กาญจนตุล. (2549). **กฎหมายการปกครอง. พระนคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- พงศ์สิทธิ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). **เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS 708 องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- พันทิพา ปัญสุวรรณ และคณะ. (2550). **ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงราย เชียงราย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย**
- พิทยา บวรวัฒนา. (2541). **ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: ดักดีโสภาการพิมพ์.**
- ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.**
- ภัทรชัย อยู่เพ็ญยศ. (2535). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. บัณฑิตวิทยาลัย วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ศิลปะศาสตร์**
- ยุพาพร รูปงาม. (2545). **การมีส่วนร่วมของข้าราชการสำนักงานงบประมาณในการปฏิรูประบบราชการ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม: มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- วัชระ พรหมบุญ. **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเพชรบูรณ์.**

วัลลภ ประสงค์กิจ. (2543). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศภาคตะวันออก**

สมชาติ กิจยรรยง. (2536). **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ**. กรุงเทพมหานคร: เดช-เอนการพิมพ์.

สุจินต์ ธารायุทธ. (2538). **ประสิทธิผลการบริหารโครงการ**. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

หลุยส์ จำปาเทศ. (2533). **จิตวิทยาการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร: สามัคคีสาส์น.

อมร รักษาสัตย์. (2546). **ปรัชญา รัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ วี. เจ.

Carter V. (1973). **Dictionary of education**. New York: Mc Graw-Hill.

Gilmer, Van Haller B. (1967). **Industrial psychology**. New York: Mc Graw-Hill. Good,

Smith, P. C. (2005). **The tax man cometh—but is he efficient**. National Institute Economic Review, 197(1), 106–119.

Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi, et al. (1986). **Delivery of public services in Asian countries: Cases in development administration**. Bangkok: Thammasat University Press.

Vroom, W. H. (1964). **Work and motivation**. New York: John Wiley and Sons.

Wallestein, Harry. (1971). **A dictionary of psychology**. Baltimore, MD: Penguin Books.

Wolman, B. (1973). **Dictionary of behavioral science**. London: Litton Education Publishing.



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

## ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	นายไสว ฐระสิทธิ์
วัน เดือน ปีเกิด	27 พฤษภาคม 2502
ที่อยู่ปัจจุบัน	444 หมู่ที่ 11 ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา ตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักบริหารงานทั่วไป ระดับ 7 (หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป)
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2551 – จนถึงปัจจุบัน	ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ระดับ 7 สำนักปลัดเทศบาลเมืองพะเยา
พ.ศ. 2548	ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองพะเยา
พ.ศ. 2546	ดำรงตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ระดับ 6 กองช่าง เทศบาลเมืองพะเยา
พ.ศ. 2541	ดำรงตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ระดับ 5 กองช่าง เทศบาลเมืองพะเยา
พ.ศ. 2537	พ้นจากตำแหน่งและอัตราเงินเดือนของกรมการปกครอง โอนไปเทศบาลเมืองพะเยาดำรงตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ธุรการระดับ 3 สำนักปลัดเทศบาลเมืองพะเยา
พ.ศ. 2521	ดำรงตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปกครอง ระดับ 1 ที่ทำการปกครองจังหวัดพะเยา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	ศศ.บ. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์) สถาบันราชภัฏเชียงราย