



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



**แบบสอบถาม**

**เรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่ -  
กรุงเทพมหานคร ของผู้โดยสารสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่ แห่งที่ 2**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานครของผู้โดยสารสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่แห่งที่ 2” ข้อมูลในแบบสอบถามฉบับนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น และนำไปวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นบุคคลใด ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี

นางสาวชาลินี โพธิ์ศิริ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม**

กรุณาตอบคำถามข้างล่างนี้โดยทำเครื่องหมาย  หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 2. 20-24 ปี ( ) 3. 25-29 ปี  
( ) 4. 30-34 ปี ( ) 5. 35-39 ปี ( ) 6. 40-44 ปี  
( ) 7. 45-49 ปี ( ) 8. 50-54 ปี ( ) 9. 55 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส ( ) 3. ม้าย/หย่าร้าง

4. การศึกษาสูงสุด

- ( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้น ( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
( ) 4. อนุปริญญา/ปวส. ( ) 5. ปริญญาตรี ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี  
( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 5. อาชีพปัจจุบัน

- ( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 2. พนักงานบริษัทเอกชน  
 ( ) 3. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 4. แม่บ้าน  
 ( ) 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( ) 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 1,000 บาท ( ) 2. 1,001–5,000 บาท ( ) 3. 5,001–10,000 บาท  
 ( ) 4. 10,001–15,000 บาท ( ) 5. 15,001–20,000 บาท ( ) 6. 20,001 บาทขึ้นไป

## 7. ท่านเดินทางจากเชียงใหม่ไปกรุงเทพมหานครด้วยวิธีใดบ่อยที่สุด

- ( ) 1. รถโดยสารประจำทาง ( ) 2. รถไฟ ( ) 3. เครื่องบิน  
 ( ) 4. รถยนต์ส่วนตัว/รถเช่า/รถรับจ้างเหมา ( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 8. เหตุผลที่ท่านเลือกเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางจากเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร คืออะไร

- ( ) 1. ค่าใช้จ่ายไม่สูง ( ) 2. มีเที่ยวรถจำนวนมากสามารถเดินทางได้ทุกช่วงเวลา  
 ( ) 3. สะดวกสบาย ( ) 4. มีรถให้เลือกใช้บริการหลายมาตรฐาน (วีไอพี, ป.1, ป.2)  
 ( ) 5. ความเคยชิน ( ) 6. มีบริษัทเดินรถให้เลือกใช้บริการหลายบริษัท  
 ( ) 7. เชื่อมั่นว่ามีความปลอดภัยสูง  
 ( ) 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 9. วัตถุประสงค์ในการเดินทางจากเชียงใหม่ไปกรุงเทพมหานครของท่าน คือ

- ( ) 1. เพื่อเดินทางไปท่องเที่ยว ( ) 2. เพื่อเดินทางไปเยี่ยมญาติ  
 ( ) 3. เพื่อเดินทางไปทำธุระส่วนตัว ( ) 4. เพื่อเดินทางไปเรียนหนังสือ  
 ( ) 5. เพื่อเดินทางไปทำงาน/ติดต่อธุรกิจ ( ) 6. เพื่อกลับบ้านที่กรุงเทพมหานคร  
 ( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 10. ท่านเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางจากเชียงใหม่ไปกรุงเทพมหานคร บ่อยเพียงใด

- ( ) 1. น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี ( ) 2. 1-3 ครั้ง/ปี ( ) 3. 4-6 ครั้ง/ปี  
 ( ) 4. 7-9 ครั้ง/ปี ( ) 5. 10 ครั้งขึ้นไป/ปี

## 11. ในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางจากเชียงใหม่ไปกรุงเทพมหานคร ท่านเลือกใช้บริการรถ

ประเภทใดบ่อยที่สุด (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

- ( ) 1. รถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP) ( ) 2. รถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1วีไอพี)  
 ( ) 3. รถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1) ( ) 4. รถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2)

12. ในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางจากเชียงใหม่ไปกรุงเทพมหานคร ท่านใช้บริการของบริษัทใดบ่อยที่สุด (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

- ( ) 1. นิววีริยะยานยนต์ ( ) 2. เชิดชัยทัวร์ ( ) 3. สมบัติทัวร์  
 ( ) 4. ภูมินทร์ทัวร์ ( ) 5. แอมบาสเดอร์ ( ) 6. ยานยนต์นครสวรรค์  
 ( ) 7. สหชาณทัวร์ ( ) 8. รุ่งประเสริฐทัวร์ ( ) 9. อินทราทัวร์  
 ( ) 10. เอื้องหลวงล้านนา ( ) 11. นครชัยแอร์ ( ) 12. ชยสิทธิ์ทัวร์  
 ( ) 13. สยามเฟิสท์ทัวร์ ( ) 14. วีริยะทัวร์ ( ) 15. พรพิริยะทัวร์  
 ( ) 16. โชครุ่งทวีทัวร์ ( ) 17. บริษัท ขนส่ง จำกัด (99,999)

13. ในการเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางจากเชียงใหม่ไปกรุงเทพมหานคร ท่านเคยใช้บริการของบริษัทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. นิววีริยะยานยนต์ ( ) 2. เชิดชัยทัวร์ ( ) 3. สมบัติทัวร์  
 ( ) 4. ภูมินทร์ทัวร์ ( ) 5. แอมบาสเดอร์ ( ) 6. ยานยนต์นครสวรรค์  
 ( ) 7. สหชาณทัวร์ ( ) 8. รุ่งประเสริฐทัวร์ ( ) 9. อินทราทัวร์  
 ( ) 10. เอื้องหลวงล้านนา ( ) 11. นครชัยแอร์ ( ) 12. ชยสิทธิ์ทัวร์  
 ( ) 13. สยามเฟิสท์ทัวร์ ( ) 14. วีริยะทัวร์ ( ) 15. พรพิริยะทัวร์  
 ( ) 16. โชครุ่งทวีทัวร์ ( ) 17. บริษัท ขนส่ง จำกัด (99หรือ999)

14. เหตุผลสำคัญที่ท่านใช้ในการพิจารณาเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางของแต่ละบริษัทคืออะไร (กรุณาใส่หมายเลขเรียงตามลำดับความสำคัญ 5 อันดับแรก โดยหมายเลข 1 คือสำคัญที่สุด รองลงมาคือหมายเลข 2,3,4 และ 5 ตามลำดับ)

- ( ) 1. ชื่อเสียงของบริษัท ( ) 2. มีช่องจำหน่ายตั๋วหลายช่อง สะดวกในการซื้อ  
 ( ) 3. ประทับใจในการให้บริการ ( ) 4. รถออกจากสถานีและถึงปลายทางตรงเวลา  
 ( ) 5. ความเชื่อมั่นในความปลอดภัย ( ) 6. เบาะที่นั่งสบายปรับเอนนอนได้มาก  
 ( ) 7. ระยะเวลาของที่นั่งแต่ละแถว ( ) 8. มีพนักงานขับรถอย่างน้อย 2 คนต่อเที่ยว  
 ( ) 9. ความเคยชิน ( ) 10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

15. ส่วนใหญ่ท่านเดินทางไปกรุงเทพมหานครในวันใด

- ( ) 1. วันจันทร์ ( ) 2. วันอังคาร ( ) 3. วันพุธ ( ) 4. วันพฤหัสบดี  
 ( ) 5. วันศุกร์ ( ) 6. วันเสาร์ ( ) 7. วันอาทิตย์ ( ) 8. ไม่แน่นอน

## 16. ส่วนใหญ่ท่านเลือกเดินทางในช่วงเวลาใด

- ( ) 1. ช่วงเวลา 06.00–12.00 น. ( ) 2. ช่วงเวลา 13.00–17.59 น.  
 ( ) 3. ช่วงเวลา 18.00–18.59 น. ( ) 4. ช่วงเวลา 19.00–19.59 น.  
 ( ) 5. ช่วงเวลา 20.00–20.59 น. ( ) 6. ช่วงเวลา 21.00–21.59 น.  
 ( ) 7. ไม่แน่นอน

## 17. เหตุผลที่ท่านเลือกเดินทางในช่วงเวลาตามข้อ 16 คืออะไร

- ( ) 1. เดินทางกลางวันปลอดภัยกว่ากลางคืน ( ) 2. ถึงปลายทางช่วงเวลาเช้าพอดี  
 ( ) 3. ต้องเดินทางหลังจากเลิกงาน/เรียน ( ) 4. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

## 18. โดยปกติท่านซื้อตั๋วโดยสารด้วยวิธีใด

- ( ) 1. ซื้อที่สถานีขนส่งก่อนเดินทาง.....วัน ( ) 2. ซื้อที่สถานีขนส่งในวันเดินทาง  
 ( ) 3. ซื้อจากตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ( ) 4. ซื้อทางอินเทอร์เน็ต  
 ( ) 5. โทรศัพท์ไปจองและรับตั๋วในวันเดินทาง ( ) 6. ซื้อผ่านตู้เอทีเอ็ม  
 ( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 19. ท่านซื้อตั๋วโดยสารในรูปแบบใด

- ( ) 1. ซื้อตั๋วไปเที่ยวเดียว ( ) 2. ซื้อตั๋วทั้งขาไปและจากกลับ

## 20. ท่านมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางหรือไม่/หาโดยวิธีใด

- ( ) 1. ไม่ได้หาข้อมูลเพิ่มเติม  
 ( ) 2. มีการหาข้อมูลเพิ่มเติม โดย  
 ( ) 2.1 สอบถามจากญาติหรือคนรู้จัก ( ) 2.2 หาข้อมูลจากเว็บไซต์  
 ( ) 2.3 สอบถามจากพนักงานขายตั๋ว ( ) 2.4 แผ่นพับ  
 ( ) 2.5 วิทยุ ( ) 2.6 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

## 21. ใครคือผู้ที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางของท่าน

- ( ) 1. ตัวท่านเอง ( ) 2. เพื่อน ( ) 3. ครอบครัว  
 ( ) 4. พนักงานขายตั๋ว ( ) 5. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

## 22. ส่วนใหญ่แล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถโดยสารประจำทางจากเชียงใหม่ไป

## กรุงเทพมหานครมากน้อยเพียงใด

- ( ) 1. พึงพอใจมาก ( ) 2. พึงพอใจปานกลาง ( ) 3. พึงพอใจน้อย ( ) 4. ไม่พึงพอใจ

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทาง เชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร

23. ท่านมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการรถโดยสารประจำทาง ต่อไปนี้ว่ามีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางจากเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย  ในช่องที่ตรงกับระดับความสำคัญของท่าน

ปัจจัย	ระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. รถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี					
2. ความสะอาดของผ้าห่ม และหมอนรองศีรษะ					
3. มีห้องน้ำบนรถ					
4. ความสะอาดของห้องน้ำบนรถ					
5. มีเพลง/หนังสือเปิดให้ผู้โดยสารฟัง/ชมบนรถ					
6. รสชาติของอาหารและเครื่องดื่มที่แจกบนรถ หรือร้านอาหารที่พาไปรับประทาน					
7. มีเที่ยวรถให้เลือกหลายเที่ยว					
8. มีประกันภัยให้แก่ผู้โดยสารที่ให้ผลประโยชน์ มากกว่าที่กฎหมายกำหนด					
9. สามารถเปลี่ยนหรือเลื่อนตั๋วได้โดยไม่ต้องเสีย ค่าธรรมเนียม					
10. มีขานขลาของตนเองแยกออกจากของบริษัท เดินรถอื่นๆ					
11. มีที่พักผู้โดยสารที่เป็นสัดส่วนแยกจาก ผู้โดยสารของบริษัทอื่นๆ					
12. มีอาสาสมัครให้บริการกรณีที่ผู้โดยสารไม่สบาย ระหว่างการเดินทาง					
<b>ด้านราคา</b>					
1. ราคาค่าธรรมเนียมในการเลื่อนตั๋ว/เปลี่ยนตั๋ว					
2. ราคาตั๋วโดยสารเหมาะสมกับคุณภาพการ ให้บริการและสภาพของรถโดยสาร					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ราคาชำระวงสินค้า(ค่าฝากส่งสิ่งของ/ สัมภาระ)เหมาะสมกับการบริการ					
4. สามารถชำระค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิต/โอน เงินเข้าบัญชี					
<b>การจดทะเบียน</b>					
1. มีตัวแทนจำหน่ายตัวใกล้บ้านหรือที่ทำงาน					
2. สามารถจองตั๋วล่วงหน้าได้หลายวัน					
3. ทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋วหาง่าย สะดวก					
5. สามารถซื้อตั๋วได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ ตัวแทนจำหน่าย ทางตู้เอทีเอ็ม อินเทอร์เน็ต					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. พนักงานขายตัวพูดจาสุภาพให้คำแนะนำดี					
2. มีการสมัครเป็นสมาชิกและได้รับส่วนลดค่า ตั๋วโดยสาร					
3. มีการสะสมระยะทางเพื่อแลกของสมนาคุณ					
4. สามารถสะสมตั๋วเพื่อรับส่วนลด					
5. สามารถสะสมตั๋วเพื่อแลกตั๋วฟรี					
6. สามารถนำบัตรสมาชิกไปรับส่วนลดในการ ใช้บริการอื่นๆที่บริษัทกำหนด เช่น โรงแรม ฯลฯ					
7. บริษัทมีเว็บไซต์สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้					
8. การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้าง ภาพลักษณ์ของบริษัท					
9. นำหนักของสัมภาระที่อนุญาตให้นำขึ้นรถได้					
<b>ด้านบุคคล</b>					
1. พนักงานต้อนรับบนรถมีบุคลิกดีมีความสุภาพ					
2. พนักงานต้อนรับบนรถให้บริการดี และเอา ใจใส่ผู้โดยสาร					
3. พนักงานต้อนรับบนรถหน้าตาอึดอัด พูดจา สุภาพ					



ปัจจัย	ระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. มีจำนวนพนักงานต้อนรับบนรถเหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสาร					
5. มีพนักงานประจำรถอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานขับรถ					
6. พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญและปฏิบัติตามกฎจราจร					
<b>ด้านหลักฐานทางกายภาพ</b>					
1. เคาน์เตอร์จำหน่ายตั๋วสวยงาม สะดุดตา					
2. มีตารางเดินรถแสดงให้เห็นชัดเจน อ่านง่าย					
3. ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจองและจำหน่ายตั๋ว					
4. ความกว้าง/ความสบายของเบาะที่นั่ง					
5. เบาะที่นั่งปรับเอนนอนได้มาก					
6. เบาะที่นั่งเป็นแบบเบาะนวดไฟฟ้า					
7. ระยะห่างระหว่างแถวของเบาะนั่ง					
8. มีไฟอ่านหนังสือบนรถ					
9. รถโดยสารเป็นรถชั้นเดียว					
10. รถโดยสารเป็นรถสองชั้น					
11. ความสวยงามภายในและภายนอกของรถ					
12. มีโทรทัศน์และเครื่องเสียงในสภาพที่ดี					
13. การปรับอุณหภูมิในรถเหมาะสม					
14. มีเข็มขัดนิรภัยสำหรับผู้โดยสารทุกที่นั่ง					
15. ช่องจำหน่ายตั๋วมีป้ายชื่อบริษัทชัดเจนมองเห็นง่าย					
16. มีช่องจำหน่ายตั๋วหลายช่องทำให้สะดวกและรวดเร็วในการซื้อตั๋ว					
17. พนักงานมีเครื่องแบบและการแต่งกายที่เรียบร้อย สุภาพ สวยงาม					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ</b>					
1. รถโดยสารออกจากสถานีตรงเวลา					
2. รถโดยสารถึงปลายทางตรงเวลา					
3. ความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว					
4. กรณีจองตั๋วล่วงหน้าสามารถรับตั๋วอย่างช้าที่สุด 1-2 ชั่วโมงก่อนเดินทาง					
5. มีพนักงานขับรถต่อเที่ยวอย่างน้อย 2 คน					
6. แจกอาหาร ขนมและเครื่องดื่มบนรถไม่จอดแวะรับประทานอาหารและทำธุระส่วนตัวระหว่างทาง					
7. แจกเฉพาะขนมและเครื่องดื่มบนรถ และจอดให้รับประทานอาหารที่ร้านอาหาร					
8. รถจอดรับผู้โดยสารตามสถานีขนส่งจังหวัดต่างๆ อย่างน้อย 1 สถานี					
9. รับผู้โดยสารที่สถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น ไม่มีการจอดรับผู้โดยสารตามสถานีอื่นๆ					
10. ระยะเวลาที่รถจอดรับผู้โดยสาร/รับประทานอาหารตามสถานีขนส่งต่างๆ ไม่นานเกินไป					
11. มีการแนะนำการใช้อุปกรณ์ต่างๆบนรถให้แก่ผู้โดยสารทราบ					
12. เชื่อมั่นว่าสัมภาระใต้ท้องรถมีความปลอดภัย					
13. มีการประกาศเตือนให้ผู้โดยสารทราบก่อนที่รถจะออกจากสถานี					
14. พนักงานมีการกล่าวทักทายกับผู้โดยสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางในเที่ยวอื่นๆ เช่น รถจะจอดที่จังหวัดใดบ้าง ระยะเวลาในการเดินทาง รถจะจอดรับประทานอาหารที่จังหวัดใด เป็นต้น					

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบหรือเคยพบจากการใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทาง เชียงใหม่-กรุงเทพมหานครและข้อเสนอแนะอื่นๆ

24. ในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางจากเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร ของท่านที่ผ่านมามีท่านเคยพบ ปัญหาใดบ้าง โดยใส่เครื่องหมาย✓ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

**1.ด้านผลิตภัณฑ์**

- ( ) 1. รถโดยสารมีสภาพที่เก่าทรุดโทรม
- ( ) 2. ผ้าห่ม/หมอนรองศีรษะไม่สะอาด
- ( ) 3. ห้องน้ำบนรถไม่สะอาด
- ( ) 4. อาหารและเครื่องดื่มไม่มีคุณภาพ รสชาติไม่อร่อย
- ( ) 5. รถเสียระหว่างการเดินทาง
- ( ) 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**2.ด้านราคา**

- ( ) 1. ราคาตั๋วโดยสารไม่คงที่
- ( ) 2. ราคาค่าธรรมเนียมการเลื่อนตั๋วหรือเปลี่ยนตั๋วแพง
- ( ) 3. ค่าระวางสินค้าแพง(ค่าฝากส่งสินค้า/สัมภาระแพง)
- ( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**3.ด้านการจัดจำหน่าย**

- ( ) 1. มีการจองที่นั่งช้าซ้อนกัน
- ( ) 2. การบริการของตัวแทนจำหน่ายไม่ดี
- ( ) 3. ทำเลที่ตั้งของช่องจำหน่ายตั๋วหายาก ไม่สะดวก
- ( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**4.ด้านการส่งเสริมการตลาด**

- ( ) 1. พนักงานขายตั๋วพูดจาไม่สุภาพ
- ( ) 2. บัตรสมาชิกไม่สามารถนำไปรับส่วนลดค่าตั๋วโดยสารได้
- ( ) 3. บัตรสมาชิกไม่สามารถนำไปรับส่วนลดในการใช้บริการอื่นๆตามที่บริษัทกำหนดได้  
เช่น โรงแรม เป็นต้น
- ( ) 4. ไม่สามารถแลกของสมนาคุณตามที่บริษัทโฆษณาไว้ได้
- ( ) 5. ไม่สามารถนำตั๋วที่สะสมไปแลกตั๋วฟรีได้
- ( ) 6. ไม่สามารถนำตั๋วที่สะสมไปรับส่วนลดได้
- ( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**5.ด้านบุคคล**

- ( ) 1. พนักงานต้อนรับบนรถให้บริการไม่ดี
- ( ) 2. พนักงานต้อนรับบนรถแต่งกายไม่สุภาพ
- ( ) 3. พนักงานขับรถ ขับรถเร็ว ขาดความระมัดระวัง ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
- ( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**6.ด้านหลักฐานทางกายภาพ**

- ( ) 1. เคา้นเตอร์จำหน่ายตั๋วไม่สะอาด
- ( ) 2. ตารางการเดินรถกับเวลาเดินรถจริงไม่ตรงกัน
- ( ) 3. ข้อความบนตั๋วไม่ชัดเจน ลายมืออ่านยากเนื่องจากไม่มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการพิมพ์ตั๋ว
- ( ) 4. สภาพภายในและภายนอกรถไม่สะอาด
- ( ) 5. สภาพและอุปกรณ์ภายในรถเก่าหรือชำรุด
- ( ) 6. ไฟอ่านหนังสือใช้ไม่ได้
- ( ) 7. เบาะที่นั่งปรับไม่ได้
- ( ) 8. เบาะที่นั่งแต่ละแถวชิดกันเกินไป
- ( ) 9. ไม่มีเข็มขัดนิรภัยสำหรับผู้โดยสาร
- ( ) 10. ช่องจำหน่ายตั๋วมีน้อยทำให้เสียเวลารอซื้อตั่วนาน
- ( ) 11. โทรทัศน์และเครื่องเสียงชำรุด/เปิดไม่ได้/เสียงไม่ดี
- ( ) 12. อุณหภูมิบนรถเย็นเกินไป
- ( ) 13. อุณหภูมิบนรถร้อนเกินไป
- ( ) 14. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**7.ด้านกระบวนการ**

- ( ) 1. รถโดยสารออกไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด
- ( ) 2. รถโดยสารถึงปลายทางไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด
- ( ) 3. สัมภาระได้ห้องรถสูญหาย / สับเปลี่ยนกับคนอื่น
- ( ) 4. มีพนักงานขับรถคนเดียวทำให้พนักงานเกิดความอ่อนล้าอาจก่อให้เกิดอันตรายได้ง่าย
- ( ) 5. รถจอดแต่ละสถานีนานเกินไป
- ( ) 6. ซื้อตั๋วโดยสารแล้วแต่รถโดยสารงดการเดินทาง
- ( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

25. ข้อเสนอแนะอื่นๆเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการรถโดยสารประจำทาง

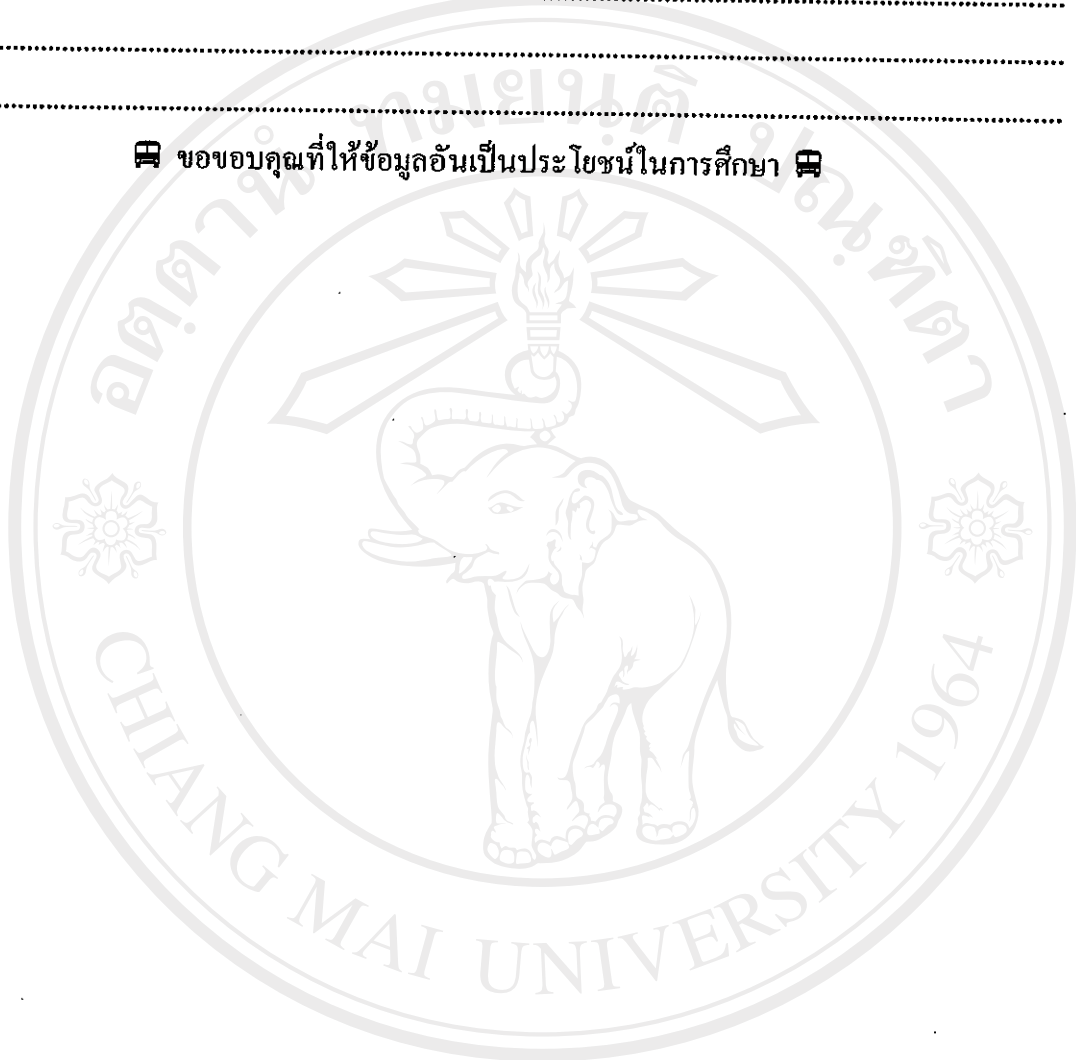
.....

.....

.....

.....

☛ ขอขอบคุณที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการศึกษา ☛



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 68 รายชื่อบริษัทเดินรถ ภูมิภาคที่ให้บริการและเบอร์โทรศัพท์

รายชื่อบริษัทเดินรถ	ภูมิภาคที่ให้บริการ	เบอร์โทรศัพท์
นิววีริยะยานยนต์ทัวร์	เหนือ	053-247007
สมบัติทัวร์	เหนือ/อีสาน/ใต้	053-247232
สหชาญทัวร์	เหนือ	053-246881
อินทราทัวร์	เหนือ/ตะวันออกเฉียงเหนือ	053-248814
ภูมินทร์ทัวร์	เหนือ	053-244713
สยามเฟิสท์ทัวร์	เหนือ	053-247233
นครชัยแอร์	เหนือ/อีสาน/ตะวันออกเฉียงเหนือ	053-262799
พรพิริยะทัวร์	เหนือ	053-304678-9
บริษัท ขนส่ง จำกัด	ทุกภูมิภาค	053-241449
เชิดชัยทัวร์	เหนือ/อีสาน/กลาง/ ตะวันออกเฉียงเหนือ	053-266596
ยานยนต์นครสวรรค์	เหนือ	053-246481
รุ่งประเสริฐทัวร์	เหนือ/อีสาน	053-247866
เอื้องหลวงล้านนาทัวร์	เหนือ	053-247770
ชยสิทธิ์ทัวร์	เหนือ/อีสาน	053-247990
โชครุ่งทวีทัวร์	เหนือ	053-260664
วีริยะทัวร์	เหนือ	053-244501
แอมบาสเตอร์	เหนือ	086-6737425

## ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ประกอบการเดินรถเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร

- |                 |  |
|-----------------|--|
| 1. รูปแบบธุรกิจ | บริษัทจำกัด  |
| ชื่อธุรกิจ      | นิ่ววิริยะยานยนต์ทัวร์   |
| ที่ตั้ง         | 451-453 ถนนทิพย์ช้าง ตำบลสวนดอก อำเภอเมืองลำปาง จังหวัด<br>ลำปาง   |
| วันที่จดทะเบียน | 02/06/2532   |
| ทุนจดทะเบียน    | 5,000,000.00 บาท   |
| 2. รูปแบบธุรกิจ | บริษัทจำกัด  |
| ชื่อธุรกิจ      | อินทราทัวร์  |
| ที่ตั้ง         | 120/24 ถนนราชปรารภ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี<br>กรุงเทพมหานคร  |
| วันที่จดทะเบียน | 20/07/2548   |
| ทุนจดทะเบียน    | 1,000,000.00 บาท   |
| 3. รูปแบบธุรกิจ | บริษัทจำกัด  |
| ชื่อธุรกิจ      | ภูมินทร์ทัวร์<br>(บริษัทนี้เดิมชื่อ บริษัท เค.ที.ที ทรานสปอร์ต เซอร์วิส จำกัด ได้จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ภูมินทร์ทัวร์ จำกัด เมื่อวันที่ 17<br>กันยายน 2523) |
| ที่ตั้ง         | -  |
| วันที่จดทะเบียน | 15/01/2522   |
| ทุนจดทะเบียน    | 2,000,000.00 บาท   |
| 4. รูปแบบธุรกิจ | บริษัทจำกัด  |
| ชื่อธุรกิจ      | สยามเฟิสท์ทัวร์  |
| ที่ตั้ง         | 88/56 ถนนเทศบาลสงเคราะห์ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร<br>กรุงเทพมหานคร  |
| วันที่จดทะเบียน | 15/09/2521   |
| ทุนจดทะเบียน    | 10,000,000.00 บาท  |



5. รูปแบบธุรกิจ บริษัทจำกัด  
 ชื่อธุรกิจ นครชัยแอร์  
 ที่ตั้ง 379/39 ก. ถนนพหลโยธย์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองชัยภูมิ  
 จังหวัดชัยภูมิ  
 วันที่จดทะเบียน 19/03/2529  
 ทุนจดทะเบียน 200,000,000.00 บาท
6. รูปแบบธุรกิจ บริษัทจำกัด  
 ชื่อธุรกิจ สหชาณูท้าว
7. รูปแบบธุรกิจ บริษัทจำกัด  
 ชื่อธุรกิจ ยานยนต์นครสวรรค์  
 ที่ตั้ง 259 หมู่ที่ 10 ถนนพหลโยธิน ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมือง  
 นครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์  
 วันที่จดทะเบียน 05/10/2505  
 ทุนจดทะเบียน 1,000,000.00 บาท
8. รูปแบบธุรกิจ บริษัทจำกัด  
 ชื่อธุรกิจ เอื้องหลวงล้านนาท้าว  
 ที่ตั้ง 580/4 ถนนประชากรราษฎร์ 1 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ  
 กรุงเทพมหานคร  
 วันที่จดทะเบียน 17/12/2539  
 ทุนจดทะเบียน 2,000,000.00 บาท
9. รูปแบบธุรกิจ บริษัทจำกัด  
 ชื่อธุรกิจ โซครุ่งทวีท้าว  
 ที่ตั้ง 190/2 ถนนเทศบาลนิมิตรใต้ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร  
 กรุงเทพมหานคร  
 วันที่จดทะเบียน 17/10/2544  
 ทุนจดทะเบียน 5,000,000.00 บาท

10. รูปแบบธุรกิจ บริษัทจำกัด  
ชื่อธุรกิจ เชิดชัยท้าว
11. รูปแบบธุรกิจ บริษัทจำกัด  
ชื่อธุรกิจ วิริยะท้าว  
ที่ตั้ง 99/118 หมู่ที่ 3 แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร  
วันที่จดทะเบียน 16/06/2520  
ทุนจดทะเบียน 56,000,000.00 บาท
12. รูปแบบธุรกิจ ห้างหุ้นส่วนจำกัด  
ชื่อธุรกิจ รุ่งประเสริฐท้าว  
วันที่จดทะเบียน 13/12/2516
13. รูปแบบธุรกิจ บริษัทจำกัด  
ชื่อธุรกิจ พรพิริยะท้าว  
ที่ตั้ง 159/49 หมู่ 3 แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร  
วันที่จดทะเบียน 23/04/2546  
ทุนจดทะเบียน 5,000,000.00 บาท
14. รูปแบบธุรกิจ ห้างหุ้นส่วนจำกัด  
ชื่อธุรกิจ สมบัติท้าว  
(ห้างนี้จดทะเบียนครั้งแรกชื่อ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สมบัติท้าว  
ได้จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อครั้งนี้ ครั้งที่ 2 เปลี่ยนเป็น ห้างหุ้นส่วนจำกัด  
สมบัติฮอติเคย์ ทรานสปอร์ต เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2540 ครั้งสุดท้าย  
เปลี่ยนเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด สมบัติท้าว เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2541)  
ที่ตั้ง 68/4 หมู่ที่ 5 ถนนเทพกระษัตรี ตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัด  
ภูเก็ต  
วันที่จดทะเบียน 03/12/2539  
ทุนจดทะเบียน 600,000.00 บาท

15. รูปแบบธุรกิจ	บริษัทจำกัด
ชื่อธุรกิจ	ขนส่ง
ที่ตั้ง	กรุงเทพมหานคร
ทุนจดทะเบียน	ได้ตั้งขึ้น โดยบริษัท ขนส่ง จำกัด และบริษัท เรือไทย จำกัด 64,010,000 บาท แบ่งออกเป็น 640,100 หุ้น (หกแสนสี่หมื่นหนึ่งร้อยหุ้น) มีมูลค่าหุ้นละ 100 บาท (หนึ่งร้อยบาท) ชำระเงินเต็มค่าแล้ว

ปัจจุบันโครงสร้างผู้ถือหุ้นของ บขส. ได้แก่ กระทรวงการคลัง 99.68% สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ 0.25% และอื่น ๆ อีก 0.07% ทั้งนี้ในส่วนของกระทรวงการคลัง 98.00% คือ ในนามของกระทรวงคมนาคม

บริษัท ขนส่ง จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีการบริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการ ซึ่งคณะกรรมการบริษัทฯ ประกอบด้วย ผู้แทนจากหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง อาทิ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม กระทรวงการคลัง และผู้ทรงคุณวุฒิอื่น ๆ รวมแล้วไม่ต่ำกว่า 5 และไม่เกิน 11 ท่าน ปัจจุบัน บขส. มีพนักงานปฏิบัติงานตามหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 3,464 คน ประกอบด้วย พนักงานประจำ 3,033 คน สัญญาจ้าง 151 คน และสัญญาจ้างตามโครงการ 280 คน (ข้อมูล ณ 31 มกราคม 2543)

จากการจัดตั้ง บขส. ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดูแลสัมปทานการเดินรถหมวด 2 และจัดสรรเส้นทางเดินรถให้กับบริษัทเอกชนที่เดินรถอยู่แล้ว และเกิดใหม่ในเวลาต่อมาก่อให้เกิดบรรทัดฐานในการจัดระเบียบ และระบบการเดินรถโดยสารหมวด 2 ซึ่งต่อ ๆ มาเกิดเป็นระบบการกำกับดูแลให้บริการรถโดยสารหมวด 2 ที่สามารถดำเนินงานได้ระดับหนึ่ง เป็นกลไกที่ดูแลการเอารัดเอาเปรียบซึ่งกันและกันระหว่างผู้ประกอบการและดูแลการเอารัดเอาเปรียบผู้โดยสาร

เนื่องจาก บขส. ได้กำหนดกติการะเบียบปฏิบัติและบทลงโทษ มีการกำกับดูแลให้ผู้เดินรถปฏิบัติตามระเบียบเหล่านี้ มีการกำหนดกติกา เพื่อดูแลด้านมาตรฐานการเดินรถให้มีความสะดวก ปลอดภัย สิ่งเหล่านี้เป็นบทบาททางสังคมที่ บขส. ให้ความสำคัญของผู้บริโภค โดยเฉพาะในด้านการให้บริการต่อผู้โดยสาร ไม่ว่าจะเป็นการจัดเที่ยวการเดินรถ การกำหนดสถานีรับส่งผู้โดยสาร มาตรฐานของรถและพนักงานขับรถ และด้านความปลอดภัยต่าง ๆ เป็นต้น ดำเนินการกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันในเชิงธุรกิจ และมีการพัฒนาด้านการขนส่งโดยที่ผ่านมา บขส. เป็นการให้บริการที่ได้มาตรฐานมีบริการที่ทันสมัย สะดวกสบาย เช่น การให้บริการรถ VIP จนได้รับความนิยมจากผู้โดยสาร ซึ่งนับว่าเป็นการพัฒนาบริการด้านการขนส่งของประเทศอย่างเสรีและเป็นธรรม



ภาคผนวก ค  
ตารางการเดินรถ  
เส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพมหานคร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 69 ตารางการเดินรถ ประเภทรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP)/ประเภทรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี)

ประเภทรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP)/ประเภทรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี)

บริษัทเดินรถ	จำนวนเที่ยวการเดินทาง (เที่ยว/วัน)		จำนวนที่นั่ง	เวลาออก เดินทาง	ราคาตัวโดยสาร (บาท)	หมายเหตุ
	จำนวนเที่ยวการเดินทาง (เที่ยว/วัน)					
พรพิริยะทัวร์	1	28	20.00	605		
บริษัท ขนส่ง จำกัด	4	24	09.00 19.00	805		
		32	20.00	605		
นิ่ววิริยะยานยนต์ทัวร์	2	32	20.45	605		
สหชาญทัวร์	2	32	08.00 20.30	605		
		32	19.30 20.00	605	บางครั้งขายในราคา 518 บาท	
สยามพีเอสทัวร์	1	32	20.30	605		
		32	09.00 19.00	605		
นครชัยแอร์	7	32	20.00 20.30	605		
			21.00 21.30			
			21.45			

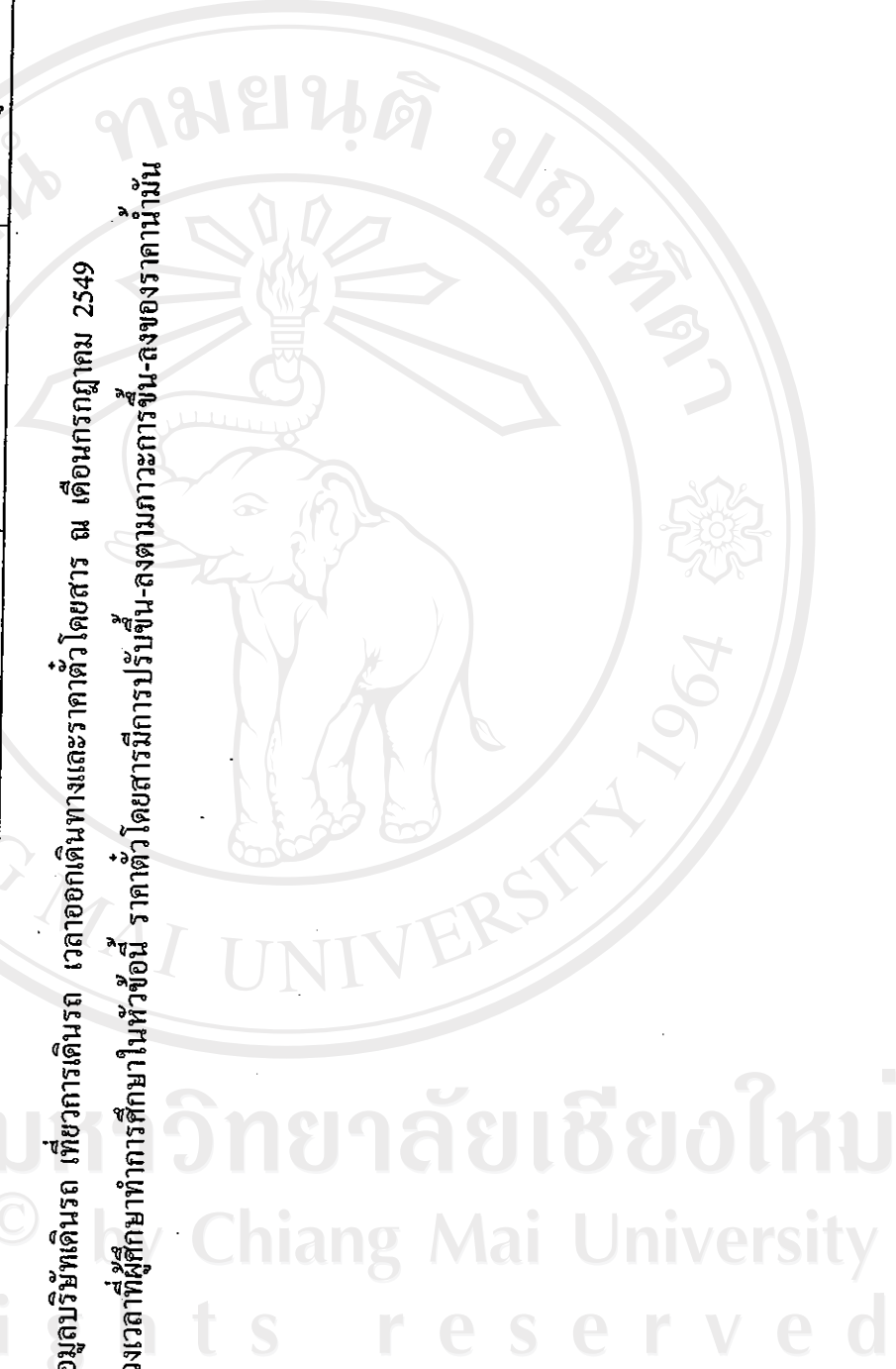
ตารางที่ 69 ตารางการเดินรถ ประเภทรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP)/ประเภทรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี) (ต่อ)

ประเภทรถปรับอากาศพิเศษวีไอพี (VIP)/ประเภทรถปรับอากาศชั้น 1 วีไอพี (ป.1 วีไอพี)

บริษัทเดินรถ	จำนวนเที่ยวการเดินทาง		จำนวนที่นั่ง	เวลาออกเดินทาง	ราคาตัวโดยสาร (บาท)	หมายเหตุ
	(เที่ยว/วัน)					
รุ่งประเสริฐทัวร์	1		30	19.00	518	เบาะที่นั่งคู่เดียว

หมายเหตุ : 1. ข้อมูลบริษัทเดินรถ เที่ยวการเดินทาง เวลาออกเดินทางและราคาตัวโดยสาร ณ เดือนกรกฎาคม 2549

2. ช่วงเวลาที่ผู้ศึกษาทำการศึกษานี้ ราคาตัวโดยสารมีการปรับขึ้น-ลงตามภาวะการขึ้น-ลงของราคาน้ำมัน



ตารางที่ 70 ตารางการเดินทาง ประเภทรถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1)

ประเภทรถปรับอากาศชั้น 1 (ป.1)

บริษัทเดินรถ	จำนวนเที่ยวการเดินทาง		จำนวนที่นั่ง	เวลาออก เดินทาง	ราคาตัวโดยสาร (บาท)	หมายเหตุ
	(เที่ยว/วัน)					
อินทราทัวร์	3		32	09.30 20.30 21.00	518	
สยามเฟิสต์ทัวร์	1		38	20.00	518	
พรพิริยะทัวร์	1		32	21.00	518	
แอมบาสเตอร์	2		32	16.30 20.30	518	
บริษัท ขนส่ง จำกัด	2		40	20.00 20.30	518	
เชิดชัยทัวร์	5		32	09.00 15.00 19.30 20.30 21.00	518	
ยานยนต์นครสวรรค์	2		34,36,38	12.00 19.30	518	
วิริยะทัวร์	2		32	20.30 21.00	518	

ตารางที่ 70 ตารางการเดินรถ ประเภทรถปรับอากาศชั้น I (ป.1) (ต่อ)

ประเภทรถปรับอากาศชั้น I (ป.1)

บริษัทเดินรถ	จำนวนเที่ยวการเดินทาง (เที่ยว/วัน)		จำนวนที่นั่ง	เวลาออก เดินทาง	ราคาตั๋วโดยสาร (บาท)	หมายเหตุ
	จำนวนเที่ยวการเดินทาง (เที่ยว/วัน)					
โชครุ่งทวีทัวร์	1			19.00	518	
ขยสิทธิ์ทัวร์	5	32		07.20 18.30 19.00 20.00	518	
ภูมินทร์ทัวร์	3	34		12.00 14.30 21.00	518	

หมายเหตุ : 1. ข้อมูลบริษัทเดินรถ เที่ยวการเดินรถ เที่ยวออกเดินทางและราคาตั๋วโดยสาร ณ เดือนกรกฎาคม 2549

2. ช่วงเวลาที่ใช้ศึกษาทำการศึกษาในหัวข้อนี้ ราคาตั๋วโดยสารมีการปรับขึ้น-ลงตามภาวะการขึ้น-ลงของราคาน้ำมัน



ตารางที่ 71 ตารางการเดินทาง ประเภทรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2)

ประเภทรถปรับอากาศชั้น 2 (ป.2)

บริษัทเดินรถ	จำนวนเที่ยวการเดินทาง		จำนวนที่นั่ง	เวลาออก เดินทาง	ราคาตั๋วโดยสาร (บาท)	หมายเหตุ
	(เที่ยว/วัน)					
บริษัท ขนส่ง จำกัด	10	47		06.30 07.30 09.00 10.30 18.00 19.00 19.30 20.00 20.30 21.00	403	
เจดีชัยทัวร์	4	40		07.45 10.30 13.00 18.20	403	
ยานยนต์นครสวรรค์	2	40		12.30 19.30	403	

หมายเหตุ : 1. ข้อมูลบริษัทเดินรถ เที่ยวการเดินทางและราคาตั๋วโดยสาร ณ เดือนกรกฎาคม 2549  
2. ช่วงเวลาที่ผู้ศึกษาทำการศึกษาในหัวข้อนี้ ราคาตั๋วโดยสารมีการปรับเปลี่ยน-ลงตามภาวะการขึ้น-ลงของราคาน้ำมัน

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวชาลินี โพธิ์ศิริ

วัน เดือน ปีเกิด

31 มกราคม 2522

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2540

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี

ปีการศึกษา 2544

สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาเอกภาษาไทย วิชาโทบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved