

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการศึกษางานนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ
บริษัท วิศวกรรมเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา-ระยอง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศของ บริษัท วิศวกรรมเสนา จำกัด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากการใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 และ ชั้น 2

ส่วนที่ 4 ความต้องการของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 2

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

(1) เพศ () ชาย () หญิง

(2) อายุ () ต่ำกว่า 18 ปี () อายุ 18-35 ปี () อายุ 36-50 ปี () อายุ 51 ปีขึ้นไป

(3) อาชีพ () นักเรียน / นักศึกษา () ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() พนักงานบริษัทเอกชน / ห้างร้าน / ลูกจ้างทำงานบ้าน

() ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย () ไม่ได้ทำงาน เช่น แม่บ้าน ว่างงาน

() อื่นๆ ระบุ _____

(4) รายได้ต่อเดือน (ส่วนบุคคล)

() น้อยกว่า 5,000 บาท

() 5,000 – 10,000 บาท

() 10,000 – 20,000 บาท

() 20,000 – 30,000 บาท

() 30,000 – 40,000 บาท

() มากกว่า 40,000 บาท

(5) ภูมิลำเนา โปรดระบุ (สถานที่/เมือง/จังหวัด)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศของ บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

- (1) ท่านเดินทางจากจังหวัดนครราชสีมา ไปยัง () ระยอง () บ่อวิน ()
 คลองรัง () หนองปรือ () หนองเสม็ด () กบินทร์บุรี
 () อื่นๆ ระบุ _____
- (2) โดยส่วนใหญ่ท่านเลือกใช้รถโดยสารปรับอากาศประเภทใด
 () รถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 () รถโดยสารปรับอากาศชั้น 2
- (3) ท่านเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางบ่อยแค่ไหน
 () ทุกวัน () 4 ครั้ง/เดือน () 3 ครั้ง/เดือน () 2 ครั้ง/เดือน
 () 1 ครั้ง/เดือน () 1 ครั้ง/3 เดือน () 1 ครั้ง/6 เดือน () 1 ครั้ง/1 ปี
- (4) โดยส่วนใหญ่ท่านเดินทางในวันใด
 () วันศุกร์-เสาร์-อาทิตย์ () วันจันทร์-พฤหัสบดี
- (5) โดยส่วนใหญ่ท่านเดินทางในช่วงเวลาใด
 () 01.00-05.00 น. () 05.00-09.00 น. () 09.00-13.00 น.
 () 13.00-17.00 น. () 17.00-21.00 น. () 21.00-24.00 น.
- (6) ท่านมักจะเดินทางไปกับใคร
 () พ่อ-แม่ () ภรรยา-สามี () บุตร () เพื่อน
 () ญาติ-พี่น้อง () คนเดียว () อื่นๆ ระบุ _____
- (7) วัตถุประสงค์ในการเดินทาง
 () ทำงาน/ติดต่อธุรกิจ () ธุระส่วนตัว () ไป-กลับสถานศึกษา
 () ท่องเที่ยว () กลับภูมิลำเนา () อื่นๆ ระบุ _____

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากการใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 และ ชั้น 2

(1) ท่านเคยใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศชั้น 1 และ ชั้น 2 หรือไม่

- () เคย () ไม่เคย

(3) หากท่านเลือกใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 1 แทนรถปรับอากาศชั้น 2 เพราะเหตุใด /หรือท่านเลือกใช้บริการรถปรับอากาศชั้น 2 เพราะเหตุใด

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม (สำหรับผู้ประกอบการ)

แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการศึกษางานนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ
บริษัท วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา-ระยอง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ เพียงข้อเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่จะทำการ
ปรับปรุง (5 = เห็นด้วยที่จะปรับปรุงมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยที่จะปรับปรุงมาก, 3 = เห็นด้วยที่จะปรับปรุง
ปานกลาง, 2 = เห็นด้วยที่จะปรับปรุงน้อย, 1 = เห็นด้วยที่จะปรับปรุงน้อยที่สุด)

ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ถ้ามีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ บริษัท
วิสวกรเสนา จำกัด เส้นทาง นครราชสีมา-ระยอง ดังนี้

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านปัจจัยส่วนบุคคล 1. มีการประชาสัมพันธ์ คิดป้ายโฆษณาเส้นทางรถโดยสาร การเดินรถ และข้อมูลต่างๆตามแหล่งอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นกลุ่ม ลูกค้าหลัก					
ด้านพฤติกรรมการให้บริการ 1. จัดจำนวนรถในวันจันทร์-พฤหัสบดีให้น้อยลง เนื่องจากมี ผู้ให้บริการน้อย					
2. มีการให้ส่วนลดจากการซื้อตั๋วแบบไป-กลับ					
ด้านคุณภาพการบริการ 1. มีการจัดการดูแลสภาพรถโดยสารทั้งภายในและภายนอกให้อยู่ ในสภาพเรียบร้อย					
2. ตรวจสอบเช็คเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งาน ให้ตรง ตามระยะเวลาที่กำหนด					

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. มีมาตรการที่เข้มงวดในการควบคุมเวลาการวิ่งรถโดยสาร เช่น หากวิ่งเกินกำหนดเวลาต้องเสียค่าปรับ					
4. เพิ่มจุดเช็กเวลาให้มีจำนวนเพิ่มขึ้นและครอบคลุมทั้งต้นทางและปลายทาง					
5. มีการจัดฝึกอบรมพนักงาน เน้นในด้านการขับอย่างมีมารยาท มีความระมัดระวัง และเคารพกฎจราจร					
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1. ปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ					
2. ดูแลผ้าห่มโดยต้องทำความสะอาดให้อากาศสุกสะอาด					
ด้านบุคลากร					
1. ควรมีกระบวนการสรรหาพนักงานที่มีจิตใจรักการบริการ และพนักงานขับรถที่มีประสบการณ์ในการทำงาน					
2. จัดให้มีการอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการ มีความเป็นมาตรฐาน มีมารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
3. มีการวัดและประเมินผลพนักงานอย่างมีระบบ					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. นำระบบการจองตั๋วโดยสารโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาใช้					
2. มีเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อเพิ่มช่องทางในการจองตั๋วโดยสารทางอินเทอร์เน็ต					
3. สามารถจองตั๋วโดยสารล่วงหน้าได้					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. ให้ส่วนลดจากการสะสมตั๋วโดยสาร					
2. แจกของขวัญ ของสมนาคุณให้กับผู้ใช้บริการในโอกาสพิเศษต่างๆ					
ด้านกระบวนการให้บริการ					

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. จัดที่นั่งตามหมายเลขบนรถโดยสารให้กับผู้โดยสาร					

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม (สำหรับผู้ให้บริการ)

แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการศึกษางานนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ
บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา-ระยอง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ เพียงข้อเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่จะใช้บริการ (5 = เห็นด้วยที่จะใช้บริการมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยที่จะใช้บริการมาก, 3 = เห็นด้วยที่จะใช้บริการปานกลาง, 2 = เห็นด้วยที่จะใช้บริการ น้อย, 1 = เห็นด้วยที่จะใช้บริการน้อยที่สุด)

ท่านจะใช้บริการหรือไม่ ถ้ามีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของ บริษัท วิศวกรเสนา จำกัด เส้นทางนครราชสีมา-ระยอง ดังนี้

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านพฤติกรรมการให้บริการ					
1. มีการให้ส่วนลดจากการซื้อตั๋วแบบไป-กลับ					
ด้านคุณภาพการบริการ					
1. มีการจัดการดูแลสภาพรถโดยสารทั้งภายในและภายนอกให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย					
2. มีการตรวจเช็คเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานให้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. มีมาตรการที่เข้มงวดในการควบคุมเวลาการวิ่งรถโดยสาร					
4. มีการจัดฝึกอบรมพนักงาน เน้นในด้านการขับรถยนต์อย่างมีมารยาท มีความระมัดระวัง และเคารพกฎจราจร					
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1. ปรับอุณหภูมิให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ					

การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2. คู่มือห้ามโดยต้องทำความสะอาดให้ถูกสุขลักษณะ					
ด้านบุคลากร					
1. มีการอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการ มีความเป็นมาตรฐาน มีมารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2. มีการวัดและประเมินผลพนักงานอย่างมีระบบ					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. นำระบบการจัดจำหน่ายด้วยสารโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาใช้					
2. มีเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อเพิ่มช่องทางในการจองตั๋วโดยสารทางอินเทอร์เน็ต					
3. สามารถจองตั๋วโดยสารล่วงหน้าได้					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. ให้ส่วนลดจากการสะสมตั๋วโดยสาร					
2. แจกของขวัญ ของสมนาคุณให้กับผู้ใช้บริการในโอกาสพิเศษต่างๆ					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. จัดที่นั่งตามหมายเลขบนรถโดยสารให้กับผู้โดยสาร					

ภาคผนวก ข

เวลาเดินรถของรถประจำทางปรับอากาศ

ตารางที่ภาคผนวก ข-1 เวลาเดินรถของรถประจำทางปรับอากาศชั้น 1 ของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด
เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

เที่ยว/ No.	เที่ยวไป		เที่ยวกลับ		หมายเหตุ/ Note
	ต้นทาง	เวลา/ Time	ต้นทาง	เวลา/ Time	
1	นครราชสีมา	08.50 น.	ระยอง	06.50 น.	วิ่งกลับหัว
2	นครราชสีมา	09.40 น.	ระยอง	19.10 น.	
3	นครราชสีมา	10.40 น.	ระยอง	21.00 น.	
4	นครราชสีมา	11.30 น.	ระยอง	08.30 น.	
5	นครราชสีมา	12.30 น.	ระยอง	09.30 น.	
6	นครราชสีมา	13.40 น.	ระยอง	10.10 น.	
อ่าว อุดม	นครราชสีมา	14.40 น.	อ่าวอุดม	07.30 น.	
7	นครราชสีมา	15.40 น.	ระยอง	11.10 น.	
8	นครราชสีมา	17.40 น.	ระยอง	12.10 น.	
9	นครราชสีมา	23.00 น.	ระยอง	13.10 น.	

ตารางที่ภาคผนวก ข-2 เวลาเดินรถของรถประจำทางปรับอากาศชั้น 2 ของบริษัท วิสวกรเสนา จำกัด
เส้นทางนครราชสีมา - ระยอง

เที่ยว/No.	เที่ยวไป		เที่ยวกลับ	
	ต้นทาง	เวลา/ Time	ต้นทาง	เวลา/ Time
อ่าวอุดม	นครราชสีมา	00.50 น.	อ่าวอุดม	07.20 น.
1	นครราชสีมา	01.20 น.	ระยอง	04.25 น.
2	นครราชสีมา	02.20 น.	ระยอง	04.50 น.
3	นครราชสีมา	03.20 น.	ระยอง	05.50 น.
4	นครราชสีมา	04.20 น.	ระยอง	07.30 น.
5	นครราชสีมา	05.10 น.	ระยอง	08.40 น.
6	นครราชสีมา	06.00 น.	ระยอง	09.40 น.
7	นครราชสีมา	06.50 น.	ระยอง	10.40 น.
8	นครราชสีมา	07.40 น.	ระยอง	11.40 น.
9	นครราชสีมา	08.30 น.	ระยอง	12.10 น.
10	นครราชสีมา	09.20 น.	ระยอง	13.40 น.
11	นครราชสีมา	10:10 น.	ระยอง	14.10 น.
12	นครราชสีมา	11:00 น.	ระยอง	14.40 น.
13	นครราชสีมา	11:50 น.	ระยอง	15.10 น.
อ่าวอุดม	นครราชสีมา	12:40 น.	อ่าวอุดม	08.30 น.
14	นครราชสีมา	13:20 น.	ระยอง	15.40 น.
15	นครราชสีมา	14:20 น.	ระยอง	16.10 น.
16	นครราชสีมา	15:10 น.	ระยอง	16.40 น.
17	นครราชสีมา	16:00 น.	ระยอง	17.20 น.
18	นครราชสีมา	17:00 น.	ระยอง	17.50 น.
19	นครราชสีมา	18:20 น.	ระยอง	18.20 น.
20	นครราชสีมา	20:30 น.	ระยอง	20.00 น.