

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และยานพาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 1 – 15)

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ข้อมูลการใช้บริการ เส้นทางที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ บ่อยที่สุด เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการรอรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ความถี่ในการใช้บริการ เหตุผลหลักที่เลือกใช้บริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บจากผู้ใช้บริการ และแหล่งข้อมูลในการรับทราบข่าวสารของบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ (ตารางที่ 16 – 26)

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในอนาคตของประชาชนที่มีต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ทั้งผู้ที่เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการ (ตารางที่ 27 – 42)

**ส่วนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ ของผู้ใช้บริการ (ตารางที่ 43 – 44)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่

การเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	200	50.00
ไม่เคยใช้บริการ	200	50.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งได้เก็บตัวอย่างจำนวนเท่าๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	187	46.75
หญิง	213	53.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.25 รองลงมาคือเพศชาย ร้อยละ 46.75

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	14	3.50
15 – 24 ปี	171	42.75
25 – 34 ปี	105	26.25
35 – 44 ปี	63	15.75
45 – 54 ปี	36	9.00
ตั้งแต่ 55 ปี ขึ้นไป	11	2.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 15 – 24 ปี มากที่สุดร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ อายุ 25 – 34 ปี ร้อยละ 26.25 อายุ 35 – 44 ปี ร้อยละ 15.75 อายุ 45 – 54 ปี ร้อยละ 9.00 อายุต่ำกว่า 15 ปี ร้อยละ 3.50 และอายุตั้งแต่ 55 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 2.75

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	310	77.50
สมรส	71	17.75
หม้าย/หย่าร้าง	19	4.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 77.50 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 17.75 และหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 4.75

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	20	5.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	24	6.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	80	20.00
อนุปริญญา หรือ ปวส.	24	6.00
ปริญญาตรี	189	47.25
สูงกว่าปริญญาตรี	63	15.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 47.25 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ร้อยละ 20.00 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 15.75 มัธยมศึกษาตอนต้น และอนุปริญญา หรือ ปวส. ร้อยละ 6.00 เท่ากัน และประถมศึกษา หรือต่ำกว่า ร้อยละ 5.00

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	147	36.75
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	75	18.75
พนักงานบริษัทเอกชน	66	16.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	53	13.25
เกษตรกร	2	0.50
พ่อบ้าน แม่บ้าน	11	2.75
รับจ้างทั่วไป	30	7.50
อื่นๆ	16	4.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ พระภิกษุ/สามเณร จำนวน 10 ราย ผู้ช่วยนักวิจัย/นักวิชาการอิสระ จำนวน 5 ราย และนักจัดรายการวิทยุ จำนวน 1 ราย

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 36.75 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 18.75 พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 16.50 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 13.25 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 7.50 อื่นๆ ได้แก่ พระภิกษุ/สามเณร ผู้ช่วยนักวิจัย/นักวิชาการอิสระ และนักจัดรายการวิทยุ ร้อยละ 4.00 พ่อบ้าน แม่บ้าน ร้อยละ 2.75 และเกษตรกร ร้อยละ 0.50

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	134	33.50
5,001 - 10,000 บาท	102	25.50
10,001 – 15,000 บาท	71	17.75
15,001 – 20,000 บาท	34	8.50
20,001 – 25,000 บาท	19	4.75
สูงกว่า 25,000 บาท	40	10.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ รายได้ 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 25.50 รายได้ 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 17.75 รายได้สูงกว่า 25,000 บาท ร้อยละ 10.00 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 8.50 และรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 4.75

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยานพาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ยานพาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
รถจักรยาน	25	6.25
รถจักรยานยนต์	120	30.00
รถยนต์ส่วนบุคคล	120	30.00
รถสองแถว (สี่ล้อแดง)	91	22.75
รถโดยสารปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	43	10.75
รถแท็กซี่มิเตอร์	1	0.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมียานพาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คือ รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ มากที่สุด ร้อยละ 30.00 เท่ากัน รองลงมาคือรถสองแถว (สี่ล้อแดง) ร้อยละ 22.75 รถโดยสารปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ร้อยละ 10.75 รถจักรยาน ร้อยละ 6.25 และ รถแท็กซี่มิเตอร์ ร้อยละ 0.25

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านเพศ

เพศ	ลักษณะการเคยใช้บริการ	
	เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)
ชาย	95 (47.50)	92 (46.00)
หญิง	105 (52.50)	108 (54.00)
<b>รวม</b>	<b>200</b> <b>(100.00)</b>	<b>200</b> <b>(100.00)</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.50 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 47.50

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.00 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 46.00



ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านอายุ

อายุ	ลักษณะการเคยใช้บริการ	
	เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)
ต่ำกว่า 15 ปี	5 (2.50)	9 (4.50)
15 – 24 ปี	100 (50.00)	71 (35.50)
25 – 34 ปี	45 (22.50)	60 (30.00)
35 – 44 ปี	24 (12.00)	39 (19.50)
45 – 54 ปี	23 (11.50)	13 (6.50)
ตั้งแต่ 55 ปี ขึ้นไป	3 (1.50)	8 (4.00)
<b>รวม</b>	<b>200</b> <b>(100.00)</b>	<b>200</b> <b>(100.00)</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีอายุ 15 – 24 ปี ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ อายุ 25 – 34 ปี ร้อยละ 22.50 อายุ 35 – 44 ปี ร้อยละ 12.00 และอายุ 45 – 54 ปี ร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ มีอายุ 15 – 24 ปี มากที่สุด ร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ อายุ 25 – 34 ปี ร้อยละ 30.00 อายุ 35 – 44 ปี ร้อยละ 19.50 และอายุ 45 – 54 ปี ร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	ลักษณะการเคยใช้บริการ	
	เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)
โสด	159 (79.50)	151 (75.50)
สมรส	35 (17.50)	36 (18.00)
หม้าย/หย่าร้าง	6 (3.00)	13 (6.50)
<b>รวม</b>	<b>200</b> <b>(100.00)</b>	<b>200</b> <b>(100.00)</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 79.50 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 17.50 และหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 75.50 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 18.00 และหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ลักษณะการเคยใช้บริการ	
	เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	8 (4.00)	12 (6.00)
มัธยมศึกษาตอนต้น	15 (7.50)	9 (4.50)
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	49 (24.50)	31 (15.50)
อนุปริญญา หรือ ปวส.	11 (5.50)	13 (6.50)
ปริญญาตรี	88 (44.00)	101 (50.50)
สูงกว่าปริญญาตรี	29 (14.50)	34 (17.00)
<b>รวม</b>	<b>200</b> <b>(100.00)</b>	<b>200</b> <b>(100.00)</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ร้อยละ 24.50 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 14.50 และมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 50.50 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 17.00 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ร้อยละ 15.50 และอนุปริญญา หรือ ปวส. ร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเคยใช้บริการ  
รถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านอาชีพ

อาชีพ	ลักษณะการเคยใช้บริการ	
	เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)
นักเรียน/นักศึกษา	83 (41.50)	64 (32.00)
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	42 (21.00)	33 (16.50)
พนักงานบริษัทเอกชน	26 (13.00)	40 (20.00)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	21 (10.50)	32 (16.00)
เกษตรกร	1 (0.50)	1 (0.50)
พ่อบ้าน แม่บ้าน	5 (2.50)	6 (3.00)
รับจ้างทั่วไป	12 (6.00)	18 (9.00)
อื่นๆ	10 (5.00)	6 (3.00)
<b>รวม</b>	<b>200</b> <b>(100.00)</b>	<b>200</b> <b>(100.00)</b>

หมายเหตุ : อื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ได้แก่ พระภิกษุ/สามเณร จำนวน 6 ราย  
ผู้ช่วยนักวิจัย/นักวิชาการอิสระ จำนวน 3 ราย และนักจัดรายการวิทยุ จำนวน 1 ราย และ  
ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ ได้แก่ พระภิกษุ/สามเณร จำนวน 4 ราย และผู้ช่วยนักวิจัย/  
นักวิชาการอิสระ จำนวน 2 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 41.50 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.00 พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 13.00 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 20.00 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 16.50 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (Lampang) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ลักษณะการเคยใช้บริการ	
	เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)
ไม่เกิน 5,000 บาท	76 (38.00)	58 (29.00)
5,001 - 10,000 บาท	46 (23.00)	56 (28.00)
10,001 - 15,000 บาท	41 (20.50)	30 (15.00)
15,001 - 20,000 บาท	12 (6.00)	22 (11.00)
20,001 - 25,000 บาท	7 (3.50)	12 (6.00)
สูงกว่า 25,000 บาท	18 (9.00)	22 (11.00)
<b>รวม</b>	<b>200</b> <b>(100.00)</b>	<b>200</b> <b>(100.00)</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ รายได้ 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 23.00 รายได้ 10,001 - 15,000 บาท ร้อยละ 20.50 และรายได้สูงกว่า 25,000 บาท ร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 29.00 รองลงมาคือ รายได้ 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 28.00 รายได้ 10,001 - 15,000 บาท ร้อยละ 15.00 รายได้ 15,001 - 20,000 บาท และรายได้สูงกว่า 25,000 บาท ร้อยละ 11.00 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในด้านยานพาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ยานพาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ลักษณะการเคยใช้บริการ	
	เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)
รถจักรยาน	15 (7.50)	10 (5.00)
รถจักรยานยนต์	52 (26.00)	68 (34.00)
รถยนต์ส่วนบุคคล	48 (24.00)	72 (36.00)
รถสองแถว (สีส้มแดง)	42 (21.00)	49 (24.50)
รถโดยสารปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	43 (21.50)	0 (0.00)
รถแท็กซี่มิเตอร์	0 (0.00)	1 (0.50)
<b>รวม</b>	<b>200</b> <b>(100.00)</b>	<b>200</b> <b>(100.00)</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ยานพาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คือ รถจักรยานยนต์ มากที่สุด ร้อยละ 26.00 รองลงมาคือ รถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 24.00 รถโดยสารปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ร้อยละ 21.50 และรถสองแถว (สีส้มแดง) ร้อยละ 21.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ยานพาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คือ รถยนต์ส่วนบุคคล มากที่สุด ร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ รถจักรยานยนต์ ร้อยละ 34.00 รถสองแถว (สีส้มแดง) ร้อยละ 24.50 และรถจักรยาน ร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่

เส้นทางที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
สายที่ 2 อาเขต-สนามกีฬา 700 ปี	60	30.00
สายที่ 6 รอบเมืองเชียงใหม่ วนซ้าย-วนขวา	115	57.50
สายที่ 11 อาเขต-เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	61	30.50
สายที่ 13 อาเขต-สถานีรถไฟเชียงใหม่-เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	76	38.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 200 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ สายที่ 6 รอบเมืองเชียงใหม่ วนซ้าย-วนขวา ร้อยละ 57.50 รองลงมาคือ สายที่ 13 อาเขต-สถานีรถไฟเชียงใหม่-เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ร้อยละ 38.00 สายที่ 11 อาเขต-เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ร้อยละ 30.50 และสายที่ 2 อาเขต-สนามกีฬา 700 ปี ร้อยละ 30.00



ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่บ่อยที่สุด

ช่วงเวลาที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่บ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
6.00 – 9.00 น.	34	17.00
9.01 – 12.00 น.	34	17.00
12.01 – 15.00 น.	64	32.00
15.01 – 18.00 น.	53	26.50
18.01 – 21.00 น.	15	7.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงเวลาที่ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่บ่อยที่สุด คือ เวลา 12.01 – 15.00 น. มากที่สุด ร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ เวลา 15.01 – 18.00 น. ร้อยละ 26.50 เวลา 6.00 – 9.00 น. และเวลา 9.01 – 12.00 น. ร้อยละ 17.00 เท่ากัน และ เวลา 18.01 – 21.00 น. ร้อยละ 7.50

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการรอรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในบริเวณป้ายจอดรถ

เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการรอรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ในบริเวณป้ายจอดรถ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 นาที	23	11.50
10 - 20 นาที	80	40.00
21 - 30 นาที	63	31.50
มากกว่า 30 นาที	34	17.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการรอรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในบริเวณป้ายจอดรถ 10 - 20 นาที มากที่สุด ร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ 21 - 30 นาที ร้อยละ 31.50 มากกว่า 30 นาที ร้อยละ 17.00 และไม่เกิน 10 นาที ร้อยละ 11.50

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่

ความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	18	9.00
มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน	21	10.50
7 – 9 ครั้ง/เดือน	11	5.50
4 – 6 ครั้ง/เดือน	35	17.50
1 – 3 ครั้ง/เดือน	50	25.00
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	65	32.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน มากที่สุด ร้อยละ 32.50 รองลงมาคือ 1 – 3 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 25.00 4 – 6 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 17.50 มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 10.50 ทุกวัน ร้อยละ 9.00 และ 7 – 9 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 5.50

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลหลักที่เลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่

เหตุผลหลักที่เลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
มีระบบเครื่องทำความเย็นภายในตัวรถ	27	13.50
เส้นทางเดินรถมีความเหมาะสม	16	8.00
ความสะดวกของรถ	3	1.50
เดินรถประจำตามเส้นทางแน่นอน	29	14.50
ช่วงเวลาให้บริการมีความเหมาะสม	2	1.00
ความปลอดภัยในการใช้บริการ	6	3.00
ค่าโดยสารมีราคาถูกและเป็นมาตรฐาน	33	16.50
ช่วยลดปัญหาจราจรและมลภาวะทางอากาศ	13	6.50
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	47	23.50
ไม่มียานพาหนะส่วนตัว	15	7.50
การให้บริการที่ดีของพนักงาน	3	1.50
อื่นๆ	6	3.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 200 ราย  
อื่นๆ ได้แก่ ทดลองใช้บริการ จำนวน 6 ราย

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลที่เลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่คือ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มากที่สุด ร้อยละ 23.50 รองลงมาคือ ค่าโดยสารมีราคาถูก และเป็นมาตรฐาน ร้อยละ 16.50 เดินรถประจำตามเส้นทางแน่นอน ร้อยละ 14.50 และมีระบบเครื่องทำความเย็นภายในตัวรถ ร้อยละ 13.50

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บสำหรับบุคคลทั่วไปในอัตราคงที่ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย และสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องบินอัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บสำหรับบุคคลทั่วไปในอัตราคงที่ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย และสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องบินอัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	383	95.75
ไม่เหมาะสม	17	4.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บสำหรับบุคคลทั่วไปในอัตราคงที่ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย และสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องบินอัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย ส่วนใหญ่คิดว่าเหมาะสม ร้อยละ 95.75 รองลงมาคือ ไม่เหมาะสม ร้อยละ 4.25

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บในปัจจุบันไม่เหมาะสม จำแนกตามข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรจัดเก็บค่าโดยสารตามระยะทาง	5	1.25
ค่าโดยสารแพง/แพงเกินไป โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องต่อรถหลายสายเพื่อไปถึงจุดหมาย	2	0.50
นักเรียนนอกเครื่องแบบควรจัดเก็บค่าโดยสารในอัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย	1	0.25
ควรจัดเก็บค่าโดยสารเป็น 2 อัตรา ตามระยะทาง คือ ระยะสั้น 10 บาทต่อคน ตลอดสาย และ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย	1	0.25
ควรจัดเก็บค่าโดยสารในอัตราที่เท่ากันทุกคน	1	0.25

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บในปัจจุบันไม่เหมาะสม มีข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดเก็บค่าโดยสารตามระยะทาง ร้อยละ 1.25 รองลงมาคือ เห็นว่าค่าโดยสารแพง/แพงเกินไป โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องต่อรถหลายสายเพื่อไปถึงจุดหมาย ร้อยละ 0.50 นักเรียนนอกเครื่องแบบควรจัดเก็บค่าโดยสารในอัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย ควรจัดเก็บค่าโดยสารเป็น 2 อัตรา ตามระยะทาง คือ ระยะสั้น 10 บาทต่อคน ตลอดสาย และ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย และควรจัดเก็บค่าโดยสารในอัตราที่เท่ากันทุกคน ร้อยละ 0.25 เท่ากัน

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลในการรับทราบข้อมูลข่าวสารของบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่

แหล่งข้อมูลในการรับทราบข้อมูลข่าวสารของบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
แผ่นพับ/ใบปลิว	45	11.25
ป้ายโฆษณา	76	19.00
วิทยุ	41	10.25
อินเทอร์เน็ต	16	4.00
เพื่อน	115	28.75
พนักงาน/เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครเชียงใหม่	50	12.50
บนตัวรถ หรือป้ายหน้ารถ	186	46.50
อื่นๆ	43	10.75

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ไม่ทราบข้อมูล จำนวน 35 ราย คนในครอบครัว จำนวน 7 ราย และหนังสือ จำนวน 1 ราย

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสารของบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่จากบนตัวรถ หรือป้ายหน้ารถ มากที่สุด ร้อยละ 46.50 รองลงมาคือ เพื่อน ร้อยละ 28.75 ป้ายโฆษณา ร้อยละ 19.00 และพนักงาน/เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครเชียงใหม่ ร้อยละ 12.50

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บสำหรับบุคคลทั่วไปในอัตราคงที่ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย และสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องแบบในอัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บสำหรับบุคคลทั่วไปในอัตราคงที่ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย และสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องแบบในอัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย	ลักษณะการเคยใช้บริการ	
	เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)
เหมาะสม	192 (96.00)	191 (95.50)
ไม่เหมาะสม	8 (4.00)	9 (4.50)
<b>รวม</b>	<b>200</b> <b>(100.00)</b>	<b>200</b> <b>(100.00)</b>

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บสำหรับบุคคลทั่วไปในอัตราคงที่ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย และสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องแบบในอัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย ส่วนใหญ่คิดว่าเหมาะสม ร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ไม่เหมาะสม ร้อยละ 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บสำหรับบุคคลทั่วไปในอัตราคงที่ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย และสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องแบบในอัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย ส่วนใหญ่คิดว่าเหมาะสม ร้อยละ 95.50 รองลงมาคือ ไม่เหมาะสม ร้อยละ 4.50



ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในด้านข้อเสนอแนะที่คิดว่าอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บในปัจจุบันไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ	ลักษณะการเคยใช้บริการ	
	เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)
ควรจัดเก็บค่าโดยสารตามระยะทาง	4 (2.00)	1 (0.50)
ค่าโดยสารแพง/แพงเกินไป โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องต่อรถหลายสายเพื่อไปถึงจุดหมาย	1 (0.50)	1 (0.50)
นักศึกษาออกเครื่องแบบควรจัดเก็บค่าโดยสารในอัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย	1 (0.50)	0 (0.00)
ควรจัดเก็บค่าโดยสารเป็น 2 อัตรา ตามระยะทาง คือ ระยะสั้น 10 บาทต่อคน ตลอดสาย และ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย	1 (0.50)	0 (0.00)
ควรจัดเก็บค่าโดยสารในอัตราที่เท่ากันทุกคน	1 (0.50)	0 (0.00)

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 200 ราย และไม่เคยใช้บริการ จำนวน 200 ราย

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ ที่คิดว่าอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บในปัจจุบันไม่เหมาะสม มีข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดเก็บค่าโดยสารตามระยะทาง ร้อยละ 2.00 รองลงมาคือ เห็นว่าค่าโดยสารแพงเกินไป โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องต่อรถหลายสายเพื่อไปถึงจุดหมาย นักศึกษานอกเครื่องแบบควรจัดเก็บค่าโดยสารในอัตราคงที่ 10 บาทต่อคน ตลอดสาย ควรจัดเก็บค่าโดยสารเป็น 2 อัตรา ตามระยะทาง คือ ระยะสั้น 10 บาทต่อคน ตลอดสาย และ 15 บาทต่อคน ตลอดสาย และควรจัดเก็บค่าโดยสารในอัตราที่เท่ากันทุกคนร้อยละ 0.50 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ ที่คิดว่าอัตราค่าโดยสารที่จัดเก็บในปัจจุบันไม่เหมาะสม มีข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดเก็บค่าโดยสารตามระยะทาง และเห็นว่าการโดยสารแพงเกินไป ร้อยละ 0.50 เท่ากัน

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่เคยใช้บริการ และไม่เคยใช้บริการโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในด้านแหล่งข้อมูลในการรับทราบข้อมูลข่าวสารของบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่

แหล่งข้อมูลในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร ของบริการรถโดยสารประจำทาง ปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	ลักษณะการเคยใช้บริการ	
	เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่เคยใช้บริการ จำนวน (ร้อยละ)
แผ่นพับ/ใบปลิว	26 (13.00)	19 (9.50)
ป้ายโฆษณา	41 (20.50)	35 (17.50)
วิทยุ	14 (7.00)	27 (13.50)
อินเทอร์เน็ต	7 (3.50)	9 (4.50)
เพื่อน	61 (30.50)	54 (27.00)
พนักงาน/เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครเชียงใหม่	45 (22.50)	5 (2.50)
บนตัวรถ หรือป้ายหน้ารถ	103 (51.50)	83 (41.50)
อื่นๆ	8 (4.00)	35 (17.50)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 200 ราย และ  
ไม่เคยใช้บริการ 200 ราย

อื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ได้แก่ คนในครอบครัว จำนวน 7 ราย และ  
หนังสือ จำนวน 1 ราย และผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยไม่ใช้บริการ ได้แก่ ไม่ทราบข้อมูล จำนวน 35  
ราย

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารของบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่จากบนตัวรถ หรือป้ายหน้ารถ ร้อยละ 51.50 รองลงมาคือ เพื่อน ร้อยละ 30.50 พนักงาน/เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครเชียงใหม่ ร้อยละ 22.50 และป้ายโฆษณา ร้อยละ 20.50

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ รับทราบข้อมูลข่าวสารของบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่จากบนตัวรถ หรือป้ายหน้ารถ มากที่สุด ร้อยละ 41.50 รองลงมาคือ เพื่อน ร้อยละ 27.00 ป้ายโฆษณา และอื่นๆ ได้แก่ ไม่ทราบข้อมูล ร้อยละ 17.50 เท่ากัน

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a circular border containing the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964". There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในอนาคตที่มีต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ  
เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของ  
รถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ  
ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการรับและส่งผู้โดยสาร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการรับและส่ง ผู้โดยสาร	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของ รถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
มีจำนวนรถให้บริการ อย่างเพียงพอ	59 (29.50)	76 (38.00)	56 (28.00)	6 (3.00)	3 (1.50)	3.91 (มาก)	8
มีเครื่องปรับอากาศในรถ	59 (29.50)	105 (52.50)	35 (17.50)	1 (0.50)	0 (0.00)	4.11 (มาก)	4
มีจำนวนที่นั่งในรถ เพียงพอ	46 (23.00)	112 (56.00)	39 (19.50)	1 (0.50)	2 (1.00)	4.00 (มาก)	7
มีการเว้นระยะห่างที่นั่ง พอเหมาะ	32 (16.00)	100 (50.00)	62 (31.00)	4 (2.00)	2 (1.00)	3.78 (มาก)	12
มีการร้องขอให้สัญญาณ ว่าจะลงจากรถ	32 (16.00)	102 (51.00)	58 (29.00)	7 (3.50)	1 (0.50)	3.79 (มาก)	11
มีการพัฒนาให้มีเครื่อง จำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ และ เครื่องเก็บตั๋วอัตโนมัติ	24 (12.00)	49 (24.50)	86 (43.00)	30 (15.00)	11 (5.50)	3.23 (ปานกลาง)	13
มีการแสดงหมายเลข เส้นทาง และสถานที่ตาม เส้นทางการเดินทางบนตัว รถให้เห็นชัดเจน	57 (28.50)	81 (40.50)	44 (22.00)	16 (8.00)	2 (1.00)	3.88 (มาก)	10
มีการกำหนดเส้นทาง การเดินทางชัดเจน	74 (37.00)	87 (43.50)	29 (14.50)	9 (4.50)	1 (0.50)	4.12 (มาก)	3

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการรับและส่งผู้โดยสาร (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการรับและส่ง ผู้โดยสาร	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของ รถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
มีการเดินรถไปตาม เส้นทางที่กำหนดไว้	77 (38.50)	91 (45.50)	26 (13.00)	4 (2.00)	2 (1.00)	4.19 (มาก)	1
จัดเส้นทางรถเดินรถให้ ครอบคลุมพื้นที่ในเขต เมืองเชียงใหม่	78 (39.00)	82 (41.00)	34 (17.00)	5 (2.50)	1 (0.50)	4.16 (มาก)	2
จัดการเดินรถให้มีความถี่ ในการเดินรถสม่ำเสมอ (เช่น ออกรถ ทุกๆ 20-30 นาที)	78 (39.00)	68 (34.00)	42 (21.00)	8 (4.00)	4 (2.00)	4.04 (มาก)	5
จัดรถให้บริการถี่เพิ่มขึ้น ในช่วงเวลาเร่งด่วน	80 (40.00)	62 (31.00)	45 (22.50)	11 (5.50)	2 (1.00)	4.04 (มาก)	5
มีการควบคุมความเร็ว ของรถให้พอเหมาะ	46 (23.00)	94 (47.00)	53 (26.50)	5 (2.50)	2 (1.00)	3.89 (มาก)	9

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 200 ราย

จากตารางที่ 27 พบว่าระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการรับและส่งผู้โดยสารของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านมีการพัฒนาให้มีเครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ และเครื่องเก็บตั๋วอัตโนมัติ อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการเดินรถไปตามเส้นทางที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) จัดเส้นทางรถเดินรถให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเมืองเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีการกำหนดเส้นทางรถเดินรถชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการจุดพักรถและป้ายจอดรถ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการจุดพักรถ และป้ายจอดรถ	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของ รถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
มีจุดพักรถ(ท่ารถ)ที่เป็น อาคารถาวร	36 (18.00)	73 (36.50)	68 (34.00)	21 (10.50)	2 (1.00)	3.60 (มาก)	7
จุดพักรถ (ท่ารถ) มีที่นั่งรอ ให้แก่ผู้โดยสาร	48 (24.00)	73 (36.50)	56 (28.00)	19 (9.50)	4 (2.00)	3.71 (มาก)	6
มีระยะห่างของป้ายจอดรถ รับ-ส่ง ผู้โดยสารระหว่าง เส้นทางรถโดยสารที่เหมาะสม	38 (19.00)	94 (47.00)	54 (27.00)	14 (7.00)	0 (0.00)	3.78 (มาก)	5
ป้ายจอดรถรับ-ส่ง ครอบคลุม สถานที่ที่ต้องการขึ้น-ลง	48 (24.00)	80 (40.00)	60 (30.00)	11 (5.50)	1 (0.50)	3.82 (มาก)	4
บริเวณป้ายจอดรถมีข้อมูล แสดงหมายเลขเส้นทางเดิน รถที่วิ่งผ่าน เช่น สายที่ 2, 6 และ 11 เป็นต้น	53 (26.50)	82 (41.00)	54 (27.00)	8 (4.00)	3 (1.50)	3.87 (มาก)	2
บริเวณป้ายจอดรถมี “แผนที่ แสดงเส้นทางเดินรถ” ที่ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	66 (33.00)	62 (31.00)	50 (25.00)	17 (8.50)	5 (2.50)	3.84 (มาก)	3
บริเวณป้ายจอดรถมีที่นั่ง หลังคาคลุม เพื่อบังแดดและ ฝนให้แก่ผู้โดยสาร	67 (33.50)	68 (34.00)	49 (24.50)	11 (5.50)	5 (2.50)	3.91 (มาก)	1

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 200 ราย

จากตารางที่ 28 พบว่าระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทาง  
ปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการจุดพักรถและป้ายจอดรถของผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก  
คือ บริเวณป้ายจอดรถมีที่นั่ง หลังคาคลุม เพื่อบังแดดและฝนให้แก่ผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 3.91) บริเวณ  
ป้ายจอดรถมีข้อมูลแสดงหมายเลขเส้นทางเดินรถที่วิ่งผ่าน เช่น สายที่ 2, 6 และ 11 เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย  
3.87) และบริเวณป้ายจอดรถมี “แผนที่แสดงเส้นทางเดินรถ” ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.84)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการรับและส่งผู้โดยสาร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการรับและส่ง ผู้โดยสาร	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของ รถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
มีจำนวนรถให้บริการ อย่างเพียงพอ	63 (31.50)	74 (37.00)	49 (24.50)	13 (6.50)	1 (0.50)	3.93 (มาก)	11
มีเครื่องปรับอากาศในรถ	63 (31.50)	88 (44.00)	42 (21.00)	7 (3.50)	0 (0.00)	4.04 (มาก)	9
มีจำนวนที่นั่งในรถ เพียงพอ	67 (33.50)	95 (47.50)	37 (18.50)	1 (0.50)	0 (0.00)	4.14 (มาก)	4
มีการเว้นระยะห่างที่นั่ง พอเหมาะ	47 (23.50)	85 (42.50)	56 (28.00)	10 (5.00)	2 (1.00)	3.83 (มาก)	12
มีการงดเพื่อให้สัญญาณ ว่าจะลงจากรถ	60 (30.00)	99 (49.50)	36 (18.00)	5 (2.50)	0 (0.00)	4.07 (มาก)	6
มีการพัฒนาให้มีเครื่อง จำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ และ เครื่องเก็บตั๋วอัตโนมัติ	35 (17.50)	65 (32.50)	65 (32.50)	28 (14.00)	7 (3.50)	3.47 (ปานกลาง)	13
มีการแสดงหมายเลข เส้นทาง และสถานที่ตาม เส้นทางรถโดยสารบนตัว รถให้เห็นชัดเจน	82 (41.00)	63 (31.50)	40 (20.00)	12 (6.00)	3 (1.50)	4.05 (มาก)	8
มีการกำหนดเส้นทางรถ โดยสารชัดเจน	97 (48.50)	69 (34.50)	22 (11.00)	10 (5.00)	2 (1.00)	4.25 (มาก)	1

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการรับและส่งผู้โดยสาร (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการรับและส่ง ผู้โดยสาร	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของ รถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
มีการเดินรถไปตาม เส้นทางที่กำหนดไว้	91 (45.50)	78 (39.00)	19 (9.50)	10 (5.00)	2 (1.00)	4.23 (มาก)	2
จัดเส้นทางรถเดินรถให้ ครอบคลุมพื้นที่ในเขต เมืองเชียงใหม่	84 (42.00)	77 (38.50)	31 (15.50)	8 (4.00)	0 (0.00)	4.19 (มาก)	3
จัดการเดินรถให้มีความถี่ ในการเดินรถสม่ำเสมอ (เช่น ออกรถ ทุกๆ 20-30 นาที)	86 (43.00)	70 (35.00)	31 (15.50)	12 (6.00)	1 (0.50)	4.14 (มาก)	4
จัดรถให้บริการถี่เพิ่มขึ้น ในช่วงเวลาเร่งด่วน	76 (38.00)	74 (37.00)	37 (18.50)	11 (5.50)	2 (1.00)	4.06 (มาก)	7
มีการควบคุมความเร็ว ของรถให้พอเหมาะ	63 (31.50)	78 (39.00)	45 (22.50)	13 (6.50)	1 (0.50)	3.95 (มาก)	10

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ 200 ราย

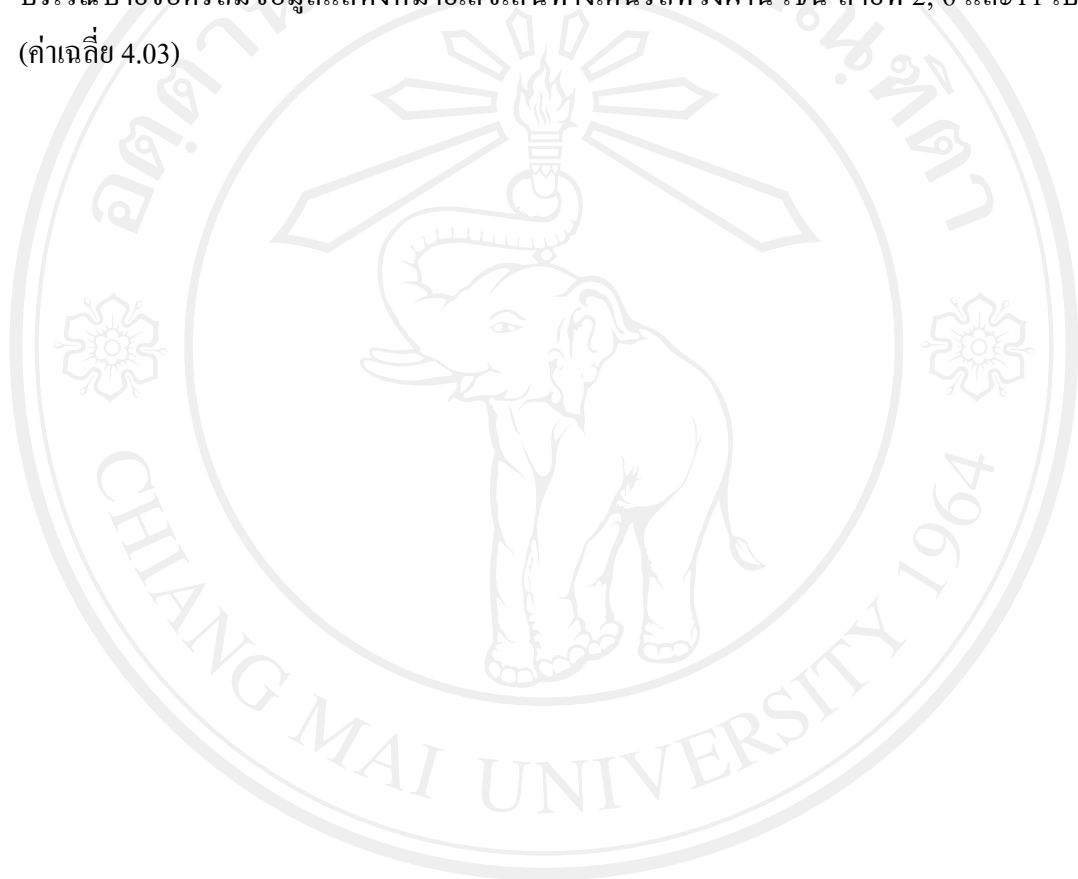
จากตารางที่ 29 พบว่าระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการรับและส่งผู้โดยสารของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านมีการพัฒนาให้มีเครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ และเครื่องเก็บตั๋วอัตโนมัติ อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดเส้นทางรถเดินรถชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีการเดินรถไปตามเส้นทางที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และจัดเส้นทางรถเดินรถให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเมืองเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการจุดพักรถและป้ายจอดรถ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการจุดพักรถ และป้ายจอดรถ	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของ รถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
มีจุดพักรถ(ท่ารถ)ที่เป็น อาคารถาวร	34 (17.00)	101 (50.50)	58 (29.00)	5 (2.50)	2 (1.00)	3.80 (มาก)	7
จุดพักรถ (ท่ารถ) มีที่นั่งรอ ให้แก่ผู้โดยสาร	48 (24.00)	93 (46.50)	46 (23.00)	9 (4.50)	4 (2.00)	3.86 (มาก)	4
มีระยะห่างของป้ายจอดรถ รับ-ส่ง ผู้โดยสารระหว่าง เส้นทางรถโดยสารที่เหมาะสม	45 (20.75)	95 (47.25)	45 (24.75)	15 (7.25)	0 (0.00)	3.85 (มาก)	5
ป้ายจอดรถรับ-ส่ง ครอบคลุม สถานที่ที่ต้องการขึ้น-ลง	52 (26.00)	84 (42.0)	46 (23.00)	18 (9.00)	0 (0.00)	3.85 (มาก)	5
บริเวณป้ายจอดรถมีข้อมูล แสดงหมายเลขเส้นทางเดิน รถที่วิ่งผ่าน เช่น สายที่ 2, 6 และ 11 เป็นต้น	65 (32.50)	87 (43.50)	37 (18.50)	10 (5.00)	1 (0.50)	4.03 (มาก)	3
บริเวณป้ายจอดรถมี “แผนที่ แสดงเส้นทางเดินรถ” ที่ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	73 (36.50)	85 (42.50)	30 (15.00)	8 (4.00)	4 (2.00)	4.08 (มาก)	2
บริเวณป้ายจอดรถมีที่นั่ง หลังคาคลุม เพื่อบังแดดและ ฝนให้แก่ผู้โดยสาร	89 (44.50)	65 (32.50)	41 (20.50)	2 (1.00)	3 (1.50)	4.18 (มาก)	1

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ 200 ราย

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการจุดพักรถและป้ายจอดรถของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริเวณป้ายจอดรถมีที่นั่ง หลังคาคลุม เพื่อบังแดดและฝนให้แก่ผู้โดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.18) บริเวณป้ายจอดรถมี “แผนที่แสดงเส้นทางเดินรถ” ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ บริเวณป้ายจอดรถมีข้อมูลแสดงหมายเลขเส้นทางเดินรถที่วิ่งผ่าน เช่น สายที่ 2, 6 และ 11 เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.03)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
จัดเก็บค่าโดยสารในอัตราคงที่ตลอดสาย	81 (40.50)	80 (40.00)	29 (14.50)	6 (3.00)	4 (2.00)	4.14 (มาก)	1
มีการกำหนดราคาค่าโดยสารสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องบินอัตราที่ต่ำกว่าบุคคลทั่วไป	76 (38.00)	79 (39.50)	42 (21.00)	2 (1.00)	1 (0.50)	4.14 (มาก)	1
จัดให้มีตั๋วเดือน/ตั๋วสัปดาห์ที่มีราคาเฉลี่ยต่อครั้งของการเดินทางถูกลง	61 (30.50)	68 (34.00)	53 (26.50)	15 (7.50)	3 (1.50)	3.85 (มาก)	2

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 200 ราย

จากตารางที่ 31 พบว่าระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ จัดเก็บค่าโดยสารในอัตราคงที่ตลอดสาย และมีการกำหนดราคาค่าโดยสารสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องบินในอัตราที่ต่ำกว่าบุคคลทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.14) เท่ากัน และจัดให้มีตั๋วเดือน/ตั๋วสัปดาห์ที่มีราคาเฉลี่ยต่อครั้งของการเดินทางถูกลง (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการในด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
จัดเก็บค่าโดยสารในอัตราคงที่ตลอดสาย	66 (33.00)	66 (33.00)	53 (26.50)	9 (4.50)	6 (3.00)	3.89 (มาก)	2
มีการกำหนดราคาค่าโดยสารสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องบินอัตราที่ต่ำกว่าบุคคลทั่วไป	80 (40.00)	69 (34.50)	37 (18.50)	12 (6.00)	2 (1.00)	4.07 (มาก)	1
จัดให้มีตั๋วเดือน/ตั๋วสัปดาห์ที่มีราคาเฉลี่ยต่อครั้งของการเดินทางถูกลง	51 (25.50)	78 (39.00)	57 (28.50)	13 (6.50)	1 (0.50)	3.83 (มาก)	3

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ 200 ราย

จากตารางที่ 32 พบว่าระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการกำหนดราคาค่าโดยสารสำหรับพระภิกษุ นักเรียน และนักศึกษาในเครื่องบินอัตราที่ต่ำกว่าบุคคลทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.07) จัดเก็บค่าโดยสารในอัตราคงที่ตลอดสาย (ค่าเฉลี่ย 3.89) และจัดให้มีตั๋วเดือน/ตั๋วสัปดาห์ที่มีราคาเฉลี่ยต่อครั้งของการเดินทางถูกลง (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
มีพนักงานประจำรถจำหน่ายตั๋วโดยสารบนรถ	64 (32.00)	88 (44.00)	43 (21.50)	2 (1.00)	3 (1.50)	4.04 (มาก)	1
จัดให้มีรูปแบบการจำหน่ายตั๋วโดยสารให้หลากหลายมากขึ้นสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ เช่น ตั๋วเดือน ตั๋วสัปดาห์ ฯลฯ	53 (26.50)	80 (40.00)	56 (28.00)	10 (5.00)	1 (0.50)	3.87 (มาก)	3
ทำเลที่ตั้งของจุดพักรถ (ท่ารถ) อยู่ใกล้แหล่งคมนาคม	51 (25.50)	93 (46.50)	45 (22.50)	10 (5.00)	1 (0.50)	3.92 (มาก)	2

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 200 ราย

จากตารางที่ 33 พบว่าระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีพนักงานประจำรถจำหน่ายตั๋วโดยสารบนรถ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ทำเลที่ตั้งของจุดพักรถ (ท่ารถ) อยู่ใกล้แหล่งคมนาคม (ค่าเฉลี่ย 3.92) และจัดให้มีรูปแบบการจำหน่ายตั๋วโดยสารให้หลากหลายมากขึ้น สำหรับผู้บริการเป็นประจำ เช่น ตั๋วเดือน ตั๋วสัปดาห์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการในด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
มีพนักงานประจำรถจำหน่ายตั๋วโดยสารบนรถ	50 (25.00)	78 (39.00)	64 (32.00)	5 (2.50)	3 (1.50)	3.84 (มาก)	3
จัดให้มีรูปแบบการจำหน่ายตั๋วโดยสารให้หลากหลายมากขึ้นสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ เช่น ตั๋วเดือน ตั๋วสัปดาห์ ฯลฯ	54 (27.00)	76 (38.00)	61 (30.50)	8 (4.00)	1 (0.50)	3.87 (มาก)	2
ทำเลที่ตั้งของจุดพักรถ (ท่ารถ) อยู่ใกล้แหล่งคมนาคม	59 (29.50)	82 (41.00)	50 (25.00)	9 (4.50)	0 (0.00)	3.96 (มาก)	1

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ 200 ราย

จากตารางที่ 34 พบว่าระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของจุดพักรถ (ท่ารถ) อยู่ใกล้แหล่งคมนาคม (ค่าเฉลี่ย 3.96) จัดให้มีรูปแบบการจำหน่ายตั๋วโดยสารให้หลากหลายมากขึ้น สำหรับผู้ให้บริการเป็นประจำ เช่น ตั๋วเดือน ตั๋วสัปดาห์ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีพนักงานประจำรถจำหน่ายตั๋วโดยสารบนรถ (ค่าเฉลี่ย 3.84)



ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
เสนอบริการรถโดยสารประจำทางโดยใช้พนักงานขาย	28 (14.00)	62 (31.00)	83 (41.50)	20 (10.00)	7 (3.50)	3.42 (ปานกลาง)	7
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆในท้องถิ่น	42 (21.00)	71 (38.25)	62 (31.75)	16 (6.00)	9 (3.75)	3.61 (มาก)	5
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเส้นทางเดินรถให้ทราบ	64 (32.00)	71 (35.50)	46 (23.00)	14 (7.00)	5 (2.50)	3.88 (มาก)	2
มีการแจ้งข่าวสารการบริการรถโดยสารประจำทางให้ทราบความเคลื่อนไหวสม่ำเสมอ	53 (26.50)	70 (35.00)	54 (27.00)	19 (9.50)	4 (2.00)	3.75 (มาก)	4
จัดการรณรงค์ให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางมากขึ้น	68 (34.00)	71 (35.50)	44 (22.00)	14 (7.00)	3 (1.50)	3.94 (มาก)	1
จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้ทดลองใช้บริการรถโดยสารประจำทางฟรี เช่น จัดให้บริการในช่วงวันเด็ก	55 (27.50)	77 (38.50)	56 (28.00)	8 (4.00)	4 (2.00)	3.86 (มาก)	3
มีการส่งข้อมูลข่าวสารบริการรถโดยสารประจำทางในรูปแบบต่างๆ เช่น จดหมายตรง e-mail ฯลฯ	38 (19.00)	68 (34.00)	62 (31.00)	26 (13.00)	6 (3.00)	3.53 (มาก)	6

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 200 ราย

จากตารางที่ 35 พบว่าระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านเสนอบริการรถโดยสารประจำทางโดยใช้พนักงานขาย อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ จัดการรณรงค์ให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเส้นทางเดินรถให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้ทดลองใช้บริการรถโดยสารประจำทางฟรี เช่น จัดให้บริการในช่วงวันเด็ก (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการในด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
เสนอบริการรถโดยสารประจำทางโดยใช้พนักงานขาย	24 (12.00)	73 (36.50)	74 (37.00)	19 (9.50)	10 (5.00)	3.41 (ปานกลาง)	6
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆในท้องถิ่น	39 (19.50)	82 (41.00)	65 (32.50)	8 (4.00)	6 (3.00)	3.70 (มาก)	5
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเส้นทางเดินรถให้ทราบ	57 (28.50)	85 (42.50)	50 (25.00)	7 (3.50)	1 (0.50)	3.95 (มาก)	2
มีการแจ้งข่าวสารการบริการรถโดยสารประจำทางให้ทราบความเคลื่อนไหวสม่ำเสมอ	44 (22.00)	89 (44.50)	53 (26.50)	12 (6.00)	2 (1.00)	3.81 (มาก)	4
จัดการรณรงค์ให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางมากขึ้น	75 (37.50)	65 (32.50)	50 (25.00)	6 (3.00)	4 (2.00)	4.01 (มาก)	1
จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้ทดลองใช้บริการรถโดยสารประจำทางฟรี เช่น จัดให้บริการในช่วงวันเด็ก	55 (27.50)	85 (42.50)	44 (22.00)	13 (6.50)	3 (1.50)	3.88 (มาก)	3
มีการส่งข้อมูลข่าวสารบริการรถโดยสารประจำทางในรูปแบบต่างๆ เช่น จดหมายตรง e-mail ฯลฯ	21 (10.50)	66 (33.00)	82 (41.00)	24 (12.00)	7 (3.50)	3.35 (ปานกลาง)	7

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ 200 ราย

จากตารางที่ 36 พบว่าระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านเสนอบริการรถโดยสารประจำทางโดยใช้พนักงานขาย และมีการส่งข้อมูลข่าวสารบริการรถโดยสารประจำทางในรูปแบบต่างๆ เช่น จดหมายตรง e-mail ฯลฯ อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ จัดการณรงค์ให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเส้นทางเดินรถให้ทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้ทดลองใช้บริการรถโดยสารประจำทางฟรี เช่น จัดให้บริการในช่วงวันเด็ก (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
พนักงานขับรถมีทักษะการขับรถ และขับรถถูกต้องตามกฎจราจร	87 (43.50)	76 (37.00)	35 (17.50)	2 (2.00)	0 (0.00)	4.24 (มาก)	1
พนักงานประจำรถกล่าวคำทักทาย และขอบคุณผู้โดยสารที่ใช้บริการทุกครั้ง	60 (30.00)	69 (34.50)	61 (30.50)	8 (4.00)	2 (1.00)	3.89 (มาก)	5
พนักงานประจำรถแสดงกิริยามารยาทสุภาพ	78 (39.00)	91 (45.50)	27 (13.50)	4 (2.00)	0 (0.00)	4.22 (มาก)	3
พนักงานประจำรถให้คำแนะนำเรื่องเส้นทางเดินรถ และสามารถตอบข้อสงสัยในการใช้บริการได้	88 (44.00)	74 (37.00)	29 (14.50)	7 (3.50)	2 (1.00)	4.20 (มาก)	4
พนักงานประจำรถให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียม	82 (41.50)	87 (43.00)	28 (14.00)	3 (1.50)	0 (0.00)	4.24 (มาก)	1

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 200 ราย

จากตารางที่ 37 พบว่าระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขับรถมีทักษะการขับรถ และขับรถถูกต้องตามกฎจราจร และพนักงานประจำรถให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.24) เท่ากัน และพนักงานประจำรถแสดงกิริยามารยาทสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 38 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการในด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
พนักงานขับรถมีทักษะการขับรถ และขับรถถูกต้องตามกฎจราจร	115 (57.50)	51 (25.50)	25 (12.50)	7 (3.50)	2 (1.00)	4.35 (มาก)	1
พนักงานประจำรถกล่าวคำทักทาย และขอบคุณผู้โดยสารที่ใช้บริการทุกครั้ง	61 (30.50)	75 (37.50)	57 (28.50)	7 (3.50)	0 (0.00)	3.95 (มาก)	5
พนักงานประจำรถแสดงกิริยามารยาทสุภาพ	94 (47.00)	71 (35.50)	31 (15.50)	2 (1.00)	2 (1.00)	4.27 (มาก)	3
พนักงานประจำรถให้คำแนะนำเรื่องเส้นทางเดินรถ และสามารถตอบข้อสงสัยในการใช้บริการได้	88 (44.00)	70 (35.00)	36 (18.00)	4 (2.00)	2 (1.00)	4.19 (มาก)	4
พนักงานประจำรถให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียม	97 (48.50)	65 (32.50)	34 (17.00)	4 (2.00)	0 (0.00)	4.28 (มาก)	2

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ 200 ราย

จากตารางที่ 38 พบว่าระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขับรถมีทักษะการขับรถ และขับรถถูกต้องตามกฎจราจร (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานประจำรถให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 4.28) และพนักงานประจำรถแสดงกิริยามารยาทสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ตารางที่ 39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
พนักงานขับรถเปิดประตูเมื่อรถจอดสนิทและปิดประตูทุกครั้งเมื่อผู้โดยสารขึ้น-ลงรถเรียบร้อยแล้วจึงนำรถออกจากป้ายจอดรถ	89 (44.50)	81 (40.50)	27 (13.50)	3 (1.50)	0 (0.00)	4.28 (มาก)	1
พนักงานขับรถจอดรถรับ-ส่ง ผู้โดยสารตรงตามป้ายจอดรถ	74 (37.00)	74 (37.00)	45 (22.50)	6 (3.00)	1 (0.50)	4.07 (มาก)	4
พนักงานประจำรถมีเงินทอนเพียงพอแก่การให้บริการ	66 (33.00)	89 (44.50)	37 (18.50)	7 (3.50)	1 (0.50)	4.06 (มาก)	5
พนักงานประจำรถทอนเงินค่าโดยสารอย่างถูกต้อง	73 (36.50)	92 (46.00)	29 (14.50)	5 (2.50)	1 (0.50)	4.16 (มาก)	3
มีการบรรทุกผู้โดยสารไม่เกินความจุ	64 (32.00)	89 (44.50)	41 (20.50)	6 (3.00)	0 (0.00)	4.06 (มาก)	5
มีการกำหนดเวลาออกรถและไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนดแน่นอน	82 (41.00)	76 (38.00)	40 (20.00)	2 (1.00)	0 (0.00)	4.19 (มาก)	2
ใช้ระยะเวลาในการเดินทางลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางด้วยการขนส่งแบบอื่นๆ	70 (35.00)	71 (35.50)	48 (24.00)	7 (3.50)	4 (2.00)	3.98 (มาก)	7

ตารางที่ 39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
มีหน่วยงานกลางของเทศบาลนครเชียงใหม่ (สายด่วน) ให้บริการข้อมูลการเดินทาง และตอบข้อซักถามของประชาชนทางโทรศัพท์	58 (29.00)	66 (33.00)	57 (28.50)	15 (7.50)	4 (2.00)	3.80 (มาก)	8
ติดตั้งตู้รับข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงบริการให้มีคุณภาพ	49 (24.50)	71 (35.50)	64 (32.00)	10 (5.00)	6 (3.00)	3.74 (มาก)	9

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 200 ราย

จากตารางที่ 39 พบว่าระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขับรถเปิดประตูเมื่อรถจอดสนิทและปิดประตูทุกครั้งเมื่อผู้โดยสารขึ้น-ลงรถเรียบร้อยแล้วจึงนำรถออกจากป้ายจอด (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีการกำหนดเวลาออกรถ และไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนดแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพนักงานประจำรถทอนเงินค่าโดยสารอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.16)



ตารางที่ 40 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
พนักงานขับรถเปิดประตูเมื่อรถจอดสนิทและปิดประตูทุกครั้งเมื่อผู้โดยสารขึ้น-ลงรถเรียบร้อยแล้วจึงนำรถออกจากป้ายจอดรถ	95 (47.50)	74 (37.00)	26 (13.00)	4 (2.00)	1 (0.50)	4.29 (มาก)	1
พนักงานขับรถจอดรถรับ-ส่ง ผู้โดยสารตรงตามป้ายจอดรถ	89 (44.50)	69 (34.50)	36 (18.00)	4 (2.00)	2 (1.00)	4.20 (มาก)	3
พนักงานประจำรถมีเงินทอนเพียงพอแก่การให้บริการ	74 (37.00)	81 (40.50)	39 (19.50)	6 (3.00)	0 (0.00)	4.12 (มาก)	5
พนักงานประจำรถทอนเงินค่าโดยสารอย่างถูกต้อง	84 (42.00)	78 (39.00)	35 (17.50)	2 (1.00)	1 (0.50)	4.21 (มาก)	2
มีการบรรทุกผู้โดยสารไม่เกินความจุ	78 (39.00)	71 (35.50)	41 (20.50)	8 (4.00)	2 (1.00)	4.08 (มาก)	6
มีการกำหนดเวลาออกรถและไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนดแน่นอน	87 (43.50)	75 (37.50)	30 (15.00)	6 (3.00)	2 (1.00)	4.20 (มาก)	3
ใช้ระยะเวลาในการเดินทางลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางด้วยการขนส่งแบบอื่นๆ	65 (32.50)	90 (45.00)	36 (18.00)	9 (4.50)	0 (0.00)	4.06 (มาก)	7

ตารางที่ 40 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
มีหน่วยงานกลางของเทศบาลนครเชียงใหม่ (สายด่วน) ให้บริการข้อมูลการเดินทางและตอบข้อซักถามของประชาชนทางโทรศัพท์	59 (29.50)	79 (39.50)	49 (24.50)	11 (5.50)	2 (1.00)	3.91 (มาก)	8
ติดตั้งตู้รับข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงบริการให้มีคุณภาพ	51 (25.50)	67 (33.50)	74 (37.00)	5 (2.50)	3 (1.50)	3.79 (มาก)	9

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ 200 ราย

จากตารางที่ 40 พบว่าระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานขับรถเปิดประตูเมื่อรถจอดสนิทและปิดประตูทุกครั้งเมื่อผู้โดยสารขึ้น-ลงรถเรียบร้อยแล้วจึงนำรถออกจากป้ายจอดรอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานประจำรถทอนเงินค่าโดยสารอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานขับรถ จอดรถรับ-ส่ง ผู้โดยสารตรงตามป้ายจอดรอ และมีการกำหนดเวลาออกรถ และไปถึงจุดหมายปลายทางตรงตามเวลาที่กำหนดแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 4.20) เท่ากัน

ตารางที่ 41 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
รถโดยสารมีสีขาวยสะอาด	69 (34.50)	79 (39.50)	44 (22.00)	6 (3.00)	2 (1.00)	4.04 (มาก)	8
รถโดยสารมีแสงสว่างภายในเพียงพอ	63 (31.50)	89 (44.50)	46 (23.00)	2 (1.00)	0 (0.00)	4.07 (มาก)	6
รถโดยสารมีการจัดที่นั่ง 2 รูปแบบ คือ เบาะเรียง และเบาะรูปตัวยู	46 (23.00)	96 (48.00)	46 (23.00)	9 (4.50)	3 (1.50)	3.87 (มาก)	10
มีการกำหนดรูปแบบและตัวอักษรของป้ายติดบริเวณหน้ารถ ที่ใช้บอกเส้นทางให้เป็นมาตรฐาน	66 (33.00)	85 (42.50)	46 (23.00)	3 (1.50)	0 (0.00)	4.07 (มาก)	6
หมายเลขเส้นทางเดินรถมีรูปแบบ และขนาดตัวอักษรใหญ่ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	67 (33.50)	88 (44.00)	41 (20.50)	4 (2.00)	0 (0.00)	4.09 (มาก)	4
มีการออกแบบจุดพักรถ (ท่ารถ) และป้ายจอดรถให้สวยงาม	38 (19.00)	70 (35.00)	78 (39.00)	11 (5.50)	3 (1.50)	3.65 (มาก)	11
มีการดูแลรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	87 (43.50)	72 (36.00)	36 (18.00)	5 (2.50)	0 (0.00)	4.21 (มาก)	2

ตารางที่ 41 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
มีการดูแลรักษาความสะอาดรถ ทั้งภายในและภายนอก	92 (46.00)	69 (34.50)	34 (17.00)	5 (2.50)	0 (0.00)	4.24 (มาก)	1
มีการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณป้ายจอดรถ	63 (31.50)	82 (41.00)	43 (21.50)	10 (5.00)	2 (1.00)	3.97 (มาก)	9
พนักงานติดป้ายชื่อ หรือ ดิ ด บั ต ร ป ระ จ า ตั ว พนักงานตลอดระยะเวลาปฏิบัติงาน	73 (36.50)	77 (38.50)	45 (22.50)	3 (1.50)	2 (1.00)	4.08 (มาก)	5
พนักงานแต่งเครื่องแบบพนักงาน	82 (41.00)	79 (39.50)	34 (17.00)	4 (2.00)	1 (0.50)	4.19 (มาก)	3

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 200 ราย

จากตารางที่ 41 พบว่าระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการดูแลรักษาความสะอาดรถ ทั้งภายในและภายนอก (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีการดูแลรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.21) และพนักงานแต่งเครื่องแบบพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ตารางที่ 42 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
รถโดยสารมีสีขา สะอาด	55 (27.50)	81 (40.50)	60 (30.00)	3 (1.50)	1 (0.50)	3.93 (มาก)	9
รถโดยสารมีแสงสว่าง ภายในเพียงพอ	63 (31.50)	92 (46.00)	42 (21.00)	3 (1.50)	0 (0.00)	4.08 (มาก)	7
รถโดยสารมีการจัดที่นั่ง 2 รูปแบบ คือ เบาะ เรียง และเบาะรูปตัวยู	47 (23.50)	74 (37.00)	64 (32.00)	12 (6.00)	3 (1.50)	3.75 (มาก)	10
มีการกำหนดรูปแบบ และตัวอักษรของป้าย ติดบริเวณหน้ารถ ที่ใช้ บอกเส้นทางให้เป็น มาตรฐาน	64 (32.00)	94 (47.00)	32 (16.00)	10 (5.00)	0 (0.00)	4.06 (มาก)	8
หมายเลขเส้นทางเดิน รถมีรูปแบบ และขนาด ตัวอักษรใหญ่ สามารถ มองเห็นได้ชัดเจน	74 (37.00)	89 (44.50)	27 (13.50)	10 (5.00)	0 (0.00)	4.14 (มาก)	3
มีการออกแบบจุดพักรถ (ท่ารถ) และป้ายจอดรถ ให้สวยงาม	40 (20.00)	76 (38.00)	71 (35.50)	11 (5.50)	2 (1.00)	3.71 (มาก)	11
มีการดูแลรักษา เครื่องยนต์ให้อยู่ใน สภาพดี พร้อมใช้งาน	108 (54.00)	62 (31.00)	23 (11.50)	6 (3.00)	1 (0.50)	4.35 (มาก)	2

ตารางที่ 42 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่						
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
มีการดูแลรักษาความสะอาดรถ ทั้งภายในและภายนอก	109 (54.50)	61 (30.50)	28 (14.00)	2 (1.00)	0 (0.00)	4.39 (มาก)	1
มีการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณป้ายจอดรถ	72 (36.00)	81 (40.50)	40 (20.00)	6 (3.00)	1 (0.50)	4.09 (มาก)	5
พนักงานติดป้ายชื่อ หรือ ดิ ด บั ต ร ป ระ จ า ตั ว พนักงานตลอดระยะเวลาปฏิบัติงาน	77 (38.50)	79 (39.50)	37 (18.50)	7 (3.50)	0 (0.00)	4.13 (มาก)	4
พนักงานแต่งเครื่องแบบพนักงาน	74 (37.00)	76 (38.00)	44 (22.00)	6 (3.00)	0 (0.00)	4.09 (มาก)	5

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ 200 ราย

จากตารางที่ 42 พบว่าระดับความคาดหวังต่อการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการดูแลรักษาความสะอาดรถ ทั้งภายในและภายนอก (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีการดูแลรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดีพร้อม ใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และหมายเลขเส้นทางเดินรถมีรูปแบบ และขนาดตัวอักษรใหญ่ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ ของผู้ใช้บริการ**

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ใช้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

**ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ เกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ**

ปัญหาในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ใช้เวลารอนาน	49	24.50	1
ไม่ทราบเส้นทางการเดินทาง	13	6.50	2
พนักงานบางคนขับรถเร็ว และประมาท ไม่เดินรถชิดทางซ้ายให้ใกล้กับป้ายจอดรถ ทำให้เป็นอันตรายต่อผู้โดยสารและผู้ขับขี่รถคันอื่น	11	5.50	3
ป้ายจอดรถมีน้อยไม่ครอบคลุม และผู้โดยสารไม่ทราบว่ามืออยู่บริเวณใดบ้าง	9	4.50	4
ไม่ทราบเวลาการเดินทางและเวลาในการเดินทางไม่แน่นอน ทำให้ผู้โดยสารไม่สามารถวางแผนการเดินทางได้ จึงเลือกใช้ยานพาหนะอื่นแทนหรือเลิกใช้บริการ	9	4.50	4
เส้นทางเดินรถไม่ครอบคลุม และไม่เป็นที่ไปตามความต้องการของประชาชน เช่น ไม่ออกจากตัวเมืองมากนัก, สายที่ 6 รอบเมืองเชียงใหม่ วนซ้าย-วนขวา ก่อนข้างอ้อมมาก ทำให้ไปถึงปลายทางช้า, การเดินทางบางครั้งต้องต่อรถหลายสายจึงจะถึงปลายทาง ซึ่งทำให้เสียค่าโดยสารในราคาแพงกว่าใช้การขนส่งแบบอื่น เป็นต้น	8	4.00	6
พนักงานบางคนพูดจาและแสดงกิริยาไม่สุภาพ	7	3.50	7
จำนวนรถให้บริการมีไม่เพียงพอ	6	3.00	8
ใช้ระยะเวลาในการเดินทางนานเมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางด้วยการขนส่งแบบอื่นๆ เช่น เดินทางจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถึงสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่ แห่งที่ 2 ใช้เวลาประมาณ 1.30 ชั่วโมง	6	3.00	8

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทาง  
ปรับอากาศ เทศบาลนครเชียงใหม่ เกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
เครื่องปรับอากาศไม่เย็น	4	2.00	10
ผู้โดยสาร โบกธงแล้วแต่พนักงานขับรถไม่จอดรับ	4	2.00	10
ขึ้นรถผิดสาย/ไม่ผ่านสถานที่เป้าหมาย	3	1.50	12
พนักงานไม่มีเงินทอน	3	1.50	12
มีการเปลี่ยนเส้นทางการเดินรถ โดยผู้โดยสารไม่ทราบล่วงหน้า	2	1.00	14
พนักงานขับรถออกเร็ว ไม่รอให้ผู้โดยสารขึ้น-ลงให้เรียบร้อยก่อน	2	1.00	14
มีการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย	2	1.00	14
ที่นั่งแบบเบาะรูปตัวยูไม่เหมาะสม เช่น เวลาเบรกหรือจอดรถ จะกดให้ผู้โดยสารเคลื่อนตัวไปด้านหน้า, ปวดคอเวลานั่งมองไปด้านหน้ารถ และต้องนั่งหันหน้าเข้าหากันกับผู้โดยสารคนอื่นซึ่งไม่รู้จักกันเป็นต้น	2	1.00	14
ในช่วงวันหยุดมีจำนวนรถให้บริการน้อยกว่าปกติ	2	1.00	14
รถโดยสารบางคันเครื่องยนต์ขัดข้อง แต่ก็นำออกมาให้บริการ	1	0.50	19
แสงสว่างภายในรถไม่เพียงพอในเวลากลางคืน	1	0.50	19
ช่วงเวลาที่ให้บริการสั้นเกินไป (หยุดเดินรถประมาณ 20.30 น.)	1	0.50	19
ความถี่ในการเดินรถไม่สม่ำเสมอ	1	0.50	19
รถบางคันไม่ระบุเส้นทางบนตัวรถให้ชัดเจน	1	0.50	19
พนักงานขับรถจอดรถไม่เป็นระเบียบ และไม่ตรงตามป้ายจอดรถ	1	0.50	19
พนักงานขับรถและพนักงานประจำรถคุยกันระหว่างปฏิบัติหน้าที่เสียงดังรบกวนผู้โดยสารและอาจเป็นอันตรายต่อผู้โดยสาร	1	0.50	19
พนักงานประจำรถปฏิบัติกับผู้โดยสารไม่เท่าเทียม เช่น ผู้โดยสารบางคนรู้จักกับพนักงาน จึงไม่เก็บค่าโดยสาร	1	0.50	19
ป้ายโฆษณาข้างตัวรถบดบังทัศนียภาพ มองไม่เห็นข้างทาง	1	0.50	19
เดินรถไม่ตรงเส้นทางตามสถานที่ที่แสดงอยู่บนตัวรถ	1	0.50	19

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 200 ราย



ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนทั้งในเขตเมืองเชียงใหม่และนักท่องเที่ยวทราบข้อมูลเส้นทางเดินรถ เวลาการเดินรถ และค่าโดยสาร โดยใช้สื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ ป้ายโฆษณา วิทยุท้องถิ่น เช่น ร่วมด้วยช่วยกัน และสถานีโทรทัศน์ ช่อง 11 เป็นต้น	40	20.00	1
กำหนดเส้นทางเดินรถให้ครอบคลุมเมืองเชียงใหม่ เช่น จัดรถให้บริการผ่านเส้นทางคูเมืองเชียงใหม่โดยรอบ และย่านชุมชนด้านในของคูเมือง มีเส้นทางเดินรถจากถนนช้างเผือก ไปถึง ห้างสรรพสินค้าเทสโก้โลตัส สาขาคำเที่ยง และเพิ่มเส้นทางเดินรถผ่านศูนย์การค้าสวนแก้ว เป็นต้น และปรับปรุงเส้นทางเดินรถให้เหมาะสมมากขึ้น เช่น จัดบริการเส้นทางเดินรถใหม่ไม่ให้แออัดมากเกินไป	31	15.50	2
เพิ่มจำนวนรถให้มากขึ้น และมีรถให้บริการเพียงพอในแต่ละเส้นทาง	30	15.00	3
ควรถูกกำหนดเวลาในการเดินรถให้ชัดเจน และเดินรถตรงตามเวลา	21	10.50	4
ควรเพิ่มจำนวนรอบและความถี่ในการเดินรถให้มากขึ้น เช่น ออกรถทุกประมาณ 10 - 15 นาที	19	9.50	5
รณรงค์ให้ประชาชนมาใช้บริการมากขึ้น โดยเน้นประโยชน์ของการใช้รถโดยสารประจำทางที่สะดวก ประหยัดกว่าการใช้รถส่วนตัว และช่วยลดมลภาวะสิ่งแวดล้อม	12	6.00	6
พนักงานขับรถควรขับรถตามกฎหมายจราจร และไม่ควรขับรถไม่เร็วเกินไป โดยเฉพาะในบริเวณมหาวิทยาลัย ตลาด และย่านชุมชน	9	4.50	7
ควรจัดที่นั่งเป็นแบบแบบเรียงทั้งหมด	6	3.00	8
ควรจัดเก็บค่าโดยสารในราคาถูก	6	3.00	8
บริเวณป้ายจอดรถมีแผนที่เส้นทางเดินรถทางแสดง และระบุหมายเลขเส้นทางที่รถวิ่งผ่าน	6	3.00	8
ควรดูแลรักษาความสะอาดของรถโดยสารประจำทางอยู่เสมอ	5	2.50	11
พนักงานควรให้บริการสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส	5	2.50	11

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการ (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ควรคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานให้มีคุณภาพ	4	2.00	13
บนตัวรถโดยสารควรระบุหมายเลขเส้นทางการเดินรถ และสถานที่ที่รถวิ่งผ่านให้ชัดเจนมากขึ้น	4	2.00	13
ควรจอดตรงตามป้ายจอดตรงเท่านั้น	3	1.50	15
ควรขยายเวลาให้บริการเดินรถเพิ่มมากขึ้น (เวลา 6.00 น. - 22.00 น.)	3	1.50	15
ควรเพิ่มป้ายจอดรถให้มากขึ้น โดยเฉพาะย่านชุมชน	3	1.50	15
ควรจัดรถให้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนให้มากขึ้น	2	1.00	18
บนตัวรถโดยสารควรเพิ่มป้ายแสดงสถานที่ที่รถวิ่งผ่านเป็นภาษาอังกฤษ	2	1.00	18
ป้ายจอดรถมีเวลารถเข้าจอดแสดง และเดินรถให้ถึงตามป้ายจอดตรงตามกำหนด	2	1.00	18
ควรบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศให้อยู่ในสภาพดี อุดหนุนมีเย็นพอเหมาะ	2	1.00	18
ควรชะลอรถบริเวณที่คาดว่าจะมีผู้โดยสารรอขึ้น เช่น ป้ายจอดรถ	2	1.00	18
ควรคิดค่าโดยสารตามระยะทาง	2	1.00	18
ควรนำแก๊สโซฮอล์ NGV หรือไฟฟ้ามาใช้ทดแทน เพื่อประหยัดพลังงานและลดมลพิษ	2	1.00	18
พนักงานประจำรถควรจัดเตรียมเงินทอนให้เพียงพอ	2	1.00	18
คู่มือรักษาเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา	1	0.50	26
ขณะจอดรถรับ-ส่งผู้โดยสารควรรอให้ผู้โดยสารขึ้น-ลงให้เรียบร้อยก่อนจึงค่อยออกรถ	1	0.50	26
ป้ายติดหน้ารถควรมีการบอกเส้นทางให้ชัดเจนกว่านี้ เช่น สายที่ 6 รอบเมือง วนขวา-วนซ้ายมีจุดหมายอยู่ที่ใด ก่อนวนกลับมาที่สถานีบริการผู้โดยสารจังหวัดเชียงใหม่ แห่งที่ 2	1	0.50	26
หมายเลขเส้นทางการเดินรถควรมีไฟส่องสว่างให้เห็นได้ชัดเจนในเวลากลางคืน	1	0.50	26
ควรจัดที่นั่งเฉพาะให้กับพระภิกษุ	1	0.50	26
ควรตรวจเช็ค และบำรุงรักษาเครื่องยนต์อย่างสม่ำเสมอ	1	0.50	26

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการ (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
มีตัวสัปดาห์ และตัวเดือนที่มีราคาถูกเป็นทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการ	1	0.50	26
พนักงานควรเชิญชวนให้ประชาชนมาใช้บริการ โดยแนะนำเส้นทาง และแจ้งว่ารถโดยสารคันนั้นๆจะผ่านเส้นทางใดบ้าง	1	0.50	26
พนักงานประจำรถควรปฏิบัติกับผู้ใช้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียม	1	0.50	26
ควรมีการศึกษาดูงานในประเทศ เช่น บริการรถขนส่งมวลชนของกรุงเทพมหานคร หรือต่างประเทศ เช่น ประเทศญี่ปุ่น และนำมาพัฒนาใช้กับบริการรถโดยสารประจำทางเทศบาลนครเชียงใหม่	1	0.50	26
ควรทำประชาพิจารณ์เรื่องเส้นทางเดินรถ โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก	1	0.50	26
สำรวจความต้องการใช้บริการรถโดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วน และจัดรถบริการรองรับให้เพียงพอ	1	0.50	26

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 200 ราย

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการของรถโดยสารประจำทางปรับอากาศเทศบาลนครเชียงใหม่ มากที่สุดคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนทั้งในเขตเมืองเชียงใหม่และนักท่องเที่ยวทราบข้อมูลเส้นทางเดินรถ เวลาการเดินทาง และค่าโดยสาร ผ่านสื่อต่างๆอย่างทั่วถึง เช่น แผ่นพับ ป้ายโฆษณา วิทยุท้องถิ่น เช่น ร่วมด้วยช่วยกัน และสถานีโทรทัศน์ ช่อง 11 เป็นต้น ร้อยละ 20.00 รองลงมาคือ กำหนดเส้นทางเดินรถให้ครอบคลุมเมืองเชียงใหม่ เช่น จัดรถให้บริการผ่านเส้นทางคูเมืองเชียงใหม่โดยรอบ และย่านชุมชนด้านในของคูเมือง มีเส้นทางเดินรถจากถนนช้างเผือก ไปถึง ห้างสรรพสินค้าเทสโก้โลตัส สาขาคำเที่ยง เพิ่มเส้นทางเดินรถผ่านศูนย์การค้ากาดสวนแก้ว เป็นต้น และปรับปรุงเส้นทางเดินรถให้เหมาะสมมากขึ้น เช่น จัดบริการเส้นทางเดินรถใหม่ไม่ให้แออัดมากเกินไป ร้อยละ 15.50 เพิ่มจำนวนรถให้มากขึ้น และมีรถให้บริการเพียงพอในแต่ละเส้นทาง ร้อยละ 15.00 และควรกำหนดเวลาในการเดินรถให้ชัดเจน และเดินรถตรงตามเวลา ร้อยละ 10.50 ตามลำดับ