



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

สำหรับผู้วิจัย

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

เพื่อ

การสำรวจข้อมูลทางการตลาด ด้านผู้บริโภคในการดำเนินธุรกิจแฟรนไชส์ “ร้านป๊อปปายส์”
 ในสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตร
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็น อันเป็นประโยชน์ เพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป

คำชี้แจง โปรดคลาดเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความในช่องว่างที่กำหนดให้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เฉพาะเจ้าหน้าที่

- | | |
|--|-------|
| 1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง | 1 () |
| 2. อายุ () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 4. 41 – 50 ปี | 2 () |
| () 2. 20 – 30 ปี () 5. 50 ปีขึ้นไป | |
| () 3. 31 – 40 ปี | |
| 3. สถานภาพ | 3 () |
| () 1. โสด () 3. อื่นๆ (ระบุ) | |
| () 2. สมรส | |
| 4. สำเร็จการศึกษาระดับ | 4 () |
| () 1. ประถมศึกษา () 5. ปวส. | |
| () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น () 6. ปริญญาตรี | |
| () 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย () 7. สูงกว่าปริญญาตรี | |
| () 4. ปวช. () 8. อื่นๆ (ระบุ) | |
| 5. อาชีพ | 5 () |
| () 1. นักเรียน นักศึกษา () 4. พนักงานบริษัทเอกชน | |
| () 2. รับราชการ () 5. เจ้าของธุรกิจส่วนตัว | |
| () 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |
| 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน | 6 () |
| () 1. น้อยกว่า 5,000 บาท () 4. 15,001 – 20,000 บาท | |
| () 2. 5,000 – 10,000 บาท () 5. มากกว่า 20,000 บาท | |
| () 3. 10,001 – 15,000 บาท | |

7. ปัจจุบันท่านใช้รถยี่ห้ออะไร

7. ()

- | | |
|----------------|-------------------------------|
| () 1. โตโยต้า | () 6. มิซูบิชิ |
| () 2. นิสสัน | () 7. บีเอ็มดับเบิลยู |
| () 3. ฮอนด้า | () 8. มอเตอร์ไซด์ |
| () 4. เบ็นซ์ | () 9. อื่นๆ (โปรดระบุ) |
| () 5. อีซูซุ | |

ส่วนที่ 2 พฤติกรรม การใช้บริการสถานีบริการน้ำมันของผู้บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

8. สถานีบริการน้ำมันที่ท่านนิยมนำมาใช้บริการนอกเหนือจากยี่ห้อเชลล์ได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---------------------------|--------|
| () 1. พี.ที | 8 () |
| () 2. ปตท | 9 () |
| () 3. เจ็ท | 10 () |
| () 4. คิวเอท | 11 () |
| () 5. เอสโซ่ | 12 () |
| () 6. กาลิเทกซ์ | 13 () |
| () 7. บางจาก | 14 () |
| () 8. อื่นๆ (ระบุ) | 15 () |

9. การเลือกใช้บริการที่สถานีบริการน้ำมันท่านคำนึงถึงสิ่งใด

(ให้เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยโดยใช้หมายเลข 1, 2 และ 3 ตามลำดับตอบเพียง 3 ลำดับ)

() () () 16-18

- | |
|---|
| () 1. คุณภาพของน้ำมัน |
| () 2. ราคา |
| () 3. มีของแจกแถม |
| () 4. ความน่าเชื่อถือของตรายี่ห้อ |
| () 5. ความสะดวกของทำเลที่ตั้ง |
| () 6. การให้เครดิตหรือสินเชื่อ |
| () 7. การบริการของพนักงานหน้าลาน |
| () 8. การมีบริการครบวงจร อาทิ ร้านสะดวกซื้อ บริการล้างอัดฉีด |
| () 9. อื่นๆ (ระบุ) |

10. ท่านมาใช้บริการอะไรบ้างในสถานีบริการน้ำมัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---------------------------------|--------|
| () 1. เติมน้ำมัน | 19 () |
| () 2. ใช้บริการล้างอัดฉีด | 20 () |
| () 3. เติมน้ำกลั่น | 21 () |
| () 4. ใช้บริการห้องน้ำ | 22 () |
| () 5. เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง | 23 () |
| () 6. ใช้บริการเติมลมยาง | 24 () |
| () 7. อื่นๆ (ระบุ) | 25 () |

11. จากคำถามในข้อ 10. ท่านมาใช้บริการเติมน้ำมันโดยเฉลี่ยครั้งละเท่าไร 26 ()
- () 1. ต่ำกว่า 100 บาท () 4. 301 – 400 บาท
- () 2. 100 – 200 บาท () 5. 401 – 500 บาท
- () 3. 201 - 300 บาท () 6. มากกว่า 500 บาทขึ้นไป
12. ท่านเคยใช้บริการที่ร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันหรือไม่ 27 ()
- () 1. เคย () 2. ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ15)
13. จากคำถามในข้อ 12. ท่านมาใช้บริการที่ร้านสะดวกซื้อโดยเฉลี่ยครั้งละเท่าไร 28 ()
- (ตอบเฉพาะผู้ที่ใช้บริการร้านสะดวกซื้อ)
- () 1. ต่ำกว่า 50 บาท () 4. 151 – 200 บาท
- () 2. 50 – 100 บาท () 5. 201 – 250 บาท
- () 3. 101 – 150 บาท () 6. มากกว่า 250 บาทขึ้นไป
14. ท่านซื้ออะไรในร้านสะดวกซื้อ ของสถานบริการน้ำมันบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. ขนม ขบเคี้ยว 29 ()
- () 2. อาหาร หรือ ฟาส์ฟู้ด 30 ()
- () 3. ของใช้ประจำวัน เช่น สบู่ ยาสีฟัน 31 ()
- () 4. เครื่องดื่ม 32 ()
- () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ) 33 ()
15. ปกติท่านมาใช้บริการที่สถานบริการน้ำมันเวลาใดบ่อยที่สุด 34 ()
- () 1. 6.00 – 9.00
- () 2. 9.01 – 12.00
- () 3. 12.01 – 15.00
- () 4. 15.01 – 18.00
- () 5. 18.01 – 21.00
- () 6. แล้วยแต่สะดวก
- () 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการซื้อและการมาใช้บริการธุรกิจฟาสต์ฟู้ดของผู้บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

16. ท่านเคยรู้จักร้านอาหาร ฟาสต์ฟู้ดอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. K.F.C 35 ()
- () 2. MC DONAL 36 ()
- () 3. เซสเตอร์กิลล์ 37 ()
- () 4. บีบี ซิคเก้น 38 ()
- () 5. ป๊อปปายส์ 39 ()
- () 6. A&W 40 ()
- () 7. PIZZA HUT 41 ()
- () 8. MISTER DONUT 42 ()
- () 9. ลองจอห์น ซิลเวอร์ 43 ()
- () 10. DUNKIN DONUT 44 ()
- () 11. โบรสเตอร์ 45 ()
- () 12. เบอร์เกอร์คิงส์ 46 ()
- () 13. แฮมเบอร์เกอร์ 47 ()
- () 14. อื่น ๆ (โปรดระบุ) 48 ()

17. ท่านเคยใช้บริการร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดหรือไม่

- () 1. เคย () 2. ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 25) 49 ()

18. ท่านเคยไปรับประทานอาหาร ฟาสต์ฟู้ด ที่ไหนบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. K.F.C 50 ()
- () 2. MC DONAL 51 ()
- () 3. เซสเตอร์กิลล์ 52 ()
- () 4. บีบี ซิคเก้น 53 ()
- () 5. ป๊อปปายส์ 54 ()
- () 6. A&W 55 ()
- () 7. PIZZA HUT 56 ()
- () 8. MISTER DONUT 57 ()
- () 9. ลองจอห์น ซิลเวอร์ 58 ()
- () 10. DUNKIN DONUT 59 ()
- () 11. โบรสเตอร์ 60 ()
- () 12. เบอร์เกอร์คิงส์ 61 ()
- () 13. แฮมเบอร์เกอร์ 62 ()
- () 14. อื่น ๆ (โปรดระบุ) 63 ()

19. ประเภทของอาหารฟาสต์ฟู้ดที่ท่านชอบมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. พิซซ่า 64 ()
- () 2. ไก่ทอด 65 ()
- () 3. แฮมเบอร์เกอร์ 66 ()
- () 4. สปาเก็ตตี้ 67 ()
- () 5. แซนวิช 68 ()
- () 6. ขนมปังกระเทียม 69 ()
- () 7. ข้าวอบกระเทียม 70 ()
- () 8. เฟรนช์ฟราย 71 ()
- () 9. สลัด 72 ()
- () 10. พิชเบอร์เกอร์ 73 ()
- () 11. โดนัท 74 ()
- () 12. ไอศกรีม 75 ()
- () 13. อื่นๆ (ระบุ) 76 ()

20. ท่านไปทานอาหารฟาสต์ฟู้ดกับใครบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ครอบครัวและลูก 77 ()
- () 2. แฟน 78 ()
- () 3.ญาติ 79 ()
- () 4. เพื่อน 80 ()
- () 5. พี่ - น้อง 81 ()
- () 6. คนเดียว 82 ()
- () 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) 83 ()

21. ท่านไปใช้บริการที่ร้านอาหาร ฟาสต์ฟู้ด บ่อยแค่ไหน ใน 1 เดือน

- () 1. 1 - 3 ครั้ง () 3. 4 - 6 ครั้ง 84 ()
- () 2. มากกว่า 6 ครั้ง () 4. อื่นๆ (ระบุ)

22. ท่านมาใช้บริการที่ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดเพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. แทนอาหารกลางวัน 85 ()
- () 2. เป็นอาหารว่าง 86 ()
- () 3. เป็นจุดนัดพบ 87 ()
- () 4. แทนอาหารเย็น 88 ()
- () 5. ตามแฟชั่นนิยม 89 ()
- () 6. อื่นๆ (ระบุ) 90 ()

23. ท่านใช้บริการที่ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดโดยเฉลี่ยครั้งละเท่าไร

- () 1. ต่ำกว่า 50 บาท () 4. 151 - 200 บาท 91 ()
- () 2. 50 - 100 บาท () 5. มากกว่า 200 บาทขึ้นไป
- () 3. 101 - 150 บาท

24. การมาใช้บริการที่ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด ท่านทราบข้อมูล จากไหนบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. โทรี 92 ()
 - () 2. วิทยุท้องถิ่น 93 ()
 - () 3. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น 94 ()
 - () 4. ป้ายโฆษณา 95 ()
 - () 5. เพื่อนหรือญาติแนะนำ 96 ()
 - () 6. แผ่นพับใบปลิว 97 ()
 - () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ) 98 ()

ส่วนที่ 4 การรู้จักร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดภายใต้ชื่อป๊อปปายส์

25. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ถ้ามีร้านอาหารประเภทฟาสต์ฟู้ดตั้งในสถานีสถานีบริการน้ำมัน 99 ()
- () 1. เห็นด้วย (ตอบข้อ 26) () 2. ไม่เห็นด้วย (ข้ามไปตอบข้อ 27)
26. ท่านเห็นด้วยเพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. สะดวกต่อการมาใช้บริการ 100 ()
 - () 2. มีที่จอดรถสะดวก 101 ()
 - () 3. เพื่อให้สถานีสถานีบริการน้ำมันเป็นธุรกิจครบวงจร 102 ()
 - () 4. เพราะสามารถมาใช้บริการได้พร้อมกันทีเดียว 103 ()
 - () 5. อื่นๆ (ระบุ) 104 ()
27. ท่านไม่เห็นด้วยเพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. อาหารกับน้ำมันควรอยู่แยกจากกัน 105 ()
 - () 2. กลัวอาหารไม่สะอาด 106 ()
 - () 3. ทำให้สถานีสถานีบริการน้ำมันคับแคบ 107 ()
 - () 4. อื่นๆ (ระบุ) 108 ()
28. ท่านเคยได้ยิน หรือ รู้จัก ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดภายใต้ชื่อป๊อปปายส์ หรือไม่ 109 ()
- () 1. เคย (ตอบข้อ 29) () 2. ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 30)
29. จากคำถามในข้อ 28 ท่านเคยใช้บริการร้านอาหารไก่ทอดป๊อปปายส์ที่ไหน 110 ()
- () 1. ร้านขายไก่ทอดป๊อปปายส์ในกรุงเทพฯ
 - () 2. ร้านขายไก่ทอดป๊อปปายส์ในต่างประเทศ
 - () 3. เคยได้ยินชื่อแต่ยังไม่เคยใช้บริการ
30. ถ้ามีร้านขายไก่ทอด ชื่อ ป๊อปปายส์ ตั้งในสถานีสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ในจังหวัดเชียงใหม่ 111 ()
- ท่านจะมาใช้บริการหรือไม่
- () 1. ไม่มาใช้บริการ (ตอบข้อ 31)
 - () 2. มาใช้บริการ (ตอบข้อ 32)
 - () 3. ไม่แน่ใจ (ข้ามไปตอบส่วนที่ 5)

31. สาเหตุใดที่ทำให้ท่านยังไม่ตัดสินใจมาใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. ยังไม่รู้จักตัวสินค้า 112 ()
- () 2. ชอบอาหารประเภทอื่นมากกว่า 113 ()
- () 3. ไม่มั่นใจในคุณภาพและรสชาติ 114 ()
- () 4. ต้องการใช้บริการร้านฟาสต์ฟู้ดตามศูนย์การค้ามากกว่า 115 ()
- () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... 116 ()
32. ท่านคาดว่าจะมาใช้บริการที่ร้านอาหารไก่ทอดป๊อปอายส์เมื่อใด 117 ()
- () 1. ทุกโอกาสที่คิดว่าสะดวก
- () 2. เมื่อมาใช้บริการที่ร้านสะดวกซื้อ
- () 3. เมื่อมาใช้บริการที่สถานีบริการน้ำมันเชลล์โดยเฉพาะ
- () 4. เมื่อเป็นทางผ่านกลับบ้าน
- () 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
33. วันที่ท่านคาดว่าจะมาใช้บริการร้านขายไก่ทอดป๊อปอายส์ 118 ()
- () 1. วันธรรมดา () 4. เฉพาะสะดวก
- () 2. วันเสาร์ – อาทิตย์ () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- () 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์
34. มูลค่าที่ท่านคาดว่าจะมาใช้บริการต่อครั้ง 119 ()
- () 1. ต่ำกว่า 50 บาท () 4. 151 – 200 บาท
- () 2. 50 – 100 บาท () 5. มากกว่า 200 บาทขึ้นไป
- () 3. 101 – 150 บาท

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ
ร้านอาหารป๊อปปายส์ ที่สถานีบริการน้ำมันเชลล์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่แสดงระดับความสำคัญ ที่ท่านเห็นว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการ
ร้านอาหารป๊อปปายส์ ที่สถานีบริการน้ำมันเชลล์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
(กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)						
1. รสชาติของอาหาร						120 ()
2. คุณภาพของอาหาร						121 ()
4. ความสดของอาหาร						123 ()
5. การหีบห่อ						124 ()
6. ชื่อเสียง						125 ()
7. ความหลากหลายของอาหาร						126 ()
8. มีความเป็นมาตรฐาน						127 ()
ด้านราคา(Price)						
1. ราคาอาหารและเครื่องดื่มที่เป็นมาตรฐาน						128 ()
2. ความคุ้มกับราคาของอาหาร						129 ()
3. การจ้ดราคาแบบเซ็ท						130 ()
4. ราคาต่ำกว่าธุรกิจร้านขายไก่ทอดในธุรกิจประเภทเดียวกัน						131 ()
5. ราคาอาหารและเครื่องดื่มไม่แพง						132 ()
ด้านสถานที่ให้บริการ (Place)						
1. ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง						133 ()
2. มีที่จอดรถเพียงพอ						134 ()
3. ร้านอาหารที่สะอาด						135 ()
4. การตกแต่งสถานที่สวยงาม						136 ()
5. มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอ						137 ()
6. มองเห็นได้ง่าย และชัดเจน						138 ()
7. ความสะอาดภายในร้าน และ อุปกรณ์ภาชนะ						139 ()
8. บรรยากาศภายในร้าน						140 ()

ปัจจัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)						
1. การลงโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ ใบปลิว หนังสือพิมพ์						141 ()
2. มีการแจกคูปองส่วนลดแก่ลูกค้า						142 ()
3. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของร้าน						143 ()
4. การแนะนำจากเพื่อน/พี่-น้อง /คุณพ่อ,คุณแม่						144 ()
5. การแลกเปลี่ยนของที่ระลึก						145 ()
6. การแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของร้านป๊อปปายส์						146 ()
7. มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ						147 ()
8. พนักงานให้บริการเอาใจใส่ท่านด้วยความเป็นกันเอง สุภาพ อ่อนน้อม						148 ()
9. บุคลิกภาพ / มารยาท						149 ()
10. พนักงานแต่งกายสะอาด						150 ()
11. พนักงานบริการด้วยความรวดเร็วไม่รอนาน						151 ()

ป๊อปปายส์ Popeyes

“
ป๊อปปายส์
แซ่บที่รส สดที่ได้
”



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ ชัยพรพรหม จารุญญ
- วันเดือนปีเกิด 18 ธันวาคม 2505
- ประวัติการศึกษา
- สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย กรุงเทพมหานคร ปี 2525
 - สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สาขา การตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยปีการศึกษา 2529
- ประวัติการทำงาน
- พ.ศ. 2529 – 2533 ตำแหน่งผู้แทนขาย บริษัทยางสยาม จำกัด
 - พ.ศ. 2533 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง ผู้จัดการเขต สาขานครสวรรค์ บริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved