

ชุดที่

สถานที่

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริโภคร้านเคเอฟซี
เรื่องการศึกษาปัจจัยและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านเคเอฟซี
ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของท่าน เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาที่ใช้ในการเพิ่มศักยภาพของร้านเคเอฟซี คำตอบของท่านจะนำไปใช้ประมวลผลเป็นภาพรวม เพื่อสรุปเป็นมาตรฐานและตัวบ่งชี้สำหรับการเพิ่มศักยภาพของร้านเคเอฟซี

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาอันมีค่าสำหรับตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลและความคิดเห็นของท่านไว้เป็นความลับและจะนำไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

- | | |
|----------|--|
| ตอนที่ 1 | ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ตอนที่ 2 | ข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้ปัจจัยทางการตลาดในการใช้บริการร้านเคเอฟซี |
| ตอนที่ 3 | ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านเคเอฟซี |

ขอแสดงความนับถือ

.....
 (รศ.สายชล สิ้นสมบูรณ์ทอง)

ผู้วิจัย

สาขาสถิติ

คณะวิทยาศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. ช่วงอายุ

2.1 ไม่เกิน 20 ปี

2.2 21-30 ปี

2.3 31-40 ปี

2.4 41-50 ปี

2.5 51-60 ปี

2.6 มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพสมรส

3.1 โสด

3.2 แต่งงานแล้ว

3.3 หย่าร้าง

3.4 แยกกันอยู่

3.5 ม่าย

4. จำนวนบุตรที่มี

4.1 ไม่มี

4.2 1-2 คน

4.3 3-4 คน

4.4 5-6 คน

4.5 มากกว่า 6 คน

5. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (รวมผู้ตอบแบบสอบถามด้วย)

5.1 1-2 คน

5.2 3-4 คน

5.3 5-6 คน

5.4 มากกว่า 6 คน

6. ระดับการศึกษา

6.1 ประถมศึกษา

6.2 มัธยมศึกษา

6.3 อนุปริญญา/ปวช/ปวส

6.4 ปริญญาตรี

6.5 ปริญญาโท

6.6 ปริญญาเอก

7. อาชีพในปัจจุบัน

7.1 นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

7.2 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

7.3 พนักงานบริษัทเอกชน

7.4 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

7.5 พ่อบ้าน/แม่บ้าน

8. รายได้ต่อเดือน

8.1 ไม่เกิน 10,000 บาท

8.2 10,001-20,000 บาท

8.3 20,001-30,000 บาท

8.4 30,001-40,000 บาท

8.5 40,001-50,000 บาท

8.6 มากกว่า 50,000 บาท

9. ค่าใช้จ่ายต่อเดือน

9.1 ไม่เกิน 10,000 บาท

9.2 10,001-20,000 บาท

9.3 20,001-30,000 บาท

9.4 30,001-40,000 บาท

9.5 40,001-50,000 บาท

9.6 มากกว่า 50,000 บาท

10. การรับประทานอาหารนอกบ้าน

10.1 ไม่เคยเลย/นาน ๆ ครั้ง

10.2 1-2 ครั้งต่อเดือน

10.3 3-4 ครั้งต่อเดือน

10.4 5-6 ครั้งต่อเดือน

10.5 มากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้ปัจจัยทางการตลาดในการใช้บริการร้านเคเอฟซี

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับการใช้ปัจจัยทางการตลาดในการใช้บริการร้านเคเอฟซี
ในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ประเด็นพิจารณา	ระดับการใช้ปัจจัย				
	5=ใช้มากที่สุด	4=ใช้มาก	3=ใช้ปานกลาง	2=ใช้น้อย	1=ใช้น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. สินค้ามีความหลากหลาย					
2. สินค้ามีความสดใหม่เสมอ					
3. สีสีนของอาหารชวนให้อยาก รับประทาน					
4. สินค้ามีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วน					
5. รสชาติของอาหารชวนให้อยากมา รับประทานอีกครั้ง					
ด้านราคา					
6. สินค้ามีราคาเหมาะสมกับขนาดและ ปริมาณ					
7. มีการจัดตั้งหมวดหมู่ในการตั้งราคา					
8. ราคาสินค้าสามารถรองรับการซื้อจาก ผู้บริโภคในทุกระดับชั้น					
9. การตั้งราคาสินค้าของร้านเคเอฟซี ผู้ซื้อสามารถที่จะจ่ายได้					
10. ราคาสินค้าของร้านเคเอฟซี เหมาะสมกับภาพลักษณ์ของร้าน					
ด้านช่องทางการจำหน่ายและสถานที่ตั้ง					
11. ทำเลที่ตั้งของร้านเคเอฟซีใกล้กับ แหล่งชุมชน					
12. พื้นที่ของร้านเคเอฟซีมีความเพียงพอ ในการรองรับลูกค้า					
13. ทำเลที่ตั้งของร้านเคเอฟซีเดินทาง สะดวกและสามารถหาได้ง่าย					
14. การบริการอาหารนอกสถานที่ทำให้มี ช่องทางจำหน่ายเพิ่มขึ้น					
15. การใช้เว็บไซต์ของร้านเคเอฟซีมี ความดึงดูดและข้อมูลครบถ้วน					

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้ปัจจัยทางการตลาดในการให้บริการร้านเคเอฟซี (ต่อ)

ประเด็นพิจารณา	ระดับการใช้ปัจจัย				
	5=ใช้มากที่สุด	4=ใช้มาก	3=ใช้ปานกลาง	2=ใช้น้อย	1=ใช้น้อยที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
16. การออกร้านในงานเทศกาลต่าง ๆ					
17. การแจกสินค้าตัวอย่าง					
18. การลดราคาสินค้าหรือการจัดชุดเมนู สินค้าสุดคุ้ม					
19. การจัดแสดงสินค้า ณ จุดขาย					
20. บริการส่งสินค้าถึงลูกค้าโดยตรง					
ด้านบุคลากร					
21. พนักงานให้ความรู้และแนะนำสินค้าได้					
22. พนักงานบริการดี เป็นกันเอง					
23. พนักงานปฏิบัติงานรวดเร็วในการรับ คำสั่ง					
24. พนักงานแต่งกายสะอาดตามระเบียบ ของร้าน					
25. พนักงานตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้					
ด้านกระบวนการ					
26. รายการอาหารที่สั่งถูกต้องตรงตาม ความต้องการ					
27. ผลิตภัณฑ์ทำออกมาได้เหมือนรูปในป้าย โฆษณา					
28. การบริการมีความรวดเร็ว					
29. การผลิตที่ถูกต้องตามหลักอนามัย					
30. นำเสนอกระบวนการผลิตเพื่อดึงดูด ลูกค้า					
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ					
31. การแต่งกายแบบสุภาพ					
32. ร้านมีความสะอาด ถูกต้อง ตามหลัก อนามัย					
33. การตกแต่งร้านดึงดูดลูกค้า					
34. ร้านใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่มีคุณภาพใน การทำไก่ทอด					
35. การบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ					

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านเคเอฟซี

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. เหตุผลในการมาใช้บริการร้านเคเอฟซี

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1.1 ใช้เป็นจุดนัดพบ | <input type="checkbox"/> 1.2 เพื่อซื้อกลับบ้าน |
| <input type="checkbox"/> 1.3 อยากรับประทานเคเอฟซี | <input type="checkbox"/> 1.4 ฉลองเนื่องในโอกาสพิเศษต่าง ๆ |

2. เหตุผลในการเลือกรับประทานอาหารร้านเคเอฟซี

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 2.1 สินค้ามีรสชาติอร่อย | <input type="checkbox"/> 2.2 สินค้ามีราคาถูก |
| <input type="checkbox"/> 2.3 สินค้ามีให้เลือกหลายรูปแบบ | <input type="checkbox"/> 2.4 สินค้ามีคุณค่าทางโภชนาการ |

3. ผู้ร่วมมารับประทานอาหารร้านเคเอฟซี

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 3.1 สมาชิกในครอบครัว/ญาติ | <input type="checkbox"/> 3.2 เพื่อน |
| <input type="checkbox"/> 3.3 คนเดียว | <input type="checkbox"/> 3.4 คนรัก |

4. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการมาใช้บริการร้านเคเอฟซี

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 4.1 สมาชิกในครอบครัว/ญาติ | <input type="checkbox"/> 4.2 เพื่อน |
| <input type="checkbox"/> 4.3 ตัวเอง | <input type="checkbox"/> 4.4 คนรัก |

5. ช่วงเวลาในการมาใช้บริการร้านเคเอฟซี

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 5.1 12.00-14.00 น. | <input type="checkbox"/> 5.2 14.01-16.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 5.3 16.01-18.00 น. | <input type="checkbox"/> 5.4 18.01-20.00 น. |

6. ระยะเวลาที่อยู่ในร้านโดยเฉลี่ย

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 6.1 น้อยกว่า 30 นาที | <input type="checkbox"/> 6.2 30 นาที - 1 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 6.3 1.01 ชั่วโมง - 1.30 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 6.4 1.31 ชั่วโมง - 2 ชั่วโมง |

7. ระยะเวลาที่เคยอยู่ในร้านนานที่สุด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 7.1 น้อยกว่า 30 นาที | <input type="checkbox"/> 7.2 30 นาที - 1 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 7.3 1.01 ชั่วโมง - 1.30 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 7.4 1.31 ชั่วโมง - 2 ชั่วโมง |

8. โพรโมชัน ที่ท่านชอบรับประทานมากที่สุด (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียวเท่านั้น)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 8.1 สไปซ์ ซี๊ด บักเก็ต | <input type="checkbox"/> 8.2 บักเก็ตอิมใจ |
| <input type="checkbox"/> 8.3 ไก่จุ่ม | <input type="checkbox"/> 8.4 อิมสุขใจ |
| <input type="checkbox"/> 8.5 เบอร์เกอร์ | <input type="checkbox"/> 8.6 สไปซ์ ซี๊ด |
| <input type="checkbox"/> 8.7 ดับเบิลชีส ชิงเกอร์ | |

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านเคเอฟซี (ต่อ)

9. เมนูข้าว ที่ท่านชอบรับประทานมากที่สุด (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียวเท่านั้น)

- 9.1 ข้าวไก่แซบโบว์ล
 9.2 ข้าวไก่ซี๊ดโบว์ล
 9.3 ข้าวไก่เขียวหวานโบว์ล

10. เมนูทานเล่น ที่ท่านชอบรับประทานมากที่สุด (เลือกตอบได้เพียงข้อเดียวเท่านั้น)

- 10.1 ดับเบิ้ลชีส ชิงเกอร์
 10.2 สไปซ์ ซี๊ดฟรายด์
 10.3 ทาร์ทไข่
 10.4 คริมบอล ดับเบิ้ลครั้นช์

ในข้อที่ 11-24 ให้กรอกเป็นตัวเลข

11. อายุ ปี
 12. จำนวนบุตรที่มี คน
 13. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (รวมผู้ตอบด้วย)..... คน
 14. รายได้ต่อเดือน บาท
 15. ค่าใช้จ่ายต่อเดือน บาท
 16. น้ำหนักลูกค้า กิโลกรัม
 17. ส่วนสูง เซนติเมตร
 18. ขนาดรอบเอว นิ้ว
 19. จำนวนครั้งที่ซื้อต่อเดือน ครั้ง
 20. จำนวนชิ้นไก่ที่ซื้อปกติ ชิ้น
 21. จำนวนชิ้นไก่ที่เคยซื้อมากที่สุด ชิ้น
 22. ระยะเวลาที่อยู่ในร้านโดยเฉลี่ย นาที
 23. ระยะเวลาที่เคยอยู่ในร้านนานที่สุด นาที
 24. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง บาท