

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม ชุด A สำหรับเฟรนไซ์ซอร์



มหาวิทยาลัยศรีปทุม

แบบสอบถาม

ความสำคัญของการสนับสนุนของแฟรนไชส์ชอร์กับวัฒนธรรมองค์กร
ที่มีต่อคุณภาพความสัมพันธ์แฟรนไชส์ชอร์-แฟรนไชส์ซี

THE IMPORTANCE OF FRANCHISOR SUPPORT AND ORGANIZATIONAL CULTURE
TOWARDS FRANCHISOR-FRANCHISEE RELATIONSHIP QUALITY

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ถูกออกแบบมาเพื่อใช้ในการศึกษา ความสำคัญของการสนับสนุนของแฟรนไชส์ชอร์กับวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อคุณภาพความสัมพันธ์แฟรนไชส์ชอร์-แฟรนไชส์ซี ซึ่งคำถามถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ

ส่วนที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรแฟรนไชส์ชอร์

โปรดตอบคำถามให้ครบทุกส่วน ทุกข้อ ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์ความรู้ทางการศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้ในภาคธุรกิจต่อไป

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ดร. สุนันทา ไชยสระแก้ว

สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีกและแฟรนไชส์

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

เบอร์โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2300, 2367

เบอร์โทรสาร 0-2579-1111 ต่อ 2360

e-mail: sunanta.ch@spu.ac.th

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ

คำชี้แจง : โปรดตอบคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. ชื่อแบรนด์.....

2. ชื่อบริษัท

3. ประเภทธุรกิจแฟรนไชส์

- | | |
|---|---|
| ☐ (1) อาหาร | ☐ (2) เครื่องดื่ม |
| ☐ (3) เครื่องใช้ของประดับ | ☐ (4) ความงาม สปา ศูนย์สุขภาพ |
| ☐ (5) ศูนย์พัฒนาวิชาความรู้ ศูนย์หนังสือ | ☐ (6) เครื่องจักร เครื่องมืออุตสาหกรรม |
| ☐ (7) ร้านสะดวกซื้อ | ☐ (8) เครื่องเขียนเอกสาร ร้านถ่ายรูป |
| ☐ (9) ศูนย์บริการด้านบ้าน | ☐ (10) ที่ปรึกษาต่างๆ การเงิน บัญชี |
| ☐ (11) ด้านบันเทิง ศูนย์เช่าวิดีโอ ซีดี | ☐ (12) การซ่อมแซมเครื่องใช้ ภูมฺแจ รองเท้า |
| ☐ (13) การบริการด้านความสะอาดต่างๆ | ☐ (14) จำหน่ายอาหารสัตว์เลี้ยงและอุปกรณ์ |
| ☐ (15) บริการด้านท่องเที่ยว | ☐ (16) คอมพิวเตอร์ ศูนย์ซ่อม ขาย ให้เช่า |
| ☐ (17) ศูนย์จำหน่ายของฝาก สินค้าท้องถิ่น | ☐ (18) อสังหาริมทรัพย์ |
| ☐ (19) ตู้แลรยนต์ | ☐ (20) ร้านขายยา |
| ☐ (21) การศึกษา | ☐ (22) บริการทั่วไป |
| ☐ (23) อื่น โปรดระบุ | |

4. ทุนจดทะเบียน บาท

5. จำนวนพนักงานขององค์กรแฟรนไชส์ซอร์ คน

6. ระยะเวลาของการ เปิดดำเนินการธุรกิจ (รวมระยะเวลาก่อนนำระบบแฟรนไชส์มาใช้ในธุรกิจด้วย) ปี

7. ระยะเวลาของการ เปิดดำเนินการในรูปแบบแฟรนไชส์ ปี

8. จำนวนสาขา

ประเภทสาขา	จำนวน (สาขา)
8.1 สาขาตนเอง ในประเทศ	
8.2 สาขาตนเอง ในต่างประเทศ	
8.3 สาขาที่เป็น แฟรนไชส์ซี ในประเทศ	
8.4 สาขาที่เป็น แฟรนไชส์ซี ในต่างประเทศ	

9. การสนับสนุนแฟรนไชส์ซีในด้านการเลือกทำเลที่ตั้ง (Site Selection)

☐ มี

☐ ไม่มี

10. การสนับสนุนแฟรนไชส์ซีในด้านการสนับสนุนการขาย การให้ข้อมูล และคำแนะนำทางการตลาด (Sales/Field Support)

☐ มี

☐ ไม่มี

11. การสนับสนุนแฟรนไชส์ซีในด้านการให้คำแนะนำและปรึกษาอย่างต่อเนื่อง (Ongoing Advice and Consultation)

☐ มี

☐ ไม่มี

12. การสนับสนุนแฟรนไชส์ซีในด้านการวิจัยและพัฒนา (Research and Development)

☐ มี

☐ ไม่มี

13. การสนับสนุนแฟรนไชส์ซีในด้านการโฆษณาและส่งเสริมการขาย (Advertising and Promotion)

☐ มี

☐ ไม่มี

14. การสนับสนุนแฟรนไชส์ซีในด้านการคัดเลือกซัพพลายเออร์ (Supplier Selection)

☐ มี

☐ ไม่มี

15. การสนับสนุนแฟรนไชส์ซีในด้านการฝึกอบรม (Training)

☐ มี

☐ ไม่มี

ส่วนที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรแฟรนไชส์ซอร์

คำชี้แจง : โปรดวงกลมรอบหมายเลข 1, 2, 3, 4, 5 หรือ 6 ที่ใกล้เคียงกับความรู้สึกของท่านที่มีต่อ
องค์กรแฟรนไชส์ซอร์ของท่านมากที่สุด

หมายเลข 1 หมายถึง เห็นด้วย น้อยที่สุด

หมายเลข 6 หมายถึง เห็นด้วย มากที่สุด

ลำดับ ที่	ลักษณะขององค์กร	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด					เห็น ด้วย มาก ที่สุด
		1	2	3	4	5	6
1	องค์กรของท่าน มีลักษณะการ บริหารงาน การสั่งการ จากผู้บริหารระดับสูงสู่ระดับกลางและระดับล่าง	1	2	3	4	5	6
2	องค์กรของท่าน มีการสนับสนุนส่งเสริมพนักงาน	1	2	3	4	5	6
3	องค์กรของท่าน มีความเชื่อใจกัน	1	2	3	4	5	6
4	องค์กรของท่าน มีกฎระเบียบที่เข้มงวดเคร่งครัด	1	2	3	4	5	6
5	องค์กรของท่าน พนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน	1	2	3	4	5	6
6	องค์กรของท่าน มีความมั่นคงเป็นปึกแผ่น	1	2	3	4	5	6
7	องค์กรของท่าน พนักงานมีอิสระส่วนตัว	1	2	3	4	5	6
8	องค์กรของท่าน มุ่งเน้นการใช้อำนาจในการบริหาร จัดการ	1	2	3	4	5	6
9	องค์กรของท่าน มีการร่วมมือช่วยเหลือกันในองค์กร	1	2	3	4	5	6
10	องค์กรของท่าน มุ่งเน้นความสัมพันธ์ในองค์กร	1	2	3	4	5	6
11	องค์กรของท่าน มีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบระเบียบ	1	2	3	4	5	6
12	องค์กรของท่าน มีการส่งเสริมนวัตกรรมกัน	1	2	3	4	5	6
13	องค์กรของท่าน มีความระมัดระวังในการทำงานสูง	1	2	3	4	5	6
14	องค์กรของท่าน มีลำดับขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน	1	2	3	4	5	6
15	องค์กรของท่าน มีความมั่นคงปลอดภัย	1	2	3	4	5	6
16	องค์กรของท่าน มีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน	1	2	3	4	5	6

***** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม *****

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม ชุด B สำหรับเฟรนไชน์ซี



มหาวิทยาลัยศรีปทุม

B

แบบสอบถาม

ความสำคัญของการสนับสนุนของแฟรนไชส์ชอร์กับวัฒนธรรมองค์กร
ที่มีต่อคุณภาพความสัมพันธ์แฟรนไชส์ชอร์-แฟรนไชส์ซี

THE IMPORTANCE OF FRANCHISOR SUPPORT AND ORGANIZATIONAL CULTURE
TOWARDS FRANCHISOR-FRANCHISEE RELATIONSHIP QUALITY

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ถูกออกแบบมาเพื่อใช้ในการศึกษา ความสำคัญของการสนับสนุนของแฟรนไชส์ชอร์กับวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อคุณภาพความสัมพันธ์แฟรนไชส์ชอร์-แฟรนไชส์ซี ซึ่งคำถามถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของธุรกิจ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการสนับสนุนของแฟรนไชส์ชอร์

ส่วนที่ 3 วัฒนธรรมขององค์กรแฟรนไชส์ซี

ส่วนที่ 4 คุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างแฟรนไชส์ชอร์และแฟรนไชส์ซี

โปรดตอบคำถามให้ครบทุกส่วน ทุกข้อ ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์ความรู้ทางการศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้ในภาคธุรกิจต่อไป

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ดร. สุนันทา ไชยสระแก้ว

สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีกและแฟรนไชส์

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

เบอร์โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2300, 2367

เบอร์โทรสาร 0-2579-1111 ต่อ 2360

e-mail: sunanta.ch@spu.ac.th

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ

คำชี้แจง : โปรดตอบคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. ชื่อแบรนด์.....

2. ระยะเวลาของการเปิดดำเนินการของท่านภายใต้แบรนด์นี้ ปี

3. จำนวนสาขาของท่านที่เป็นแฟรนไชส์ภายใต้แบรนด์นี้ สาขา

4. จำนวนพนักงานทั้งหมด คน

5. ข้อมูลการลงทุนแฟรนไชส์

รายการ	จำนวน
5.1 งบประมาณการลงทุน	บาท
5.2 อายุสัญญา	ปี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการสนับสนุนของแฟรนไชส์ซอร์

คำชี้แจง : โปรดวงกลมรอบหมายเลข 1, 2, 3, 4, 5 หรือ 6 ที่ใกล้เคียงกับความรู้สึกของท่านที่มีต่อการสนับสนุนของแฟรนไชส์ซอร์ของท่านมากที่สุด

หมายเลข 1 หมายถึง เห็นด้วย น้อยที่สุด
 หมายเลข 6 หมายถึง เห็นด้วย มากที่สุด

ปัจจัยการสนับสนุนของแฟรนไชส์ซอร์	เห็นด้วย น้อย ที่สุด 1	2	3	4	5	เห็นด้วย มาก ที่สุด 6
1. การเลือกทำเลที่ตั้ง (Site Selection)						
1.1 แฟรนไชส์ซอร์มีการดำเนินการเลือกทำเลที่ตั้งและการวางแผนผังร้านให้แก่ท่านได้อย่างเหมาะสม	1	2	3	4	5	6
1.2 แฟรนไชส์ซอร์มีการดำเนินการเลือกทำเลที่ตั้งและการวางแผนผังร้านให้แก่ท่านตามที่ได้ตกลงกันไว้	1	2	3	4	5	6
1.3 แฟรนไชส์ซอร์มีการดำเนินการเลือกทำเลที่ตั้งและการวางแผนผังร้านให้แก่ท่านด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว	1	2	3	4	5	6
1.4 แฟรนไชส์ซอร์มีการดำเนินการเลือกทำเลที่ตั้งและการวางแผนผังร้านที่ทำให้ท่านมั่นใจ	1	2	3	4	5	6
1.5 แฟรนไชส์ซอร์ดูแลและให้ความสนใจในการเลือกทำเลที่ตั้งและการวางแผนผังร้านให้แก่ท่าน	1	2	3	4	5	6
2. การสนับสนุนการขาย การให้ข้อมูลและคำแนะนำทางการตลาด (Sales/Field Support)						
2.1 แฟรนไชส์ซอร์มีการดำเนินการสนับสนุนการขายให้แก่ท่านได้อย่างเหมาะสม	1	2	3	4	5	6
2.2 แฟรนไชส์ซอร์มีการดำเนินการสนับสนุนการขายให้แก่ท่านตามที่ได้ตกลงกันไว้	1	2	3	4	5	6
2.3 แฟรนไชส์ซอร์มีการดำเนินการสนับสนุนการขายให้แก่ท่านด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว	1	2	3	4	5	6
2.4 แฟรนไชส์ซอร์มีการดำเนินการการสนับสนุนการขายที่ทำให้ท่านมั่นใจ	1	2	3	4	5	6
2.5 แฟรนไชส์ซอร์ดูแลและให้ความสนใจในการสนับสนุนการขายให้แก่ท่าน	1	2	3	4	5	6

ปัจจัยการสนับสนุนของแฟรนไชส์ซอร์	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1	2	3	4	5	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 6
3. การให้คำแนะนำและปรึกษาอย่างต่อเนื่อง (Ongoing Advice and Consultation)						
3.1 แฟรนไชส์ซอร์มีการให้คำแนะนำและปรึกษาให้แก่ท่านอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม	1	2	3	4	5	6
3.2 แฟรนไชส์ซอร์มีการให้คำแนะนำและปรึกษาให้แก่ท่านอย่างต่อเนื่องตามที่ได้ตกลงกันไว้	1	2	3	4	5	6
3.3 แฟรนไชส์ซอร์มีการให้คำแนะนำและปรึกษาให้แก่ท่านอย่างต่อเนื่องด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว	1	2	3	4	5	6
3.4 แฟรนไชส์ซอร์มีการให้คำแนะนำและปรึกษาอย่างต่อเนื่องที่ทำให้ท่านมั่นใจ	1	2	3	4	5	6
3.5 แฟรนไชส์ซอร์ดูแลและให้ความสนใจในการให้คำแนะนำและปรึกษาให้แก่ท่านอย่างต่อเนื่อง	1	2	3	4	5	6
4. การวิจัยและพัฒนา (Research and Development)						
4.1 แฟรนไชส์ซอร์มีการวิจัยและพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ ให้แก่ท่านได้อย่างเหมาะสม	1	2	3	4	5	6
4.2 แฟรนไชส์ซอร์มีการวิจัยและพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ ให้แก่ท่านตามที่ได้ตกลงกันไว้	1	2	3	4	5	6
4.3 แฟรนไชส์ซอร์มีการวิจัยและพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ ให้แก่ท่านด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว	1	2	3	4	5	6
4.4 แฟรนไชส์ซอร์มีการวิจัยและพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่ทำให้ท่านมั่นใจ	1	2	3	4	5	6
4.5 แฟรนไชส์ซอร์ดูแลและให้ความสนใจในการวิจัยและพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ ให้แก่ท่าน	1	2	3	4	5	6
5. การโฆษณาและส่งเสริมการขาย (Advertising and Promotion)						
5.1 แฟรนไชส์ซอร์มีการจัดการการโฆษณาและส่งเสริมการขายให้แก่ท่านได้อย่างเหมาะสม	1	2	3	4	5	6
5.2 แฟรนไชส์ซอร์มีการจัดการการโฆษณาและส่งเสริมการขายให้แก่ท่านตามที่ได้ตกลงกันไว้	1	2	3	4	5	6
5.3 แฟรนไชส์ซอร์มีการจัดการการโฆษณาและส่งเสริมการขายให้แก่ท่านด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว	1	2	3	4	5	6
5.4 แฟรนไชส์ซอร์มีการจัดการการโฆษณาและส่งเสริมการขายที่ทำให้ท่านมั่นใจ	1	2	3	4	5	6
5.5 แฟรนไชส์ซอร์ดูแลและให้ความสนใจในการจัดการการโฆษณาและส่งเสริมการขาย	1	2	3	4	5	6

ปัจจัยการสนับสนุนของแฟรนไชส์เซอร์	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	1	2	3	4	5	เห็น ด้วย มาก ที่สุด
6. การคัดเลือกซัพพลายเออร์ (Supplier Selection)							
6.1 แฟรนไชส์เซอร์มีการจัดหาวัตถุดิบหรือผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบให้แก่ท่านได้อย่างเหมาะสม	1	2	3	4	5	6	
6.2 แฟรนไชส์เซอร์มีการจัดหาวัตถุดิบหรือผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบให้แก่ท่านตามที่ได้ตกลงกันไว้	1	2	3	4	5	6	
6.3 แฟรนไชส์เซอร์มีการจัดหาวัตถุดิบหรือผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบให้แก่ท่านด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว	1	2	3	4	5	6	
6.4 แฟรนไชส์เซอร์มีการจัดหาวัตถุดิบหรือผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบที่ทำให้ท่านมั่นใจ	1	2	3	4	5	6	
6.5 แฟรนไชส์เซอร์ดูแลและให้ความสนใจในการจัดหาวัตถุดิบหรือผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบให้แก่ท่าน	1	2	3	4	5	6	
7. การฝึกอบรม (Training)							
7.1 แฟรนไชส์เซอร์มีการจัดการการฝึกอบรมให้แก่ท่านหรือบุคลากรของท่านได้อย่างเหมาะสม	1	2	3	4	5	6	
7.2 แฟรนไชส์เซอร์มีการจัดการการฝึกอบรมให้แก่ท่านตามที่ได้ตกลงกันไว้	1	2	3	4	5	6	
7.3 แฟรนไชส์เซอร์มีการจัดการการฝึกอบรมให้แก่ท่านด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว	1	2	3	4	5	6	
7.4 แฟรนไชส์เซอร์มีการจัดการการฝึกอบรมที่ทำให้ท่านมั่นใจ	1	2	3	4	5	6	
7.5 แฟรนไชส์เซอร์ดูแลและให้ความสนใจในการจัดการการฝึกอบรมให้แก่ท่าน	1	2	3	4	5	6	

ส่วนที่ 3 วัฒนธรรมองค์กรแฟรนไชส์ซี

คำชี้แจง : โปรดวงกลมหมายเลข 1, 2, 3, 4, 5 หรือ 6 ที่ใกล้เคียงกับความรู้สึกของท่านที่มีต่อองค์กรแฟรนไชส์ซีของท่านมากที่สุด

หมายเลข 1 หมายถึง

เห็นด้วย น้อยที่สุด

หมายเลข 6 หมายถึง

เห็นด้วย มากที่สุด

ลำดับ ที่	ลักษณะขององค์กร	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1	2	3	4	5	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 6
1	องค์กรของท่าน มีลักษณะการ บริหารงาน การสั่งการ จากผู้บริหารระดับสูงสู่ระดับกลางและระดับล่าง	1	2	3	4	5	6
2	องค์กรของท่าน มีการสนับสนุนส่งเสริมพนักงาน	1	2	3	4	5	6
3	องค์กรของท่าน มีความเชื่อใจกัน	1	2	3	4	5	6
4	องค์กรของท่าน มีกฎระเบียบที่เข้มงวดเคร่งครัด	1	2	3	4	5	6
5	องค์กรของท่าน พนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	1	2	3	4	5	6
6	องค์กรของท่าน มีความมั่นคงเป็นปึกแผ่น	1	2	3	4	5	6
7	องค์กรของท่าน พนักงานมีอิสระส่วนตัว	1	2	3	4	5	6
8	องค์กรของท่าน มุ่งเน้นการใช้อำนาจในการบริหารจัดการ	1	2	3	4	5	6
9	องค์กรของท่าน มีการร่วมมือช่วยเหลือกันในองค์กร	1	2	3	4	5	6
10	องค์กรของท่าน มุ่งเน้นความสัมพันธ์ในองค์กร	1	2	3	4	5	6
11	องค์กรของท่าน มีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบระเบียบ	1	2	3	4	5	6
12	องค์กรของท่าน มีการสร้างสรรค์สมาคมกัน	1	2	3	4	5	6
13	องค์กรของท่าน มีความระมัดระวังในการทำงานสูง	1	2	3	4	5	6
14	องค์กรของท่าน มีลำดับขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน	1	2	3	4	5	6
15	องค์กรของท่าน มีความมั่นคงปลอดภัย	1	2	3	4	5	6
16	องค์กรของท่าน มีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน	1	2	3	4	5	6

ส่วนที่ 4 คุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างแฟรนไชส์ซอร์และแฟรนไชส์ซี

คำชี้แจง : โปรดวงกลมรอบหมายเลข 1, 2, 3, 4, 5 หรือ 6 ที่ใกล้เคียงกับความรู้สึกของท่านที่มีต่อแฟรนไชส์ซอร์ของท่านมากที่สุด

หมายเลข 1 หมายถึง เห็นด้วย น้อยที่สุด
 หมายเลข 6 หมายถึง เห็นด้วย มากที่สุด

คุณภาพความสัมพันธ์	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1	2	3	4	5	เห็นด้วยมากที่สุด 6
1. ความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity)						
1.1 เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ท่านเชื่อว่าแฟรนไชส์ซอร์จะมีความซื่อสัตย์กับท่าน	1	2	3	4	5	6
1.2 ท่านคิดว่าแฟรนไชส์ซอร์มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น	1	2	3	4	5	6
1.3 ท่านเชื่อถือและมีความไว้วางใจแฟรนไชส์ซอร์	1	2	3	4	5	6
2. ความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence)						
2.1 แฟรนไชส์ซอร์ให้ความสำคัญและสนใจทุกข์สุขของท่าน	1	2	3	4	5	6
2.2 เมื่อท่านแจ้งปัญหาเกี่ยวกับแฟรนไชส์ซอร์ ท่านรู้ว่าแฟรนไชส์ซอร์จะดำเนินการแก้ปัญหาให้ท่านด้วยความเข้าใจ	1	2	3	4	5	6
2.3 จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ท่านคิดว่าท่านสามารถพึ่งพาแฟรนไชส์ซอร์ได้	1	2	3	4	5	6
3. ความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment)						
3.1 ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับแฟรนไชส์ซอร์	1	2	3	4	5	6
3.2 ท่านมักจะมีการติดต่อกับแฟรนไชส์ซอร์ เนื่องจากท่านชอบที่จะพูดคุยกับแฟรนไชส์ซอร์	1	2	3	4	5	6
3.3 ท่านมักจะมีการติดต่อกับแฟรนไชส์ซอร์ เนื่องจากท่านมีความรู้สึกที่ดีกับแฟรนไชส์ซอร์	1	2	3	4	5	6
4. ความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict)						
4.1 ท่านรู้สึกหงุดหงิดกับแฟรนไชส์ซอร์	1	2	3	4	5	6
4.2 ท่านรู้สึกผิดหวังกับแฟรนไชส์ซอร์	1	2	3	4	5	6
4.3 ท่านรู้สึกรำคาญแฟรนไชส์ซอร์	1	2	3	4	5	6
5. ความพึงพอใจ (Satisfaction)						
5.1 ท่านรู้สึกชื่นชมผลงานของแฟรนไชส์ซอร์	1	2	3	4	5	6
5.2 ท่านมีความสุขกับผลงานของแฟรนไชส์ซอร์	1	2	3	4	5	6
5.3 การทำงานของแฟรนไชส์ซอร์ทำให้ท่านพึงพอใจ	1	2	3	4	5	6

***** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม *****