

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ด

บทที่

1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
	สมมุติฐานการวิจัย.....	4
	ขอบเขตการวิจัย.....	4
	ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2	เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
	ความรู้เกี่ยวกับร้านแมคโดนัลด์.....	7
	แนวคิดที่เกี่ยวข้อง.....	21
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	21
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	23
	แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางด้านการตลาด.....	29
	แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	32
	ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	33
	ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	33
	ทฤษฎีลูกค้าสัมพันธ์.....	34

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด.....	36
ทฤษฎีความคาดหวัง.....	38
ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง.....	38
ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ตอนที่1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์	
สาขาฟู้ดที่อยุธยา.....	51
ตอนที่2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการเลือกใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์	
สาขาฟู้ดที่อยุธยา.....	53
ตอนที่3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า	
ร้านแมคโดนัลด์สาขาฟู้ดที่อยุธยาด้านผลิตภัณฑ์.....	55
ตอนที่4 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า	
ร้านแมคโดนัลด์สาขาฟู้ดที่อยุธยาจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ.....	59
ตอนที่5 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์	
สาขาฟู้ดที่อยุธยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	87

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	104
สรุปผลการวิจัย.....	104
อภิปรายผล.....	106
ข้อเสนอแนะ.....	110
บรรณานุกรม.....	112
ภาคผนวก.....	118
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	123

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ผลการตรวจสอบด้านคุณภาพ การบริการ และความสะอาดของร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทียูธยา.....	2
2	คุณค่าสารอาหารที่ได้จากรายการอาหารแยกตามชนิดอาหารที่ร้านแมคโดนัลด์.....	11
3	ผลการตรวจสอบด้านคุณภาพ การบริการ และความสะอาด ของร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทียูธยา.....	18
4	จำนวน และร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า.....	51
5	ค่าความถี่ และร้อยละ ของพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการของลูกค้า จำแนกตามพฤติกรรม.....	53
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยาด้านผลิตภัณฑ์.....	55
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย.....	56
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยาด้านการส่งเสริมการตลาด.....	56
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยาด้านพนักงาน.....	57
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยาด้านกระบวนการให้บริการ.....	58
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ.....	59
12	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้ง.....	60
13	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้ง.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้ง.....	62
15 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทียูธยา ด้านพนักงาน จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้ง.....	63
16 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทียูธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้ง.....	64
17 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทียูธยา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้ง.....	65
18 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทียูธยา จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการ.....	66
19 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการ.....	67
20 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการ.....	68
21 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทียูธยา จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	69
22 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	71
24 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านพนักงานจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	72
25 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทียูธยา จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการ.....	73
26 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการ.....	74
27 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการ.....	75
28 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านพนักงานจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการ.....	76
29 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการ.....	77
30 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการ.....	78
31 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทียูธยา จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ.....	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
32 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทือยูธยา ด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ.....	80
33 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทือยูธยา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ.....	81
34 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทือยูธยา ด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ.....	81
35 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทือยูธยา ด้านพนักงานจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ.....	82
36 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทือยูธยา ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ.....	83
37 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทือยูธยา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ.....	84
38 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทือยูธยา จำแนกตามบุคคลที่ร่วมใช้บริการ.....	85
39 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทือยูธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามบุคคลที่ร่วมใช้บริการ.....	86
40 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทือยูธยา จำแนกตามเพศ.....	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทียูธยา จำแนกตามอายุ.....	89
42 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	90
43 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามอายุ.....	91
44 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทียูธยา จำแนกตามอาชีพ.....	92
45 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยาด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ.....	93
46 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ.....	94
47 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ.....	95
48 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านพนักงาน จำแนกตามอาชีพ.....	95
49 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	96
50 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทียูธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
51 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	98
52 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	99
53 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจใช้บริการร้านแมคโดนัลด์ สาขาฟิทีทียูธยา จำแนก ตามสถานภาพสมรส.....	100
54 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	101
55 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	102
56 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ระดับความพึงพอใจ การใช้บริการของลูกค้าร้านแมคโดนัลด์สาขาฟิทีทียูธยา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	103

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
2 รายการอาหารที่ร้านแมคโดนัลด์.....	10
3 โครงสร้างการจัดองค์กรในธุรกิจอาหารจานด่วน.....	12
4 แบบจำลองการซื้อของผู้บริโภค.....	40