

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการสั่งอาหารเดลิเวอรีผ่าน แอปพลิเคชันของคนใน
เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

SATISFACTION FACTORS TOWARDS RE-ORDERING FOOD DELIVERY VIA
APPLICATION IN THE BANGKOK METROPOLITAN REGION

ประกาศยวรรณ วุฒิสันต์ 6150407

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร, Ph.D., บุญยิ่ง คงอาชาภัทร,
Ph.D., ชีรพงษ์ ปิณิจิเสศิกุล, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้บริการสั่ง
อาหารเดลิเวอรี ครอบคลุมอาหารทุกประเภทที่แอปพลิเคชันมีบริการจัดส่งผ่านแอปพลิเคชัน Grab, Line Man,
Food Panda, Get และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจในการใช้บริการสั่งอาหารเดลิ
เวอรีเดลิเวอรีผ่านแอปพลิเคชัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม
ออนไลน์(Online Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 406
คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารเดลิเวอรีผ่านแอปพลิเคชัน ไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน มี
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ที่ 101 -300 บาท นิยมใช้บริการสั่งอาหารในวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลา 11.01 – 13.00 น
และให้จัดส่งอาหารไปยังที่พัก

ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้า ด้านคุณภาพการบริการ ด้านราคา
และด้านการส่งเสริมการขาย ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและความตั้งใจของผู้ใช้บริการสั่งอาหารเดลิเวอรีผ่าน
แอปพลิเคชัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสั่ง
อาหารเดลิเวอรีผ่านแอปพลิเคชันมีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านส่งเสริมการขาย และด้าน
ราคา ตามลำดับความสัมพันธ์ นอกจากนี้พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสั่งอาหารเดลิเวอรีสั่ง
ผ่านแอปพลิเคชัน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ และด้านราคาตามลำดับความสัมพันธ์ โดยปัจจัยด้านราคามีอิทธิพล
ต่อทั้งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความตั้งใจในการใช้บริการสั่งอาหารเดลิเวอรีผ่านแอปพลิเคชัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/ ความตั้งใจใช้บริการสั่ง/ สั่งอาหารเดลิเวอรีผ่านแอปพลิเคชัน