

| | |
|------------------|---|
| ชื่อโครงการ | ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้า : กรณีศึกษาในเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร |
| ชื่อ นามสกุล | พชร พนาสนธิ์ และวงศธร แสงอนุกุล |
| ชื่อปริญญา | คหกรรมศาสตรบัณฑิต |
| สาขา และคณะ | อุตสาหกรรมบริการอาหาร เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | อาจารย์นฤศร มังกรศิลา |
| ปีการศึกษา | 2562 |

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้า : กรณีศึกษาในเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้า 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้า 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบสถานภาพส่วนบุคคลของผู้บริโภคกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้า โดยกรอบแนวคิดของการศึกษาประยุกต์จาก ทฤษฎีความพึงพอใจ และส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's)

การสำรวจเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริโภคที่ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้าในพื้นที่เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าคะแนนตามที่ระบุไว้ ซึ่งผลการศึกษาสรุ่ได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้า ในภาพรวม พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้บริโภคแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับข้อเสนอแนะที่ผู้บริโภคได้เสนอเกี่ยวกับการใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้าไว้ คือ พนักงานบริการไม่เรียบร้อย/ไม่ดี อาหารมีราคาแพงเกินไป ในแอปพลิเคชันมีร้านค้าให้เลือกน้อย ควรปรับปรุงเรื่องการแต่งกายของพนักงาน ควรเพิ่มสีสันในตัวแอปพลิเคชัน ลักษณะอาหารมาถึงแล้วไม่น่ารับประทาน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้บริโภค, ฟู้ดแพนด้า, เขตดุสิต

| | |
|------------------------|---|
| Special project | Consumer Satisfaction with the Use of the Food Panda Application : Case Study in Dusit, Bangkok |
| Authors | Pochara Panasonthi and Wongsatorn Sanganukul |
| Degree | Bachelor of Home Economics |
| Major program | Food Service Industry |
| Faculty | Home Economics Technology |
| Academic year | 2019 |

ABSTRACT

The study of Consumer Satisfaction with the Use of the Food Panda Application : Case Study in Dusit, Bangkok with the purpose of the study : 1) to study decision making behavior of consumer satisfaction with the use of the Food Panda application 2) to determine the level of consumer satisfaction with the use of the Food Panda application. 3) to compare of consumer decision-making behavior of consumer with consumer satisfaction with the use of the Food Panda application. Conceptual framework of this applied studies from satisfaction theory and marketing mix (7P's)

The data collection from group of sample using multi-stage sampling method. The sample group was the consumer who use the service of Food Panda in Dusit area, Bangkok 400 Data were collected using a questionnaire. And analyzed the data using statistics, frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test. The historical interpretation of the points listed. The results as below. The study found that consumer satisfaction with the use of the Food Panda application has high level in the overall level. As for the hypothesis testing, it is found that the personal status variables are gender, status, age, occupation and average monthly income effected to different consumer satisfaction statistical significance. Beside that the consumer recommended that service staff is out of order, food is too expensive, increase the number of stores in the application, improve staff uniforms, improve the application to beautiful and attractive. Should add color to the application, delivery food is not appetizing.

Keywords : Consumer Satisfaction, Food Panda, Dusit District