

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Gen Y) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนและสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด และนำข้อมูลที่รวบรวมได้ มาดำเนินการประมวลผลและไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### 4.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

### 4.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยนำเสนอในรูปแบบของความถี่ และร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	101	25.3
หญิง	299	74.8
รวม	400	100

จากตาราง 4.1 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 และที่เหลือเป็นเพศชาย มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3

**ตารางที่ 4.2** จำนวนร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
21 - 25 ปี	56	14.0
26 - 30 ปี	283	70.8
31 - 35 ปี	50	12.5
36 ปีขึ้นไป	11	2.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26 - 30 ปี จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมา มีอายุ 21 - 25 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 อายุ 31 - 35 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และน้อยที่สุดอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

**ตารางที่ 4.3** จำนวนร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
มัธยมศึกษา/ปวช.	9	2.3
ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	44	11.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	316	79.0
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	31	7.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26 - 30 ปี จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมา มีอายุ 21 - 25 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 อายุ 31 - 35 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และน้อยที่สุดอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

**ตารางที่ 4.4** จำนวนร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
นักเรียน/นักศึกษา	17	4.3
เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ	51	12.8
พนักงานบริษัทเอกชน	140	35.0
ข้าราชการ	88	22.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	90	22.5
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	12	3.0
อื่นๆ (ค้าขาย, พนักงานมหาวิทยาลัย)	2	0.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ข้าราชการ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และน้อยที่สุดคืออาชีพอื่นๆ (ค้าขาย, พนักงานมหาวิทยาลัย) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

**ตารางที่ 4.5** จำนวนร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 15,000 บาท	12	3.0
15,000 - 25,000 บาท	206	51.5
25,001 - 35,000 บาท	139	34.8
35,001 - 45,000 บาท	26	6.5
มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป	17	4.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี โดยแจกแจงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

**ตารางที่ 4.6** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน	4.29	.547	ระดับมากที่สุด
ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ	4.22	.542	ระดับมากที่สุด
ความสามารถในการใช้งาน	4.20	.597	ระดับมาก
<b>รวมการยอมรับเทคโนโลยี</b>	<b>4.24</b>	<b>.411</b>	<b>ระดับมากที่สุด</b>

จากตาราง 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (S.D. = .411) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (S.D. = .547) ด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (S.D. = .542) และด้านความสามารถในการใช้งาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 (S.D. = .597)

**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยี จำแนกตามตัวแปรการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน

การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
ใช้โมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์	4.34	.626	ระดับมากที่สุด
ใช้โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารออนไลน์ใน การค้นหาร้านอาหารที่ต้องการ	4.26	.665	ระดับมากที่สุด
ใช้โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารออนไลน์ใน การช่วยให้การใช้ชีวิตของท่านง่ายขึ้น	4.28	.667	ระดับมากที่สุด
<b>รวมการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน</b>	<b>4.29</b>	<b>.547</b>	<b>ระดับมากที่สุด</b>

จากตาราง 4.7 แสดงการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (S.D. = .547) โดยการใช้โมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.34 (S.D. = .626) รองลงมาคือการใช้โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารออนไลน์ในการช่วยให้การใช้ชีวิตง่ายขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 (S.D. = .667) และใช้โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารออนไลน์ในการค้นหาร้านอาหารที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 (S.D. = .665)

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยี จำแนกตามตัวแปรความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ

ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
โมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์ช่วยให้สั่งอาหารได้ตลอดเวลาที่ต้องการ	4.22	.686	ระดับมากที่สุด
โมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์ช่วยให้ประหยัดเวลามากขึ้น	4.24	.649	ระดับมากที่สุด
โมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์ช่วยให้สั่งอาหารได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	4.21	.651	ระดับมาก
<b>รวมความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ</b>	<b>4.22</b>	<b>.542</b>	<b>ระดับมากที่สุด</b>

จากตาราง 4.8 แสดงการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (S.D. = .542) โดยโมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์ช่วยให้ประหยัดเวลามากขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.24 (S.D. = .649) รองลงมาคือโมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์ช่วยให้สั่งอาหารได้ตลอดเวลาที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (S.D. = .686) และโมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์ช่วยให้สั่งอาหารได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (S.D. = .651)

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยี จำแนกตามตัวแปรความสามารถในการใช้งาน

ความสามารถในการใช้งาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
นโยบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์มีความหลากหลายของตัวเลือกเพื่อค้นหาประเภทของอาหาร	4.19	.681	ระดับมาก
นโยบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์สามารถค้นหาร้านอาหารที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	4.21	.671	ระดับมาก
นโยบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย	4.22	.687	ระดับมากที่สุด
<b>รวมความสามารถในการใช้งาน</b>	<b>4.20</b>	<b>.597</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.9 แสดงการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความสามารถในการใช้งาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 (S.D. = .597) โดยนโยบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.22 (S.D. = .687) รองลงมาคือนโยบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์สามารถค้นหาร้านอาหารที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (S.D. = .671) และนโยบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์มีความหลากหลายของตัวเลือกเพื่อค้นหาประเภทของอาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 (S.D. = .681)

4.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) โดยแจกแจงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)

ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
ด้านผลิตภัณฑ์	3.90	.501	ระดับมาก
ด้านราคา	3.99	.571	ระดับมาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.00	.556	ระดับมาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.06	.530	ระดับมาก
ด้านบุคคล	4.10	.513	ระดับมาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.13	.511	ระดับมาก
ด้านกระบวนการ	4.17	.465	ระดับมาก
<b>รวมส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)</b>	<b>4.02</b>	<b>.321</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.10 แสดงระดับส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 (S.D. = .321) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 (S.D. = .501) ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 (S.D. = .571) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D. = .556) ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (S.D. = .530) ด้านบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (S.D. = .513) ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (S.D. = .511) ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (S.D. = .481)



**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) จำแนกตามตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
การติดตั้งโมบายแอปพลิเคชันทำได้ง่าย	4.08	.662	ระดับมาก
โมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารมีขั้นตอนที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และยุ่งยาก	4.00	.694	ระดับมาก
โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีรายละเอียดแยกประเภทของอาหารเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจนและค้นหาง่าย	3.90	.728	ระดับมาก
โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ	3.85	.736	ระดับมาก
โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีระยะเวลาในการจัดส่งที่เหมาะสมกับระยะทาง	3.84	.747	ระดับมาก
โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีชื่อที่จดจำได้ง่าย	3.93	.739	ระดับมาก
ข้อมูลในโมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีความถูกต้อง ครบถ้วน อัปเดตตลอด	3.76	.725	ระดับมาก
<b>รวมด้านผลิตภัณฑ์</b>	<b>3.90</b>	<b>.501</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.11 แสดงส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 (S.D. = .501) โดยการติดตั้งโมบายแอปพลิเคชันทำได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.08 (S.D. = .662) รองลงมาคือโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารมีขั้นตอนที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อนและยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D. = .694) โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีชื่อที่จดจำได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (S.D. = .739) โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีรายละเอียดแยกประเภทของอาหารเป็นหมวดหมู่ที่

ชัดเจนและค้นหาง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 (S.D. = .728) โฆษณาแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 (S.D. = .736) โฆษณาแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีระยะเวลาในการจัดส่งที่เหมาะสมกับระยะทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (S.D. = .747) และข้อมูลในโฆษณาแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีความถูกต้อง ครบถ้วน อัปเดตตลอด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 (S.D. = .725)

**ตารางที่ 4.12** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) จำแนกตามตัวแปรด้านราคา

ด้านราคา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
การคิดราคาค่าจัดส่งมีการคิดตามระยะทางจริงตามความเหมาะสม	3.95	.694	ระดับมาก
ราคาของอาหารที่สั่งผ่านโฆษณาแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับการไปรับประทานที่ร้านอาหาร	3.98	.695	ระดับมาก
ในโฆษณาแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีการระบุราคาของอาหารที่ชัดเจน	4.05	.647	ระดับมาก
<b>รวมด้านราคา</b>	<b>3.99</b>	<b>.571</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.12 แสดงส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 (S.D. = .571) โดยในโฆษณาแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีการระบุราคาของอาหารที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.05 (S.D. = .647) รองลงมาคือราคาของอาหารที่สั่งผ่านโฆษณาแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับการไปรับประทานที่ร้านอาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 (S.D. = .695) และการคิดราคาค่าจัดส่งมีการคิดตามระยะทางจริงตามความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D. = .694)

**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) จำแนกตามตัวแปรด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
นโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีระบบติดตาม สามารถติดตามได้ตลอดเวลา	4.10	.633	ระดับมาก
นโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีจำนวนรถและพนักงานให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ	4.08	.618	ระดับมาก
นโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีสถานที่ในการจัดส่งครอบคลุมหลายพื้นที่	3.81	.955	ระดับมาก
นโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีช่วงเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.04	.663	ระดับมาก
<b>รวมด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>	<b>4.00</b>	<b>.556</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.13 แสดงส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D. = .556) โดยนโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีระบบติดตาม สามารถติดตามได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.10 (S.D. = .633) รองลงมาคือนโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีจำนวนรถและพนักงานให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 (S.D. = .618) นโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีช่วงเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 (S.D. = .663) และนโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีสถานที่ในการจัดส่งครอบคลุมหลายพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 (S.D. = .955)

**ตารางที่ 4.14** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) จำแนกตามตัวแปรด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
นโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น 쿠폰ส่วนลดค่าอาหาร ส่วนลดค่าจัดส่ง	4.06	.593	ระดับมาก
นโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีจัดกิจกรรมร่วมกับบัตรเครดิตในการชำระค่าอาหาร และโค้ดส่วนลดเฉพาะชำระผ่านบัตรเครดิต	4.05	.593	ระดับมาก
นโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณาโปรโมชันตาม สื่อโทรทัศน์ สื่อออนไลน์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	4.08	.602	ระดับมาก
<b>รวมด้านการส่งเสริมการตลาด</b>	<b>4.06</b>	<b>.530</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.14 แสดงส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (S.D. = .530) โดยนโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณาโปรโมชันตาม สื่อโทรทัศน์ สื่อออนไลน์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.08 (S.D. = .602) รองลงมาคือนโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น 쿠폰ส่วนลดค่าอาหาร ส่วนลดค่าจัดส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (S.D. = .593) และนโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีจัดกิจกรรมร่วมกับบัตรเครดิตในการชำระค่าอาหาร และโค้ดส่วนลดเฉพาะชำระผ่านบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 (S.D. = .593)

**ตารางที่ 4.15** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) จำแนกตามตัวแปรด้านบุคคล

ด้านบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
พนักงานที่จัดส่งมีทักษะความสามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี และให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีอัธยาศัยและสุภาพ	4.07	.609	ระดับมาก
พนักงานที่จัดส่งมีทักษะการสื่อสาร ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	4.11	.565	ระดับมาก
พนักงานที่จัดส่งมีทักษะการแนะนำหรือแนวทางเมื่อเกิดปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี	4.12	.555	ระดับมาก
<b>รวมด้านบุคคล</b>	<b>4.10</b>	<b>.513</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.15 แสดงส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (S.D. = .513) โดยพนักงานที่จัดส่งมีทักษะการแนะนำหรือแนวทางเมื่อเกิดปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.12 (S.D. = .555) รองลงมาคือพนักงานที่จัดส่งมีทักษะการสื่อสาร ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (S.D. = .565) และพนักงานที่จัดส่งมีทักษะความสามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี และให้บริการด้วยความเป็นมิตรมีอัธยาศัยและสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 (S.D. = .609)

**ตารางที่ 4.16** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) จำแนกตามตัวแปรด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
นโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีความ ทันสมัย	4.11	.567	ระดับมาก
นโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีความ สวยงาม เรียกชื่อได้ง่าย	4.13	.565	ระดับมาก
รูปอาหารในนโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหาร มีความสวยงามน่ารับประทาน	4.16	.561	ระดับมาก
<b>รวมด้านลักษณะทางกายภาพ</b>	<b>4.13</b>	<b>.511</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.16 แสดงส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (S.D. = .511) โดยรูปอาหารในนโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีความสวยงามน่ารับประทาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.16 (S.D. = .561) รองลงมาคือนโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีความสวยงามเรียกชื่อได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (S.D. = .565) และนโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (S.D. = .567)

**ตารางที่ 4.17** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) จำแนกตามตัวแปรด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
นโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารจะแจ้งเมื่อการจัดส่งเกิดปัญหา และหากมีความผิดพลาดในการสั่งอาหารมีการชดเชยความผิดพลาดนั้น	4.14	.590	ระดับมาก
นโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น การจ่ายด้วยบัตรเครดิต การชำระเป็นเงินสด หรือการชำระเงินปลายทาง โอนเงินผ่านธนาคาร เป็นต้น	4.18	.524	ระดับมาก
นโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีขั้นตอนการสมัคร การสั่งซื้อสะดวก ไม่ยุ่งยาก	4.19	.549	ระดับมาก
<b>รวมด้านกระบวนการ</b>	<b>4.17</b>	<b>.465</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.17 แสดงส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (S.D. = .481) โดยนโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีขั้นตอนการสมัคร การสั่งซื้อสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.19 (S.D. = .549) รองลงมาคือนโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น การจ่ายด้วยบัตรเครดิต การชำระเป็นเงินสด หรือการชำระเงินปลายทาง โอนเงินผ่านธนาคาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (S.D. = .524) และนโยบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารจะแจ้งเมื่อการจัดส่งเกิดปัญหา และหากมีความผิดพลาดในการสั่งอาหารมีการชดเชยความผิดพลาดนั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (S.D. = .549)

4.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพของการให้บริการ โดยแจกแจงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

**ตารางที่ 4.18** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของคุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
การตัดสินใจใช้	3.91	.505	ระดับมาก
ตั้งใจให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.99	.458	ระดับมาก
คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ	4.14	.520	ระดับมาก
<b>รวมคุณภาพของการให้บริการ</b>	<b>4.02</b>	<b>.405</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.18 แสดงระดับคุณภาพของการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพของการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 (S.D. = .405) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการตัดสินใจใช้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (S.D. = .505) ด้านตั้งใจให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 (S.D. = .458) ด้านคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (S.D. = .520)



**ตารางที่ 4.19** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามตัวแปรการตัดสินใจใช้

การตัดสินใจใช้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
การตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน	3.91	.667	ระดับมาก
การตัดสินใจที่จะใช้โมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ในการค้นหาร้านอาหารที่ท่านสนใจ	3.92	.725	ระดับมาก
<b>รวมการตัดสินใจใช้</b>	<b>3.91</b>	<b>.505</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.19 แสดงคุณภาพของการให้บริการ ด้านการตัดสินใจใช้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (S.D. = .505) โดยการตัดสินใจที่จะใช้โมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ในการค้นหาร้านอาหารที่ท่านสนใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.92 (S.D. = .725) รองลงมาคือการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (S.D. = .667)

**ตารางที่ 4.20** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามตัวแปรตั้งใจให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตั้งใจให้บริการอย่างต่อเนื่อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
ความตั้งใจในการสั่งอาหารออนไลน์อย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้นในอนาคต	4.01	.683	ระดับมาก
ความถี่ที่สั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์	4.13	.603	ระดับมาก
ยังคงใช้บริการการสั่งอาหารออนไลน์อย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้นในอนาคต	3.87	.664	ระดับมาก
ราคาเฉลี่ยของการสั่งอาหารออนไลน์ที่สั่งผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ต่ำกว่า 100 บาท หรือมากกว่า 100 บาทขึ้นไป	3.97	.709	ระดับมาก
<b>รวมตั้งใจให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>	<b>3.99</b>	<b>.458</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.20 แสดงคุณภาพของการให้บริการ ด้านตั้งใจให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 (S.D. = .458) โดยความถี่ที่สั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.13 (S.D. = .603) รองลงมาคือความตั้งใจในการสั่งอาหารออนไลน์อย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้นในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (S.D. = .683) ราคาเฉลี่ยของการสั่งอาหารออนไลน์ที่สั่งผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ต่ำกว่า 100 บาท หรือมากกว่า 100 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (S.D. = .709) และยังคงใช้บริการการสั่งอาหารออนไลน์อย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้นในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (S.D. = .664) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.21** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามตัวแปรคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ

คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
<b>3. คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ</b>			
คุณภาพของการบริการส่งมอบอาหารตรงตามเวลา	4.14	.564	ระดับมาก
คุณภาพของอาหารมีความถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	4.18	.549	ระดับมาก
คุณภาพของการบริการส่งอาหารอยู่ในสภาพความสมบูรณ์ไม่ชำรุดเสียหาย	4.12	.623	ระดับมาก
<b>รวมคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ</b>	<b>4.14</b>	<b>.520</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.21 แสดงคุณภาพของการให้บริการ ด้านคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (S.D. = .520) โดยคุณภาพของอาหารมีความถูกต้อง ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.18 (S.D. = .549) รองลงมาคือคุณภาพของการบริการส่งมอบอาหารตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (S.D. = .564) และคุณภาพของการบริการส่งอาหารอยู่ในสภาพความสมบูรณ์ไม่ชำรุดเสียหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (S.D. = .623)

4.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Gen Y) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแจกแจงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

**ตารางที่ 4.22** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Gen Y) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	4.24	.411	ระดับมากที่สุด
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)	4.02	.321	ระดับมาก
ปัจจัยคุณภาพของการให้บริการ	4.02	.405	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>.276</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.22 แสดงปัจจัยที่ส่งการตัดสินใจสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Gen Y) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งการตัดสินใจสั่งอาหารออนไลน์โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (S.D. = .276) เมื่อพิจารณาตามปัจจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (S.D. = .411) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 (S.D. = .321) ปัจจัยคุณภาพของการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 (S.D. = .405)

4.1.6 การวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน โดยแจกแจงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

**ตารางที่ 4.23** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน

การตัดสินใจสั่งอาหารออนไลน์โมบายผ่านแอปพลิเคชัน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ	4.15	.495	ระดับมาก
การเสาะแสวงหาข้อมูล	4.18	.505	ระดับมาก
การประเมินทางเลือก	4.17	.508	ระดับมาก
การตัดสินใจซื้อ	4.20	.482	ระดับมาก
พฤติกรรมหลังการซื้อ	4.26	.468	ระดับมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>.420</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.23 แสดงระดับการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 (S.D. = .420) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (S.D. = .495) ด้านการเสาะแสวงหาข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (S.D. = .505) ด้านการประเมินทางเลือก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (S.D. = .508) ด้านการตัดสินใจซื้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 (S.D. = .482) ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 (S.D. = .468)

**ตารางที่ 4.24** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน จำแนกตามตัวแปรการตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ

การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
เมื่อต้องการใช้บริการสั่งอาหาร จะสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมีร้านอาหารให้เลือกมากมาย	4.16	.554	ระดับมาก
เมื่อมีเวลาเร่งรีบ จะมีความต้องสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมีการส่งมอบอาหารได้ทันเวลา	4.11	.578	ระดับมาก
เมื่อหิว จะมีความต้องการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน	4.20	.533	ระดับมาก
<b>รวมการตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ</b>	<b>4.15</b>	<b>.495</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.24 แสดงการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชันด้านการตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (S.D. = .495) โดยเมื่อหิวจะมีความต้องการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.20 (S.D. = .533) รองลงมาคือเมื่อต้องการใช้บริการสั่งอาหาร จะสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมีร้านอาหารให้เลือกมากมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 (S.D. = .554) และเมื่อมีเวลาเร่งรีบ จะมีความต้องสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมีการส่งมอบอาหารได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (S.D. = .578)

**ตารางที่ 4.25** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน จำแนกตามตัวแปรการเสาะแสวงหาข้อมูล

การเสาะแสวงหาข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
ค้นหาข้อมูลร้านอาหารที่สนใจ เพื่อใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน	4.15	.627	ระดับมาก
ค้นหาข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่เคยสั่งอาหารออนไลน์จากร้านค้าที่อยู่ในโมบายแอปพลิเคชัน เช่น รสชาติ ราคา ความคุ้มค่า ก่อนตัดสินใจทานสั่งอาหารออนไลน์	4.24	.533	ระดับมากที่สุด
ค้นหาข้อมูลโปรโมชั่น ส่วนลดราคา ของร้านอาหารในโมบายแอปพลิเคชัน ก่อนตัดสินใจทานสั่งอาหารออนไลน์	4.17	.615	ระดับมาก
<b>รวมการเสาะแสวงหาข้อมูล</b>	<b>4.18</b>	<b>.505</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.25 แสดงการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ด้านการเสาะแสวงหาข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (S.D. = .505) โดยค้นหาข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่เคยสั่งอาหารออนไลน์จากร้านค้าที่อยู่ในโมบายแอปพลิเคชัน เช่น รสชาติ ราคา ความคุ้มค่า ก่อนตัดสินใจทานสั่งอาหารออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.24 (S.D. = .533) รองลงมาคือค้นหาข้อมูลโปรโมชั่น ส่วนลดราคา ของร้านอาหารในโมบายแอปพลิเคชัน ก่อนตัดสินใจทานสั่งอาหารออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (S.D. = .615) และค้นหาข้อมูลร้านอาหารที่สนใจ เพื่อใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (S.D. = .627)

**ตารางที่ 4.26** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน จำแนกตามตัวแปรการประเมินทางเลือก

การประเมินทางเลือก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
เปรียบเทียบโปรโมชันของโมบายแอปพลิเคชัน เช่นส่วนลด ราคาอาหาร ค่าจัดส่ง แต่ละแอปพลิเคชัน ไหนมีราคาต่ำกว่า ก่อนตัดสินใจสั่งอาหาร ออนไลน์	4.17	.536	ระดับมาก
เปรียบเทียบระหว่างโมบายแอปพลิเคชันไหน มี การจัดส่งสินค้าที่รวดเร็ว ทันท่วงทีกำหนด อาหาร อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์	4.18	.546	ระดับมาก
<b>รวมการประเมินทางเลือก</b>	<b>4.17</b>	<b>.508</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.26 แสดงการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชันด้านการประเมินทางเลือก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (S.D. = .508) โดยเปรียบเทียบระหว่างโมบายแอปพลิเคชันไหน มีการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็ว ทันท่วงทีกำหนด อาหารอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.18 (S.D. = .546) รองลงมาคือเปรียบเทียบโปรโมชันของโมบายแอปพลิเคชัน เช่นส่วนลด ราคาอาหาร ค่าจัดส่ง แต่ละแอปพลิเคชันไหนมีราคาต่ำกว่า ก่อนตัดสินใจสั่งอาหารออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (S.D. = .536)



**ตารางที่ 4.27** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน จำแนกตามตัวแปรการตัดสินใจซื้อ

การตัดสินใจซื้อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
ตัดสินใจซื้ออาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะประหยัดเวลาที่ต้องไปซื้อที่หน้าร้านเอง	4.22	.518	ระดับมากที่สุด
ตัดสินใจซื้ออาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมีการจัดโปรโมชั่น มีส่วนลดค่าอาหาร และบริการจัดส่งอาหารฟรี	4.25	.524	ระดับมากที่สุด
ตัดสินใจซื้ออาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมีร้านอาหารที่ตอบสนองต่อความต้องการ	4.19	.574	ระดับมาก
ตัดสินใจซื้ออาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมั่นใจในคุณภาพของอาหาร	4.15	.603	ระดับมาก
ตัดสินใจซื้ออาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมีการสั่งซื้อที่สะดวก และจัดส่งได้ตามเวลาที่กำหนด	4.22	.551	ระดับมากที่สุด
<b>รวมการตัดสินใจซื้อ</b>	<b>4.20</b>	<b>.482</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตาราง 4.27 แสดงการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ด้านการตัดสินใจซื้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 (S.D. = .482) โดยตัดสินใจซื้ออาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมีการจัดโปรโมชั่น มีส่วนลดค่าอาหาร และบริการจัดส่งอาหารฟรี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.25 (S.D. = .524) รองลงมาคือตัดสินใจซื้ออาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะประหยัดเวลาที่

ต้องไปซื้อที่หน้าร้านเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (S.D. = .518) ตัดสินใจซื้ออาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมีการสั่งซื้อที่สะดวก และจัดส่งได้ตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (S.D. = .551) ตัดสินใจซื้ออาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมีร้านอาหารที่ตอบสนองต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 (S.D. = .574) และตัดสินใจซื้ออาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมั่นใจในคุณภาพของอาหารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (S.D. = .603)

**ตารางที่ 4.28** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน จำแนกตามตัวแปรพฤติกรรมหลังการซื้อ

พฤติกรรมหลังการซื้อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
ทุกครั้งที่ใช้บริการสั่งอาหาร จะเลือกสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชันเดิมทุกครั้ง	4.26	.530	ระดับมากที่สุด
จะเลือกสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะร้านอาหารให้เลือกสั่งมากมาย	4.15	.606	ระดับมาก
จะเลือกสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมีส่วนลดค่าอาหาร ที่มากกว่าการไปซื้อที่หน้าร้าน	4.28	.516	ระดับมากที่สุด
จะเลือกสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะสะดวกสบาย ประหยัดเวลาในการไปซื้อที่หน้าร้านเอง	4.36	.531	ระดับมากที่สุด
<b>รวมพฤติกรรมหลังการซื้อ</b>	<b>4.26</b>	<b>.468</b>	<b>ระดับมากที่สุด</b>

จากตาราง 4.28 แสดงการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชันด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.26 (S.D. = .468) โดยจะเลือกสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะสะดวกสบาย ประหยัดเวลาในการไปซื้อที่หน้าร้านเอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.36 (S.D. = .531) รองลงมาคือจะเลือกสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมีส่วนลดค่าอาหารที่มากกว่าการไปซื้อที่หน้าร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 (S.D. = .516) ทุกครั้งที่ใช้บริการสั่งอาหาร จะเลือกสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชันเดิมทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 (S.D. = .530) และจะเลือกสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะร้านอาหารให้เลือกร้านมากมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (S.D. = .606)

## 4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า การยอมรับเทคโนโลยี ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และคุณภาพของการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Gen Y) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis - MRA) ดังนี้

### แบบสอบถาม

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Gen Y) ในเขตกรุงเทพมหานคร**

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการหาข้อมูลประกอบการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Gen Y) ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้ประกอบการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

**คำชี้แจง** โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)

**ส่วนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

**ส่วนที่ 5** การตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Gen Y)

**ส่วนที่ 6** ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อให้ผลวิจัยนี้ได้ผลสมบูรณ์ตามความมุ่งหมาย ทางผู้จัดทำ ขอขอบพระคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

.....

### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริงเพียงคำตอบเดียว

#### 1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

#### 2. อายุ

☐ 21 - 25 ปี

☐ 26 - 30 ปี

☐ 31 - 35 ปี

☐ 36 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษา

☐ มัธยมศึกษา/ปวช.

☐ ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ปริญญาโทหรือสูงกว่า

#### 4. อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ

☐ พนักงานบริษัทเอกชน

☐ ข้าราชการ

☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

#### 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 15,000 บาท

☐ 15,000 - 25,000 บาท

☐ 25,001 - 35,000 บาท

☐ 35,001 - 45,000 บาท

☐ มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

**หมายเหตุ :** 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด      4 หมายถึง เห็นด้วยมาก  
3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง      2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย  
1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ สั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภค กลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Gen Y)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน</b>					
1.1 ท่านใช้โมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์					
1.2 ท่านใช้โมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์ในการ ค้นหาร้านอาหารที่ท่านต้องการ					
1.3 ท่านใช้โมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์ในการ ช่วยให้การใช้ชีวิตของท่านง่ายขึ้น					
<b>2. ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ</b>					
2.1 โมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์ช่วยให้ท่านสั่ง อาหารได้ตลอดเวลาที่ต้องการ					
2.2 โมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์ช่วยให้ท่าน ประหยัดเวลามากขึ้น					
2.3 โมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์ช่วยให้ท่านสั่ง อาหารได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น					
<b>3. ความสามารถในการใช้งาน</b>					
3.1 โมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์มีความ หลากหลายของตัวเลือกเพื่อค้นหาประเภทของอาหาร					
3.2 โมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์สามารถค้นหา ร้านอาหารที่ท่านต้องการได้อย่างรวดเร็ว					
3.3 โมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์มีช่องทางการ ชำระเงินที่หลากหลาย					

### ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

หมายเหตุ : 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด      4 หมายถึง เห็นด้วยมาก  
3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง      2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย  
1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่ส่งผลกระทบต่อ ตัดสินใจสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของ ผู้บริโภคกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Gen Y)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>					
1.1 การติดตั้งโมบายแอปพลิเคชันทำได้ง่าย					
1.2 โมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารมีขั้นตอนที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และยุ่งยาก					
1.3 โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีรายละเอียดแยก ประเภทของอาหารเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจนและค้นหาง่าย					
1.4 โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีความปลอดภัยและ น่าเชื่อถือ					
1.5 โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีระยะเวลาในการจัดส่งที่ เหมาะสมกับระยะทาง					
1.6 โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีชื่อที่จดจำได้ง่าย					
1.7 ข้อมูลในโมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีความถูกต้อง ครบถ้วน อัปเดตตลอด					
<b>2. ด้านราคา (Price)</b>					
2.1 การคิดราคาค่าจัดส่งมีการคิดตามระยะทางจริงตามความ เหมาะสม					
2.2 ราคาของอาหารที่สั่งผ่านโมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหาร มีราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับการไปรับประทานที่ร้านอาหาร					
2.3 ในโมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีการระบุราคาของ อาหารที่ชัดเจน					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Gen Y) (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
3.1 โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีระบบติดตาม สามารถติดตามได้ตลอดเวลา					
3.2 โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีจำนวนรถและพนักงานให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ					
3.3 โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีสถานที่ในการจัดส่งครอบคลุมหลายพื้นที่					
3.4 โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีช่วงเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
4.1 โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น 쿠폰ส่วนลดค่าอาหาร ส่วนลดค่าจัดส่ง					
4.2 โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีจัดกิจกรรมร่วมกับบัตรเครดิตในการชำระค่าอาหาร และโค้ดส่วนลดเฉพาะชำระผ่านบัตรเครดิต					
4.3 โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณาโปรโมชันตาม สื่อโทรทัศน์ สื่อออนไลน์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ					
<b>5. ด้านบุคคล (People)</b>					
5.1 พนักงานที่จัดส่งมีทักษะความสามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี และให้บริการด้วยความเป็นมิตรมีอัธยาศัยและสุภาพ					
5.2 พนักงานที่จัดส่งมีทักษะการสื่อสารกับท่าน ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน					
5.3 พนักงานที่จัดส่งมีทักษะการแนะนำหรือแนวทางเมื่อเกิดปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี					



ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Gen Y) (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>6. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>					
6.1 โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีความทันสมัย					
6.2 โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีความสวยงาม เรียบร้อยได้ง่าย					
6.3 รูปอาหารในโมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีความสวยงามน่ารับประทาน					
<b>7. ด้านกระบวนการ (Process)</b>					
7.1 โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารจะแจ้งท่านเมื่อการจัดส่งเกิดปัญหา และหากมีความผิดพลาดในการสั่งอาหารมีการชดเชยความผิดพลาดนั้น					
7.2 โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น การจ่ายด้วยบัตรเครดิต การชำระเป็นเงินสด หรือการชำระเงินปลายทาง โอนเงินผ่านธนาคาร เป็นต้น					
7.3 โมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารมีขั้นตอนการสมัคร การสั่งซื้อสะดวก ไม่ยุ่งยาก					

#### ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

หมายเหตุ : 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด      4 หมายถึง เห็นด้วยมาก  
3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง      2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย  
1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อ ตัดสินใจสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของ ผู้ประกอบการกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Gen Y)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. การตัดสินใจใช้</b>					
1.1 ท่านตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน					
1.2 ท่านตัดสินใจที่จะใช้โมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ในการค้นหาร้านอาหารที่ท่านสนใจ					
<b>2. ตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>					
2.1 ท่านมีความตั้งใจในการสั่งอาหารออนไลน์อย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้นในอนาคต					
2.2 ความถี่ที่ท่านสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชันมากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์					
2.3 ท่านยังคงใช้บริการการสั่งอาหารออนไลน์อย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้นในอนาคต					
2.4 ราคาเฉลี่ยของการสั่งอาหารออนไลน์ที่ท่านสั่งผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ต่ำกว่า 100 บาท หรือมากกว่า 100 บาทขึ้นไป					
<b>3. คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ</b>					
3.1 คุณภาพของการบริการส่งมอบอาหารตรงตามเวลา					
3.2 คุณภาพของอาหารมีความถูกต้อง ตรงตามความต้องการ					
3.3 คุณภาพของการบริการส่งอาหารอยู่ในสภาพความสมบูรณ์ไม่ชำรุดเสียหาย					

**ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Gen Y)**

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

**หมายเหตุ :** 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด      4 หมายถึง เห็นด้วยมาก  
3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง      2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย  
1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Gen Y)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ</b>					
1.1 หากท่านต้องการใช้บริการสั่งอาหาร ท่านจะสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมีร้านอาหารให้เลือกมากมาย					
1.2 เมื่อท่านมีเวลาเร่งรีบ ท่านมีความต้องสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมีการส่งมอบอาหารได้ทันเวลา					
1.3 เมื่อท่านหิว ท่านมีความต้องการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน					
<b>2. การเสาะแสวงหาข้อมูล</b>					
2.1 ท่านค้นหาข้อมูลร้านอาหารที่ท่านสนใจ เพื่อใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน					
2.2 ท่านจะค้นหาข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่เคยสั่งอาหารออนไลน์จากร้านค้าที่อยู่ในโมบายแอปพลิเคชัน เช่น รสชาติ ราคา ความคุ้มค่า ก่อนตัดสินใจท่านสั่งอาหารออนไลน์					
2.3 ท่านจะค้นหาข้อมูลโปรโมชั่น ส่วนลดราคา ของร้านอาหารในโมบายแอปพลิเคชัน ก่อนตัดสินใจท่านสั่งอาหารออนไลน์					
<b>3. การประเมินทางเลือก</b>					
3.1 ท่านมักเปรียบเทียบโปรโมชั่นของโมบายแอปพลิเคชัน เช่น ส่วนลด ราคาอาหาร ค่าจัดส่ง แต่ละแอปพลิเคชันไหนมีราคาที่ต่ำกว่า ก่อนตัดสินใจท่านสั่งอาหารออนไลน์					

การตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Gen Y) (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.2 ท่านมักเปรียบเทียบระหว่างโมบายแอปพลิเคชันไหน มีการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็ว ทันเวลาที่กำหนด อาหารอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์					
<b>4. การตัดสินใจซื้อ</b>					
4.1 ท่านตัดสินใจซื้ออาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะประหยัดเวลาที่ต้องไปซื้อที่หน้าร้านเอง					
4.2 ท่านตัดสินใจซื้ออาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมีการจัดโปรโมชั่น มีส่วนลดค่าอาหาร และบริการจัดส่งอาหารฟรี					
4.3 ท่านตัดสินใจซื้ออาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมีร้านอาหารที่ตอบสนองต่อความต้องการของท่าน					
4.4 ท่านตัดสินใจซื้ออาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะท่านมั่นใจในคุณภาพของอาหาร					
4.5 ท่านตัดสินใจซื้ออาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมีการสั่งซื้อที่สะดวก และจัดส่งได้ตามเวลาที่กำหนด					
<b>5. พฤติกรรมหลังการซื้อ</b>					
5.1 ทุกครั้งที่ท่านใช้บริการสั่งอาหาร ท่านเลือกจะสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชันเดิมทุกครั้ง					
5.2 ท่านเลือกที่จะสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะร้านอาหารให้เลือกสั่งมากมาย					
5.3 ท่านเลือกที่จะสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะมีส่วนลดค่าอาหาร ที่มากกว่าการไปซื้อที่หน้าร้าน					
5.4 ท่านเลือกที่จะสั่งอาหารออนไลน์ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพราะสะดวกสบาย ประหยัดเวลาในการไปซื้อที่หน้าร้านเอง					

**ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ**.....

.....