

บทคัดย่อ

| | |
|--------------------------|--|
| ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ | ปัจจัยการสื่อสาร ปัญหา และความพึงพอใจของการใช้บริการแอปพลิเคชันจัดส่งอาหาร (Food Delivery Application) และการพัฒนาต้นแบบแอปพลิเคชันจัดส่งอาหาร |
| ชื่อผู้เขียน | ศิริณ ทรรศนปรีดา |
| ชื่อปริญญา | ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรม) |
| ปีการศึกษา | 2563 |

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัญหาของการใช้บริการแอปพลิเคชันจัดส่งอาหาร (Food Delivery Application) อาหารของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันจัดส่งอาหาร (Food Delivery Application) 2) พฤติกรรมของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันจัดส่งอาหาร (Food Delivery Application) เมื่อพบปัญหาการใช้บริการ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันจัดส่งอาหาร (Food Delivery Application) เมื่อพบปัญหาการใช้บริการ 4) เพื่อนำเสนอแอปพลิเคชันโปรโตไทป์ (Prototype Application) ในการแก้ปัญหาการใช้บริการแอปพลิเคชันจัดส่งอาหาร (Food Delivery Application)

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยแบ่งการทำวิจัยออกเป็น 4 ขั้นตอน ซึ่งขั้นตอนที่ 1 ทำการวิจัยโซเชียลมีเดีย (Social Media Research) เก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาด้วยเครื่องมือ Social Listening และ การสำรวจข้อมูลจากสื่อช่องทางออนไลน์ ในช่วงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน พ.ศ. ในการนำเสนอแอปพลิเคชันเพื่อแก้ปัญหาการใช้บริการ ส่วนขั้นตอนที่ 2 เก็บข้อมูลปัญหา พฤติกรรมหลังพบปัญหาการใช้งานแอปพลิเคชันจัดส่งอาหาร (Food Delivery Application) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันจัดส่งอาหาร (Food Delivery Application) เมื่อพบปัญหาการใช้งานโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาแอปพลิเคชันโปรโตไทป์ (Prototype Application) และขั้นตอนที่ 4 เก็บข้อมูลการแสดงความคิดเห็นต่อแอปพลิเคชันโปรโตไทป์ (Prototype Application) ในการแก้ปัญหาการใช้บริการแอปพลิเคชันจัดส่งอาหาร

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหา Code Promotion ไม่สามารถใช้งานได้ และปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบน้อยที่สุดคือปัญหาระบบสมาชิก การพบปัญหาในการใช้บริการผู้ใช้บริการมีการแสดงพฤติกรรมแตกต่างกันตามปัญหาที่พบ โดยที่ผู้ใช้บริการจะแก้ปัญหาด้วยตนเองในปัญหาที่สามารถแก้ไขเองได้ อาทิเช่น ปัญหาแผนที่ไม่ตรงกับสถานที่ส่ง, พนักงานส่งหาที่อยู่ไม่เจอ เป็นต้น ปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองผู้ใช้บริการจะติดต่อกลับทางผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน อาทิเช่น ปัญหาหักเงินค่าสินค้าเกิน, ปัญหายกเลิกรายการอาหารไม่ได้รับเงินคืน, ไม่สามารถสั่งอาหารล่วงหน้าได้ เป็นต้น และปัญหาเกี่ยวกับราคาขายอาหาร, ค่าส่ง หรือ โปรโมชันการตลาด ส่งผลผู้ใช้บริการเปลี่ยนไปใช้แอปพลิเคชันของผู้ให้บริการอื่น ในส่วนของความพึงพอใจผู้ใช้มีการมีความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันที่มีระบบเสถียรใช้งานง่าย และเกิดความไม่พึงพอใจเมื่อพบปัญหาด้านพนักงานส่งอาหาร อาทิเช่น การรออาหารนาน พนักงานรับงานช้าซ้อน อาหารเกิดความเสียหาย เป็นต้น การนำเสนอแอปพลิเคชันโปรโตไทป์ (Prototype Application) ในการแก้ปัญหาพบว่า ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้แอปพลิเคชันที่สามารถแก้ปัญหการใช้งานที่พบและตอบสนองต่อการใช้งานในด้าน ค่าส่ง โปรโมชัน และแอปพลิเคชันต้องง่ายต่อการใช้งาน

คำสำคัญ: แอปพลิเคชันจัดส่งอาหาร, ปัญหาในการใช้บริการ, พฤติกรรมเมื่อพบปัญหา, ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ, แอปพลิเคชันโปรโตไทป์



คณะนิเทศศาสตร์และบัณฑิตกรรมการจัดการ

ABSTRACT

| | |
|-----------------------------------|---|
| Title of Independent Study | Findings on communication factors, challenges, and customers' satisfaction in using Food Delivery Application and development prototype Food Delivery Application |
| Author | Sirin Thussanapreda |
| Degree | Master of Arts (Communication and Innovation) |
| Year | 2020 |

The purposes of this study are 1) to address the challenges that users have encountered when using Food Delivery Application 2) to discuss the users' behaviours when facing problems 3) to discuss users' satisfaction and dissatisfaction when facing applications' challenges 4) to introduce Prototype Application in solving Food Delivery Application's problems.

This study has been conducted by Qualitative Research, dividing into 4 steps. Firstly, Social Media Research by using a tool called Social Listening to collect data via online platform during the period from 1 February to 30 April 2021. Secondly, performing an in-depth interview to collect data about customers behaviour once Food Delivery Applications' problems occurred, to explore how the problems impact on users' satisfactions. Third, Development prototype Food Delivery Application and Fourth, Collect prototype application feedback for resolve usage food delivery application problems.

The study found that the most common problems in using Food Delivery Application include system's operational problems and invalid Promotion Code, while the least common problem is membership system. Customers' behaviour in response to the

problems varies depending on the nature of the issues. The users tend to sort out non-technical problems by themselves. For example, when delivery staff fail to find the location. However, users tend to report to the service providers when facing technical problems namely being excessively charged, failing to receive refunds on cancellation and being unable to place an order in advance. The study also found that food prices, delivery fee and promotion are the core factors that make the users decide whether to change the application. In terms of the customers' satisfaction, it is concluded that stable and simple system keep users satisfied whereas delay in delivery tremendously causes dissatisfaction. Regarding the introduction of Prototype Application to solve the problems, the study suggests that users tend to use the application that suits their needs in terms of delivery fee, promotion and being user-friendly.

Key words: Food Delivery Application, Service problems, Behavior, Satisfaction and dissatisfaction, Prototype Application



คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ