

## ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของ พนักงานในเขต ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

### Factors Affecting the Behavior of Using Online Food Ordering Applications of Employees in Lat Krabang District, Bangkok

รัชนิกรณ์ คล่องแคล่ว<sup>1</sup>, อนุพงศ์ เครื่องงาม<sup>2</sup>

<sup>1</sup>คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, Ratchi2@hotmail.com

<sup>2</sup>คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, Anupong@bsu.ac.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ในปัจจุบันเพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของกลุ่มลูกค้าระหว่างเพศหญิง เพศชาย หรือบุคคลกลุ่มใดของพนักงานบริษัทในเขตลาดกระบังมีความนิยมในการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันการสั่งอาหารออนไลน์มากที่สุดเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์

#### ผลการวิจัยพบว่า

**ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล** พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.5 มีอายุระหว่าง 20-25 ปีร้อยละ 37.5 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 50.0 มีระดับการศึกษา ปวส.-ปริญญาตรี ร้อยละ 79.3 มีระดับเงินเดือน15,000-20,000 ร้อยละ 69.8 เลือกที่จะใช้แอปพลิเคชัน FOOD PANDA ร้อยละ 36.3

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบัง ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.31
2. ด้านการทำงานของแอปพลิเคชัน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบังให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01
3. ด้านการบริการของแอปพลิเคชัน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบังให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14
4. พฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบังให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.27

**คำหลัก:** การใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน,สั่งอาหารออนไลน์,พฤติกรรมผู้บริโภค,แอปพลิเคชันมือถือ

## Abstract

This research aimed to study the current use of online food ordering mobile applications in order to know the needs of customer groups, whether female, male, or which group of employees in Lat Krabang District prefer to use online food ordering mobile applications. Data were collected using a questionnaire from a sample group of 400 people and analyzed by computer using the SPSS program.

The research results found that

Personal characteristics data found that most of the respondents were female, 73.5 percent, aged 20-25 years, 37.5 percent were single, 50.0 percent had a vocational certificate-bachelor's degree, 79.3 percent had a salary of 15,000-20,000, 69.8 percent chose to use the FOOD PANDA application, 36.3 percent

1.The results of the data analysis on the factors that influenced the use of the online food ordering mobile application by employees in Lat Krabang District Very important, with an average of 4.31

2. In terms of application functionality, it was found that the factors affecting the behavior towards using the mobile application for ordering food online of employees in Lat Krabang District were very important, with an average of 4.01

3. In terms of application service, it was found that the factors affecting the behavior towards using the mobile application for ordering food online of employees in Lat Krabang District were very important, with an average of 4.14

4. In terms of user behavior, it was found that the factors affecting the behavior towards using the mobile application for ordering food online of employees in Lat Krabang District were very important, with an average of 4.27

**Keywords:** Using mobile applications, Ordering food online, Consumer behavior, Mobile applications

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการแข่งขันในตลาดธุรกิจร้านอาหารมีความรุนแรงมากขึ้นและ จำนวนธุรกิจ ภัตตาคาร ร้านอาหารใหม่ๆ ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการกระจายตัวของลูกค้าและส่วนแบ่งในตลาด อย่างไรก็ตามทิศทางของธุรกิจภัตตาคารร้านอาหาร เป็นอีกหนึ่งธุรกิจพื้นฐานที่อยู่คู่กับสังคมไทยและ เป็น ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยว พฤติกรรมและรสนิยมการบริโภคอาหารที่หลากหลาย และ จำนวนนักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มเพิ่ม การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคที่หันมารับประทานอาหาร นอกบ้านและสนใจดูแลสุขภาพมากขึ้น

ในปัจจุบันโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟน เป็นที่นิยมอย่างมากในประเทศไทย โดย 95.2 % ของคนไทยมีโทรศัพท์มือถือและเหตุผลที่ทำให้โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟน เป็นที่นิยมมาจากประสบการณ์ที่กลุ่มผู้ใช้งานยุคใหม่ ซึ่งเป็นผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นหลัก เพื่อได้รับความบันเทิง ข้อมูลความรู้และระบบการทำงานที่ช่วยให้สามารถทำสิ่งต่างๆ ได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

การสั่งอาหารผ่านโมบายแอปยังมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนบริการร้านอาหาร เช่น ตัวกลางการให้บริการส่งอาหารออนไลน์หรือการจองโต๊ะอาหารผ่านแอป และเว็บไซต์แนะนำร้านอาหาร ซึ่งการสร้างความร่วมมือกับผู้ให้บริการเหล่านี้ จะเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ช่วยให้การดำเนินธุรกิจร้านอาหารมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพิ่มโอกาสทางธุรกิจจากการเข้าถึงฐานลูกค้าของพันธมิตรเหล่านี้ ซึ่ง Zhou (2010) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีนั้นมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อ ผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการอำนวยความสะดวกในการทำงานหรือการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งประกอบด้วยความคาดหวังด้านประสิทธิภาพการสั่งอาหารผ่านโมบายแอป อิทธิพลทางสังคม สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และการมีทัศนคติที่ดีต่างมีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสั่งอาหารผ่านโมบายแอปพลิเคชัน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่ได้กล่าวมาเบื้องต้น ผู้วิจัยที่มีความสนใจที่จะทำการศึกษาวเคราะห์การบริการของแอปพลิเคชันการสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบัง เพื่อให้ผลการศึกษาที่ผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทราบถึงประสิทธิภาพของการทำงานโมบายแอปพลิเคชันและตอบสนองต่อความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลความคาดหวังด้านประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันและปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังในการทำงานของแอปพลิเคชัน อิทธิพลทางสังคม พฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อความต้องการของการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลของการวิจัยในครั้งนี้ผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจในการพัฒนาระบบแอปพลิเคชันสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบได้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้บริโภค
2. ผลจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่เพิ่มเติมให้กับผู้ที่ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ส่งเสริมการขายผ่านช่องทางออนไลน์โมบายแอปพลิเคชันส่งตรงถึงมือผู้ใช้บริการ (DELIVERY) ซึ่งช่วยในการขยายผ่านลูกค้าและสร้างรายได้ให้แก่ธุรกิจอีกช่องทางหนึ่ง
3. ผู้ที่สนใจนักวิชาการและนักวิจัยที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีการให้บริการสั่งอาหารออนไลน์แอปพลิเคชัน สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

## กรอบแนวคิด

### ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. ระดับเงินเดือน
6. อาชีพ
7. การเลือกใช้บริการ

พฤติกรรมต่อการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน  
สั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตสวนหลวง  
(จุฑารัตน์ เกียรติศรีศรี. (2563)

### พฤติกรรมของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์

1. ความหวังด้านประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน
2. ความหวังในการทำงานของแอปพลิเคชัน
3. ความคาดหวังด้านบริการ

พิมพ์มณฑา บุญธนาพิริษฐ์. (2565)

ภาพ 1 กรอบแนวคิด ในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานใน เขตลาดกระบัง จำนวน 400 คน  
จึงเลือกใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อความเหมาะสม ได้ใช้สูตรของ Yamane, 1973

แบบสอบถามฉบับร่างที่นำมาทดลองใช้ มาทำการวิเคราะห์โดยนำคะแนนที่ได้จากการตรวจสอบความคิดเห็นของกลุ่มทดลองมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical package for the social science) นำแบบสอบถามที่ได้จากการทดลองได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) มีค่าเท่ากับ 0.863

ลักษณะแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน เป็นข้อความแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเลือกใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ เป็นข้อความแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ข้อคำถามมีจำนวนทั้งหมด 16 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ  
เกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคำถามปลายปิด ซึ่งกรณีเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบัง ทศนคติที่ใช้เกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

|            |         |       |   |
|------------|---------|-------|---|
| มากที่สุด  | หมายถึง | คะแนน | 5 |
| มาก        | หมายถึง | คะแนน | 4 |
| ปานกลาง    | หมายถึง | คะแนน | 3 |
| น้อย       | หมายถึง | คะแนน | 2 |
| น้อยที่สุด | หมายถึง | คะแนน | 1 |

โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (รศ.ดร. บุญชม ศรีสะอาด)ดังนี้ ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น

|             |           |                            |
|-------------|-----------|----------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | 4.21-5.00 | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  |
| คะแนนเฉลี่ย | 3.41-4.20 | ระดับความพึงพอใจมาก        |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.61-3.40 | ระดับความพึงพอใจปานกลาง    |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.81-2.60 | ระดับความพึงพอใจน้อย       |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00-1.80 | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T – Test  
F – Test

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล บุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการจำแนกตามแบบสอบถาม ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 106        | 26.5   |
| หญิง | 294        | 73.5   |
| รวม  | 400        | 100.00 |

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ          | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 73         | 18.3   |
| 20 - 25 ปี    | 150        | 37.5   |
| 26 - 30 ปี    | 87         | 21.8   |
| 31-40 ปี      | 50         | 12.5   |
| 40 ปีขึ้นไป   | 40         | 10.0   |
| รวม           | 400        | 100.00 |

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 20-25 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ อายุ 26-30 จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 รองลงมาคือ อายุ ต่ำกว่า 20ปี จำนวน 73 คิด ร้อยละ 18.3 รองลงมาคือ อายุ 31-40ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และอายุ 40 ขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแอปพลิเคชัน

| แอปพลิเคชัน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------|------------|--------|
| Grad food   | 104        | 26.0   |
| Line men    | 103        | 25.8   |
| Food panda  | 145        | 36.3   |
| Get         | 20         | 5.0    |
| Uber eats   | 23         | 5.8    |
| Lala food   | 5          | 1.3    |
| รวม         | 400        | 100.00 |

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เลือกใช้แอปพลิเคชัน Food panda จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาแอปพลิเคชัน Grad food จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา

แอปพลิเคชัน Line men จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมาแอปพลิเคชัน Uber eats 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 รองลงมาแอปพลิเคชัน Get จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และรองลงมาแอปพลิเคชัน Lala food จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบัง

| รายการประเมิน                                                 | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ค่าเบี่ยงเบน(S.D) | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------|------------------|
| <b>ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน</b>               |                            |                   |                  |
| 1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 4.42                       | 0.63              | ดีมาก            |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก             | 4.23                       | 0.64              | ดีมาก            |
| 3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา                         | 4.29                       | 0.60              | ดีมาก            |
| <b>รวม</b>                                                    | <b>4.31</b>                | <b>0.63</b>       | <b>มาก</b>       |

จากตาราง 4 พบว่าจำนวนความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบัง ในด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.31$ ) เมื่อพิจารณาพบว่า มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับ ดีมาก ( $\bar{x} = 4.42$ ) รองลงมาคือมีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ระดับดีมาก ( $\bar{x} = 4.29$ ) ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับ ดีมาก ( $\bar{x} = 4.23$ ) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบัง

| รายการประเมิน                                                                                         | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ค่าเบี่ยงเบน<br>(S.D) | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------|------------------|
| <b>ความคาดหวังในการทำงานของแอปพลิเคชัน</b>                                                            |                            |                       |                  |
| 1.มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม | 4.19                       | 0.69                  | มาก              |
| 2.การทำงานของแอปพลิเคชันเสถียร                                                                        | 3.77                       | 0.85                  | มาก              |
| 3.ขั้นตอนในการสั่งอาหารไม่ยุ่งยากแล้วเข้าใจง่าย                                                       | 4.06                       | 0.67                  | มาก              |
| <b>รวม</b>                                                                                            | <b>4.01</b>                | <b>0.74</b>           | <b>มาก</b>       |

จากตาราง 5 พบว่าจำนวนความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบัง ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.01$ ) และเมื่อพิจารณามีความรู้ความสามารถในการ

ให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสมในระดับ มาก ( $\bar{x} = 4.19$ ) รองลงมาคือขั้นตอนในการสั่งอาหารไม่ยุ่งยากแล้วเข้าใจง่าย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 4.06$ ) มีการทำงานของแอปพลิเคชันเสถียร ( $\bar{x} = 3.77$ ) ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับ ความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบัง

| รายการประเมิน                                 | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) | ค่าเบี่ยงเบน (S.D) | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------|-------------------------|--------------------|------------------|
| <b>ความคาดหวังด้านการบริการ</b>               |                         |                    |                  |
| 1.พนักงานมีความเอาใจใส่และพร้อมที่จะให้บริการ | 4.13                    | 0.64               | มาก              |
| 2.พนักงานแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย           | 4.14                    | 0.65               | มาก              |
| 3.พนักงานมีความกระตือรือร้นในการจัดส่งสินค้า  | 4.14                    | 0.64               | มาก              |
| <b>รวม</b>                                    | <b>4.14</b>             | <b>0.65</b>        | <b>มาก</b>       |

จากตาราง 6 พบว่าจำนวนความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบัง ในด้านความมั่นคงในงานภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.14$ ) และเมื่อพิจารณาพนักงานแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 4.14$ ) รองลงมาคือพนักงานมีความกระตือรือร้นในการจัดส่งสินค้าในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.14$ ) พนักงานมีความเอาใจใส่และพร้อมที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.13$ ) ตามลำดับ

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตลาดกระบังที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 7 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบัง จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจ                      | เพศ  | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D     | t     | Sig   |
|----------------------------------|------|-------|-----------|---------|-------|-------|
| ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ       | ชาย  | 106   | 4.3239    | 0.39160 | 0.341 | 0.108 |
|                                  | หญิง | 294   | 4.3061    | 0.48176 |       |       |
| ความคาดหวังด้านการทำงาน          | ชาย  | 106   | 4.0849    | 0.47601 | 1.789 | 0.201 |
|                                  | หญิง | 294   | 3.9785    | 0.54169 |       |       |
| ความคาดหวังด้านการให้บริการ      | ชาย  | 106   | 4.1478    | 0.49351 | 0.272 | 0.925 |
|                                  | หญิง | 294   | 4.1327    | 0.49127 |       |       |
| พฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการ | ชาย  | 106   | 4.2665    | 0.45679 | 0.109 | 0.417 |
|                                  | หญิง | 294   | 4.2611    | 0.43680 |       |       |

\*( $p \leq .05$ )



จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบัง จำแนกตามเพศโดยใช้สถิติ T – Test เพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า

เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าเพศที่แตกต่างส่งผลต่อลักษณะของงานแตกต่างกัน (Sig = 0.201)

เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าเพศที่แตกต่างส่งผลต่อลักษณะของงานแตกต่างกัน (Sig = 0.108)

เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าเพศที่แตกต่างส่งผลต่อลักษณะของงานแตกต่างกัน (Sig = 0.925)

เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าเพศที่แตกต่างส่งผลต่อลักษณะของงานแตกต่างกัน (Sig = 0.417)

**สมมติฐานข้อที่ 2** พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขตลาดกระบังที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 8 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบังจำแนกตามอายุ

| ความพึงพอใจ                   | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F     | Sig.  |
|-------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ    | ระหว่างกลุ่ม     | 2.666   | 4   | 0.667 | 3.232 | 0.013 |
|                               | ภายในกลุ่ม       | 81.465  | 395 | 0.206 |       |       |
|                               | รวม              | 84.131  | 399 |       |       |       |
| ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ    | ระหว่างกลุ่ม     | 0.243   | 2   | 0.122 | 0.437 | 0.646 |
|                               | ภายในกลุ่ม       | 110.406 | 397 | 0.278 |       |       |
|                               | รวม              | 110.649 | 399 |       |       |       |
| ความคาดหวังด้านการบริการ      | ระหว่างกลุ่ม     | 0.63    | 2   | 0.031 | 0.130 | 0.878 |
|                               | ภายในกลุ่ม       | 96.244  | 397 | 0.242 |       |       |
|                               | รวม              | 96.307  | 399 |       |       |       |
| พฤติกรรมการให้ของผู้ใช้บริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 0.749   | 2   | 0.374 | 1.928 | 0.147 |
|                               | ภายในกลุ่ม       | 77.064  | 397 | 0.194 |       |       |
|                               | รวม              | 77.813  | 399 |       |       |       |

\*( $p \leq .05$ )

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบัง จำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐานพบว่าได้แก่

อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวังด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน (Sig = 0.013)

อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวังด้านการทำงานไม่แตกต่างกัน (Sig = 0.646)

อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวังด้านการบริการไม่แตกต่างกัน (Sig = 0.878)

อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการให้ของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน (Sig = 0.147)

### สรุปผลการวิจัย

**ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล** พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 มีอายุระหว่าง 20-25 ปีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 มีสถานภาพโสด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีระดับการศึกษาวส.-ปริญญาตรี จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 มีระดับเงินเดือน 15,000-20,000 จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 เลือกที่จะใช้แอปพลิเคชัน FOOD PANDA จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

**ด้านประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน** พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมต่อการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบังให้มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.31 เพราะว่ารายละเอียดของแอปพลิเคชันมีความชัดเจนและเป็นสิ่งที่จำเป็นมาก

**ด้านการทำงานของแอปพลิเคชัน** พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมต่อการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบัง ให้มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 เพราะว่าผู้ให้บริการมีการเข้าใจการทำงานของแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์เป็นสิ่งที่จำเป็นมาก

**ด้านการบริการของแอปพลิเคชัน** พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมต่อการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบัง ให้มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 เพราะว่าผู้ให้บริการสุภาพเรียบร้อยมีความกระตือรือร้นในส่งอาหารและส่งอาหารได้รวดเร็วมีความจำเป็นมาก

**พฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการ** พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมต่อการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบัง ให้มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.27 เพราะว่าผู้ให้บริการต้องการความสะดวกสบายในการสั่งอาหารมารับประทานและยังประหยัดเวลาในการไปซื้ออาหารมารับประทานอย่างมาก

## อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมต่อการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของพนักงานในเขตลาดกระบัง ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์และปัจจัยในการเลือกใช้ออปพลิเคชัน เกิดจากการต้องการความสะดวกสบายและรวดเร็วในการซื้ออาหาร

**ข้อมูลลักษณะด้านประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน** พบว่า โดยภาพรวมมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการระดับความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 ความสามารถในการแสดงรายละเอียดและให้ยกตัวอย่างเข้าใจง่ายหายจากข้อสงสัยเกิดความชัดเจนในสิ่งนั้น หรือขยายความในลักษณะที่ช่วยให้ผู้อื่นเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้ชัดเจนขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้โดยการการบอกรายละเอียดขั้นตอนในการสั่งอาหารของแอปพลิเคชัน ทั้งนี้เป็นการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 20-25 ปี และมีสถานภาพโสดโดยส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทมีรายได้ 15,000-20,000 บาท

**ข้อมูลด้านการทำงานของแอปพลิเคชัน** พบว่า โดยภาพรวมมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมระดับความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 แนะนำ แนะนำ ชี้ให้เห็น แสดงออกถึงทางเลือก ข้อมูล ข้อเท็จจริง เพื่อให้ผู้ที่มาขอคำปรึกษาได้เป็นแนวทางในการตัดสินใจด้วยตนเอง การแนะนำ ไม่ใช่การตัดสินใจแทน ไม่ใช่การส่งเสริมให้เลือก แต่เพียงแค่ทำให้เห็นทางเลือก หรือการตอบข้อสงสัยในการใช้งานของแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ ช่วยแก้ไขปัญหาของการใช้งานของแอปพลิเคชันกับผู้ใช้บริการช่วยแนะนำให้เข้าใจการทำงานของแอปพลิเคชันและการใช้งานได้อย่างถูกต้องวิธี

**ข้อมูลด้านการให้บริการของแอปพลิเคชัน** พบว่า โดยภาพรวมพนักงานแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อยพนักงานมีความกระตือรือร้นในการจัดส่งสินค้าระดับความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 การแต่งกายเป็นการบ่งบอกสถานภาพทางสังคม บางอาชีพมีการกำหนดลักษณะการแต่งกาย หรือเรียกว่าเครื่องแบบ เครื่องแต่งกายเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ให้กับผู้สวมใส่ บ่งบอกถึงบุคลิกภาพ รสนิยม และบทบาทหน้าที่การทำงาน การแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยในการทำงานบริการ ถือเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะจะทำให้ตัวบุคคลนั้นดูดีแล้วยังถูกระเบียบ การที่พนักงานกระตือรือร้นในการส่งอาหารถือเป็นเรื่องที่ดีสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน และยังทำให้ผู้ใช้บริการเลือกที่จะใช้บริการแอปพลิเคชันนั้น

**ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ** พบว่า โดยภาพรวมประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางระดับสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.43 หนึ่งในเหตุผลที่หลายคนมักประสบปัญหาเรื่องของการไม่มีเงินเก็บ เงินออม หลักๆ คือ เราหมดเงินไปกับค่าเดินทางเฉลี่ยต่อเดือนนั้นเยอะมาก ซึ่งหลายคนอาจจะมองว่ายังไง เงินจำนวนนี้เป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นอยู่แล้วเลยไม่อยากต้องมาเก็บมาคำนวณหรือเปรียบเทียบดู การที่มีการสั่งอาหารออนไลน์ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เช่น อาหารที่อยากกินอยู่ใกล้ก็ต้องเดินทางไปซื้อก็ต้องค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การที่มีการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันทำให้สะดวกสบายไม่ต้องเสียเวลาเสียค่าใช้จ่าย

## ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานบริษัทในเขตลาดกระบัง ส่วนใหญ่เลือกใช้แอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์เพราะความสะดวกสบายประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งอาหารไม่สูงมากสามารถสั่งได้ในราคาที่ถูกลงกว่าหน้าร้านเพราะมีการให้ส่วนลดตามร้านอาหารที่เข้าร่วมโปรโมชั่น
2. การศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงรสนิยมในการเลือกใช้แอปพลิเคชันในการสั่งซื้ออาหารว่าแอปพลิเคชันใดที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็วและได้ให้บริการด้านข้อมูลในการเลือกซื้อและสั่งอาหารได้อย่างเข้าใจง่ายชัดเจนไม่ยุ่งยากในการสั่งอาหาร
3. ได้ทราบถึงว่าแอปพลิเคชันไหนที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบันของการสั่งซื้ออาหารในแอปพลิเคชันออนไลน์เป็นส่วนมากและได้ทราบถึงอายุของผู้ใช้บริการว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับอายุ 20 ปี ขึ้นไป

## เอกสารอ้างอิง

- เกตุวดี สมบูรณ์เทวี. (2561). ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำ ผลิตภัณฑ์อาหารผ่านผู้ให้บริการ “Food Panda Application”. วารสารการจัดการ สมัยใหม่, 16(1), 153-162.
- ธนรัตน์ ศรีสำอางค์, เอก บุญเจือ, และวรรณัย สายประเสริฐ. (2558). พฤติกรรมผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านเว็บไซต์. วารสารบริหารธุรกิจ, 1(3), 354-371.
- จุฑารัตน์ เกียรติศิริสมิ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- โชติมา ชุกุล. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- ณภัทรา เกียรติพงษ์. (2563). การศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันเรียกรถยนต์โดยสาร ของผู้บริโภค. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, สาขาวิชาการบริหารการตลาด.
- ธนกฤต กิตติธนาเดชากร. (2564). CUSTOMER BUYING DECISION PROCESS USING ONLINE PLATFORM FOR ONLINE FOOD DELIVERY IN THAILAND. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- พิมพุมพกา บุญนาพิริชต์. (2565). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Food Delivery ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.