

## พฤติกรรมกรรมการสั่งอาหารเดลิเวอรีของประชาชนในอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต

ธวัชชัย จำปาทอง<sup>1\*</sup> วรเมธ วงศ์เยี่ยม<sup>2</sup> ภาวิกา ขุนจันทร์<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการสั่งอาหารเดลิเวอรีของประชาชนในอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการสั่งอาหารเดลิเวอรีของประชากรในจังหวัดภูเก็ต 2.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคในการสั่งอาหารเดลิเวอรีช่วง covid-19 3.เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสั่งอาหารของประชากรจังหวัดภูเก็ตช่วง Covid-19 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่สั่งอาหารเดลิเวอรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 18 –25 ปี มีสถานะภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี นับถือศาสนาพุทธ มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท นอกจากนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการสั่งอาหารเดลิเวอรีทราบดีวิธีการสั่งอาหารเดลิเวอรีจากเว็บไซต์มากที่สุดและสั่งซื้ออาหารประเภทจานหลัก ส่วนใหญ่สั่งซื้ออาหารเดลิเวอรีเพราะมีโปรโมชั่นที่น่าสนใจ ซึ่งบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจสั่งซื้อส่วนใหญ่คือตนเอง เลือกใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-18.00 น. ส่วนใหญ่จะชำระเงินด้วย เงินสด โดยจะมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งประมาณ 100 บาทแต่ไม่เกิน300 บาท โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการการสั่งอาหารเดลิเวอรี ด้านการส่งเสริมการขายมากที่สุด รองลงมาคือด้านบุคคล ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านบริการ และ ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการสั่งอาหารเดลิเวอรี คือ ด้านเวลา มากที่สุด

คำสำคัญ : เดลิเวอรี,อาหาร,จังหวัดภูเก็ต

<sup>1\*,2</sup> นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

<sup>3</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต



## Food delivery order behavior of people in Muang District, Phuket Province

Thawatchai chumpathong<sup>1\*</sup> Woramate wongeam<sup>2</sup> Pawika khunchan<sup>3</sup>

### Abstract

Research study Food delivery order behavior of people in Muang District, Phuket Province Have a purpose 1. To study the behavior of ordering food delivery of the population in Phuket Province 2. To study consumer satisfaction in ordering food delivery during covid-19 3. To study problems and obstacles in ordering food of the population of Phuket during Covid-19 period. Phuket Province, 400 people the data collection tool was a questionnaire that analyzed data using descriptive statistics. The research results were found that The majority of those ordering food delivery were female, the average age of 18-25 years of age. Education level is at the bachelor level. Buddhist Have a student / student career And earn less than 15,000 baht in addition, the respondents had the behavior of ordering food, knowing the most methods of ordering from the website and ordering main dishes most of them order food delivery because there is an interesting promotion. The most influential person in making order decisions is himself. Choose to use the service during 12.01-18.00 Most of them would pay by cash with a cost of approximately 100 baht per time, but not more than 300 baht. Respondents were satisfied with the service of ordering food. The most promotional aspect Followed by the person In terms of distribution channels, services and prices, respondents commented that there are problems and obstacles in ordering food delivery as the most timing.

**Keywords:** Delivery, Food, Phuket

---

<sup>1\*,2</sup> Department of Business Computer, Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University, E-mail thawatchai\_aom@hotmail.com

<sup>3</sup> Department of Business Computer, Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University, E-mail pawimaster@yahoo.com



## บทนำ

การบริโภคอาหารของประชากรมีมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งในสมัยอดีตจะเป็นการแลกเปลี่ยนสิ่งของและไม่จำเป็นว่าจะเป็นสิ่งของสิ่งเดียวกัน แต่จะต้องให้ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจในสิ่งของที่จะแลกเปลี่ยน และในเวลาต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงจากการนำของมาแลกเปลี่ยน มาเป็นการใช้ธนบัตรในการซื้อขาย แลกเปลี่ยน สิ่งของต่างๆเพื่อให้ได้สิ่งของที่ตนเองต้องการ ซึ่งการบริโภคจะเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยแต่ละยุคสมัยจะมีการบริโภคที่แตกต่างกันออกไป

ในปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นอย่างมากทำให้การบริการของธุรกิจอาหารได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ก็เพื่อการปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยและพฤติกรรมผู้บริโภคอาหารของประชากรในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในส่วนต่างๆ ทำให้ธุรกิจและผู้บริโภคมีความสะดวกสบายทำให้การทำธุรกิจอาหารและการบริโภคอาหารในปัจจุบันทำได้ง่ายกว่าในสมัยก่อนเป็นอย่างมาก ซึ่งในปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วยดึงดูดผู้บริโภค จึงทำให้ผู้ประกอบการจะต้องนำเทคโนโลยีมาเพื่อช่วยธุรกิจของตนและยังเป็นการลดต้นทุนของธุรกิจ และในปัจจุบันมีการสร้างสิ่งที่เรียกว่า แอปพลิเคชันในการสั่งอาหารผ่านระบบออนไลน์หรือเรียกง่าย ๆ ว่า เดลิเวอรี่ โดยการที่ให้ผู้บริโภคสามารถเลือกร้านอาหารที่ตนอยากรับประทาน มีทั้งของหวาน ของคาว ผลไม้ น้ำดื่ม ฯลฯ ซึ่งการสั่งอาหารผ่านระบบออนไลน์นี้มีความสำคัญต่อประชากรในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก การที่ผู้ประกอบการตัดสินใจในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ก็เพราะว่า การทำธุรกิจอาหารนั้นมีความเสี่ยงสูงและยากต่อการบริการผู้บริโภคที่สนใจในการใช้บริการแต่ไม่สามารถเดินทางมายังหน้าร้านของตนได้ แต่การนำเทคโนโลยีมาช่วยในส่วนนี้ทำให้สามารถที่จะบริการให้กับผู้บริโภคได้ และยังช่วยลดต้นทุนของธุรกิจ นอกจากนี้ยังช่วยลดต้นทุนให้กับผู้บริโภคอีกด้วย

และเนื่องจากในปัจจุบันนี้ได้เกิดวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อ Corona Virus 2019 หรืออีกชื่อหนึ่งคือ Covid-19 จึงทำให้ธุรกิจด้านอาหารและธุรกิจอื่นๆ มีผลกระทบต่างๆมากมาย ทั้งในด้าน การท่องเที่ยว เศรษฐกิจ การคมนาคม และการอยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งในจังหวัดภูเก็ตนั้นขึ้นชื่อในเรื่องการท่องเที่ยว อาหาร และ ธรรมชาติ จึงมีผลกระทบมากที่สุดในประเทศไทย เพราะจังหวัดภูเก็ตนั้นมีส่วนใหญ่จากการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ การบริการ การบริโภค และเมื่อเกิดเหตุการณ์แพร่ระบาดทำให้การบริโภคอาหารแบบเดลิเวอรี่มีความจำเป็นเป็นอย่างมาก ต่อประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่ต้องการจะบริโภคอาหารแต่ไม่สามารถที่จะออกมาจากบริเวณที่พักอาศัยได้เนื่องจากสถานการณ์ที่ยังคงมีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดมีมาตรการห้ามออกจากเคหสถานทั่วราชอาณาจักร ระหว่างเวลา 23.00 น. ถึงเวลา 03.00 น. ของวันรุ่งขึ้นและประชาชนไม่สามารถออกไปทำงานได้ตามปกติ เนื่องจากมีการปิดสถานประกอบการต่างๆ ทั้งหมด เพื่อความปลอดภัยของประชาชนและด้วยเหตุการณ์ในครั้งนี้ จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษาว่าผู้บริโภคที่มีผลกระทบจากวิกฤตการณ์ Covid-19 ในจังหวัดภูเก็ตมีพฤติกรรมการสั่งอาหารเดลิเวอรี่อย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ในระบบธุรกิจและจะพัฒนาต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ของประชากรในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสั่งอาหารของประชากรจังหวัดภูเก็ตช่วง Covid-19



### 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคในการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ช่วง covid-19

#### การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ของประชาชนในอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต ซึ่งผู้วิจัยได้มีการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่านโดยได้สรุป การใช้แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัยดังนี้

1. พฤติกรรมการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ของประชากรในจังหวัดภูเก็ต ใช้แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคของ (Schiffman, & Kanuk, 1997) ซึ่งเป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกไม่ว่าจะเป็นการเสาะหา ซื้อใช้ ประเมินผล ในผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ ประกอบด้วย

- รู้จักการสั่งอาหารเดลิเวอรี่จาก
- ประเภทอาหารในการสั่งซื้อ
- เหตุผลในการสั่งซื้อ
- บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ
- ช่วงเวลาในการสั่งซื้ออาหารเดลิเวอรี่
- ช่องทางการชำระเงิน
- ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง
- ช่องทางการเลือกใช้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ช่วง covid-19 ใช้แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman ซึ่งเป็นการศึกษาถึงความสำคัญของการบริการที่ก่อให้เกิดการบริการที่ดีและมีคุณภาพจากด้านต่าง ๆ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990) โดยมีรายละเอียดดังนี้

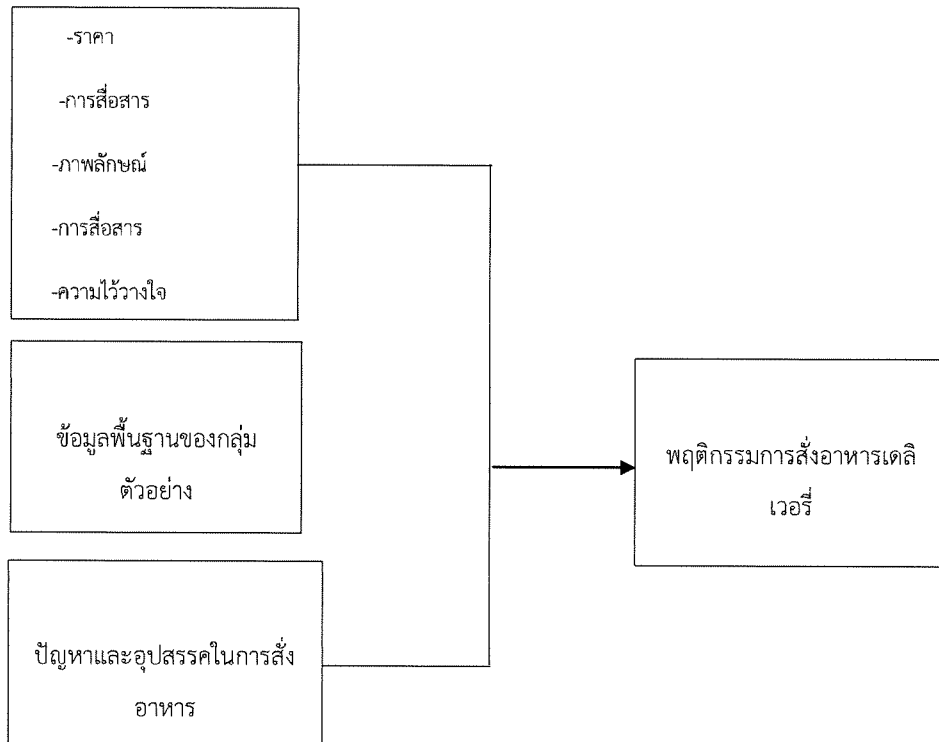
- ด้านบริการ มีทั้งหมด 4 ข้อ
- ด้านบุคคล มีทั้งหมด 3 ข้อ
- ด้านราคา มีทั้งหมด 3 ข้อ
- ด้านช่องทางการจำหน่าย มีทั้งหมด 3 ข้อ
- ด้านการส่งเสริมการขาย มีทั้งหมด 3 ข้อ

3. ปัญหาและอุปสรรคในการสั่งอาหารของประชากรจังหวัดภูเก็ตช่วง Covid-19 ผู้วิจัยในแนวคิดงานวิจัยของนางสาวพิรานันท์ แกล่งกล้า ซึ่งเป็นการศึกษาการวิเคราะห์คุณลักษณะบริการแอปพลิเคชันเพื่อการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ และได้พบเจอปัญหาและอุปสรรคต่างๆ (พิรานันท์ แกล่งกล้า, ๒๕๖๒)

โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ปัญหาและอุปสรรคในด้านเวลา มีทั้งหมด 3 ข้อ
- ปัญหาและอุปสรรคในด้านราคาของอาหาร มีทั้งหมด 3 ข้อ
- ปัญหาและอุปสรรคในด้านอาหาร มีทั้งหมด 3 ข้อ

- ปัญหาและอุปสรรคในด้านบริการ มีทั้งหมด 5 ข้อ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

##### ประชากรในการวิจัยประกอบด้วย

ประชาชนที่มีการสั่งอาหารผ่านทางออนไลน์ที่อาศัยอยู่ในแต่ละตำบลของอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

##### ขนาดและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรของ Cochran (1977) คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ

$$n = \frac{P(1 - P)(Z)^2}{(e)^2}$$

เมื่อ	n	คือ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา
	e	คือ	ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างกำหนดเท่ากับร้อยละ 5
	P	คือ	ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมดกำหนดเป็น 50%
	Z	คือ	ระดับความเชื่อมั่น 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ( $\alpha = 0.05$ )



$$n = \frac{0.5(1 - 0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

ซึ่งสามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 385 คน ผู้วิจัยขอปรับเป็นจำนวนเต็ม 400 คน

#### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยจะเก็บด้วยแบบสอบถามโดยจะใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิตามจำนวนประชาชนที่อาศัยอยู่ในแต่ละตำบลของอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต และหลังจากนั้นจะเลือกสุ่มแบบตามสะดวก

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาค้นคว้ารวบรวมจากแบบสอบถามในทางสังคมศาสตร์ และนำมาดัดแปลงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาเอกสารจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลจาก หนังสือ นิตยสาร วารสาร ผลงานวิจัย และ อินเทอร์เน็ต

2. นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการศึกษา มาออกแบบเครื่องมือ

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม จำนวน 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของการสั่งอาหารเดลิเวอรี่

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการสั่งอาหารเดลิเวอรี่

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการสั่งอาหารเดลิเวอรี่

#### การตรวจสอบเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้านคือ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยดำเนินการดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ ผู้มีประสบการณ์จำนวน 3 ท่านพิจารณาตรวจสอบเนื้อหา โครงสร้างแบบสอบถาม และปรับปรุงสำนวน ภาษาที่ใช้ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เหมาะสมและสมบูรณ์

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มประชากรจำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีของ Cronbach's Alpha เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.819

#### การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติต่างๆ โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้



การแปลความหมายข้อมูล (Interpretation) โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive research) อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตารางเป็นร้อยละ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นมีดังนี้ ใช้เกณฑ์ของ(Cooper and Schindler,2006)

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 แสดงถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 แสดงถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 แสดงถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 แสดงถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 แสดงถึง ระดับน้อยที่สุด

### ผลการวิจัยและอภิปราย

ผลการวิจัยพฤติกรรมกรรมการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ในอำเมืองจังหวัดภูเก็ต สรุปผลได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1.เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ของประชากรในจังหวัดภูเก็ต จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะได้รับข้อมูลวิธีการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่จาก เว็บไซต์ ซึ่งประเภทอาหารที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกนั้นจะเป็นอาหารประเภท อาหารจานหลักและบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะตัดสินใจด้วยตนเอง โดยจะนิยมสั่งซื้อในช่วงที่มีการจัดโปรโมชั่นต่างๆ ของทางแอปพลิเคชัน ซึ่งช่วงเวลาในการสั่งอาหารจะอยู่ที่ช่วงเวลา 12.01-18.00น.(มี้อกลางวัน) ตัดสินใจใช้ เงินสด เป็นช่องทางการชำระเงินในแต่ละครั้ง โดยในแต่ละครั้งจะมีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ ตั้งแต่ 100 บาท แต่ไม่เกิน 300 บาท ซึ่งเลือกใช้ช่องทางการสั่งซื้อผ่าน GrabFoob มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคในการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ช่วง covid-19 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการสั่งอาหาร ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านบุคคล ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย และ ด้านการส่งเสริมการขาย ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการขาย มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.09) และรองลงมาคือ ด้านบุคคลและด้านการบริการ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจในบริการการสั่งอาหารเดลิเวอรี่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านบริการ	4.02	0.542	มาก
2. ด้านบุคคล	4.08	0.574	มาก



ความพึงพอใจในบริการการสั่งอาหารเดลิเวอรี่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านราคา	3.92	0.586	มาก
4. ด้านช่องทางการจำหน่าย	4.02	0.585	มาก
5. ด้านการส่งเสริมการขาย	4.09	0.564	มาก
รวม	4.02	0.571	มาก

- ความพึงพอใจด้านการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่ง มีความพึงพอใจในอัตราค่าบริการในการจัดส่งอาหารมีความเหมาะสมกับระยะเวลาทางการให้บริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.08 ) รองลงมาคือพึงพอใจใน สภาพอาหารที่จัดส่งอยู่ในสภาพดีและพื้นที่ในการให้บริการจัดส่งอาหารครอบคลุมทุกพื้นที่

- ความพึงพอใจด้านบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่ง มีความคิดเห็นว่า พนักงานส่งอาหารให้บริการด้วยความ เป็นมิตร สุภาพเรียบร้อย มากที่สุด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ พนักงานส่งอาหารสามารถสื่อสารกับ ผู้บริโภคได้อย่างถูกต้องและชัดเจนและพนักงานปฏิบัติหน้าที่จัดส่งอาหารได้เป็นอย่างดี

- ความพึงพอใจด้านราคา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่ง มีความคิดเห็นว่า มีการจัดโปรโมชั่นเพื่อใช้เป็นส่วนลดใน การสั่งอาหารทำให้มีความคุ้มค่าในการสั่งซื้อและราคาถูกกว่าการไปซื้อด้วยตัวเอง มากที่สุด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ อัตราค่าบริการในการจัดส่งอาหารมีความเหมาะสมกับระยะเวลาทางการให้บริการและอัตราค่าบริการในการจัดส่งอาหารมีราคาถูกกว่าค่าบริการแบรนด์อื่น

- ความพึงพอใจด้านช่องทางการจำหน่าย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่ง มีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชันมีการ จัดรูปแบบฟังก์ชันได้อย่างสวยงามและสะดวกสบายต่อการเข้าถึง มากที่สุด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ แอปพลิเคชันและเว็บไซต์สำหรับการสั่งซื้ออาหารมีการอัปเดตอย่างสม่ำเสมอและแอปพลิเคชันและเว็บไซต์สำหรับการ สั่งซื้ออาหารมีรูปแบบการใช้งานง่าย

- ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการขาย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่ง มีความคิดเห็นว่า มีการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น สื่อสังคมออนไลน์ โทรทัศน์ มากที่สุด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ การใช้ฟรีเซ็นเตอร์เพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ ทำให้ลูกค้าสามารถจดจำแบรนด์เนมของ แอปพลิเคชัน การสั่งอาหารเดลิเวอรี่ต่างๆ ได้ง่ายมากขึ้นและมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง เช่น ส่วนลดในการสั่ง อาหาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสั่งอาหารของประชากรจังหวัดภูเก็ตช่วง Covid-19

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคในการสั่งอาหาร ซึ่งประกอบด้วย ปัญหาและ อุปสรรคด้านเวลา ด้านราคาของอาหาร ด้านอาหาร ด้านการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีปัญหาและอุปสรรค



ในด้านเวลา มากที่สุด ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.67) และรองลงมาคือปัญหาและอุปสรรคด้านราคาของอาหารและด้านอาหาร โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

ปัญหาและอุปสรรคในการสั่งอาหารเดลิเวอรี่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหาและอุปสรรค
1. ด้านเวลา	2.67	1.260	ปานกลาง
2. ด้านราคาของอาหาร	2.54	1.318	น้อย
3. ด้านอาหาร	2.15	0.894	น้อย
4. ด้านการบริการ	2.12	0.928	น้อย
รวม	2.37	1.10	น้อย

- ปัญหาและอุปสรรคด้านเวลา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่ง มีความคิดเห็นว่าประเด็นใช้เวลาานเกินกว่าที่คิดไว้เป็นปัญหา มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.99) รองลงมาคือ ไรเดอร์ใช้เวลาในการจัดส่งอาหารนานกว่าปกติและปัญหาการจัดคิวหน้าร้านทำให้ผู้บริโภคได้รับอาหารช้า

- ปัญหาและอุปสรรคด้านราคาของอาหาร ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่ง มีความคิดเห็นว่า การตั้งราคาไม่เหมาะสมกับอาหารเป็นปัญหา มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.68) รองลงมาคือ ราคาอาหารแพงเกินไปและราคาในการซื้อหน้าร้านถูกกว่าการสั่งซื้อออนไลน์

- ปัญหาและอุปสรรคด้านอาหาร ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่ง มีความคิดเห็นว่า ปริมาณอาหารน้อยเกินไปเป็นปัญหา มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.35) รองลงมาคือ อาหารไม่ตรงกับรายละเอียดที่แสดงไว้และอาหารไม่สะอาด ไม่น่ารับประทาน

- ปัญหาและอุปสรรคด้านบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่ง มีความคิดเห็นว่า ให้บริการล่าช้าไม่ได้รับการในทันทีเป็นปัญหา มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.37) รองลงมาคือ อาหารไม่ตรงกับรายละเอียดที่แสดงไว้และบริการไม่ระมัดระวังจนเกิดความเสียหายต่ออาหาร (เช่น การขับรถที่ฉุนเฉียวทำให้รูปแบบอาหารเกิดความเสียหาย)

### สรุปและอภิปราย Conclusion

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลงานวิจัยในหัวข้อเรื่อง “พฤติกรรมกรรมการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ของประชาชนในอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต” พบประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ศึกษาและเรียนรู้วิธีการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด รองลงมาคือเพื่อนและสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมสั่งอาหารผ่านเดลิเวอรี่เพราะมีความสะดวกสบาย ราคาประหยัด ชำระเงินได้ง่าย และสามารถรับรู้ได้ง่ายจากการโฆษณาผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์หรือสื่อสังคมอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ชเนศ ลักษณะพันธุ์ภักดี (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสั่งอาหารแบบ



เดลิเวอรี่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์นิยมสั่งอาหารผ่านโทรศัพท์มือถือมากที่สุดร้อยละ 80.00 โดยแอปพลิเคชันที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุดคือเว็บไซต์ของร้านอาหารคิดเป็นร้อยละ 44.00

2.จากผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ของผู้บริโภค ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการขาย มากที่สุด และรองลงมาคือ ด้านบุคคลและด้านการบริการ เนื่องจากผู้ออกแบบหรือผู้พัฒนาได้มีการสื่อสารข้อมูล ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงให้ฟรีเซ็นเตอร์ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อที่จะให้ลูกค้าได้จดจำแบรนด์เนมของตน ซึ่งสอดคล้องกับ กำพล แก้วสมนึก (2558) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของลูกค้าความพึงพอใจของลูกค้าคุณภาพการบริการผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้ายอมรับต่อคุณภาพ การบริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้าน ความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

3.จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้ออาหารมากที่สุด ส่วนใหญ่ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อด้วยตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด และรองลงมาคือเพื่อนและครอบครัว เนื่องจาก วิธีการหรือขั้นตอนสั่งอาหารเดลิเวอรี่ได้มีวิธีการใช้งานที่ง่าย สะดวก รวดเร็วและไม่มีความซับซ้อนจึงทำให้ผู้บริโภคทำการสั่งอาหารที่ตนชื่นชอบด้วยตนเองและใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับวริษฐา เขียนเอี่ยม (2561) ศึกษาเรื่อง “บทบาทของเทคโนโลยีและกระบวนการต่อพฤติกรรมคำสั่งอาหารทางออนไลน์” พบว่า บุคคลที่มีอิทธิพลในการใช้บริการ คือ ตนเอง และสอดคล้องกับการศึกษาของพิรานันท์ แก่งกล้า (2562) การวิเคราะห์คุณลักษณะของบริการแอปพลิเคชันเพื่อการสร้างอาหารเดลิเวอรี่ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักสั่งมาทานคนเดียวสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลพร พิมพา (2558) ศึกษาเรื่องส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการซื้อผลิตภัณฑ์เซรามิกจังหวัดลำปาง พบว่า บุคคลที่มีอิทธิพลต่อ การตัดสินใจในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์มากที่สุดคือ ตัวเอง

4.จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านบุคคลอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บริโภคพึงพอใจต่อพนักงานที่ส่งอาหารด้วยกิจกรรมารยาทที่ดี สามารถที่จะสื่อสารกับผู้บริโภคได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ซึ่งสอดคล้องกับ พิรานันท์ แก่งกล้า (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์คุณลักษณะของการบริการแอปพลิเคชันเพื่อการสร้างอาหารเดลิเวอรี่ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับคุณลักษณะพนักงานอัยาศัยดีพนักงานสามารถแนะนำหรือเสนอแนวทางแก้ไขได้ดี พนักงานส่งสินค้าได้ถูกต้องและแม่นยำ พนักงานมีกิจกรรมารยาทเรียบร้อย

5.จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการจำหน่ายอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจกับแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ที่มีการอัปเดตอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก และรองลงมาคือแอปพลิเคชันมีการใช้งานที่ง่ายและสะดวกสบายต่อการเข้าถึง เนื่องจาก ผู้บริโภคจะคำนึงถึงรูปแบบการใช้งานที่ไม่ยากจนเกินไปและมีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ไม่เกิดการขัดข้องระหว่างการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับ อิตติมา พัฒลม (2558) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมคำสั่งอาหารคลีนฟู้ดส์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดช่องทางการจำหน่าย พบว่า ผู้บริโภคให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีการจัดสินค้าเป็นหมวดหมู่จะทำให้ง่ายต่อการเลือกซื้อ ขั้นตอนในการสั่งซื้อควรมีความยุ่งยากซับซ้อน สามารถทำการสั่งซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งการโฆษณาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มีส่วนทำให้ผู้บริโภคทำการเลือกซื้อ และมีความสะดวกรวดเร็วในการจัดส่งสินค้าถึงมือผู้บริโภค



### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา “พฤติกรรมการสั่งอาหารเดลิเวอรีของประชากรในอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต” ผู้วิจัยได้รับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม และผลจากการวิเคราะห์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการ วางแผนทางการตลาด และพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค สรุปได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการการสั่งอาหารเดลิเวอรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการขายมากที่สุด และรองลงมาคือด้านบุคคล ด้านการบริการ ด้านช่องทางการจำหน่ายและด้านราคา ตามลำดับ

ซึ่งเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในด้านราคา เป็นด้านที่น้อย ดังนั้นผู้ประกอบการหรือผู้พัฒนาควรปรับเปลี่ยนแนวทางการกำหนดราคา หรือนโยบาย โดยอาจเพิ่มเติมส่วนลด หรือสร้างมั่นใจให้กับผู้บริโภค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการในอนาคต

2. จากผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการการสั่งอาหารเดลิเวอรีในด้านบุคคลอยู่ในระดับมาก ผู้บริโภคมีความพึงพอใจกับพนักงานที่อัธยาศัยดี พนักงานส่งอาหารด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เรียบร้อย พนักงานส่งสินค้าได้ถูกต้องและแม่นยำ

ซึ่งในส่วนนี้ผู้ประกอบการควรปรับปรุงและจัดอบรมพนักงานสม่ำเสมอให้มีความรักในงานบริการให้มากยิ่งขึ้น เมื่อเกิดปัญหาให้สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันทีกับผู้ใช้บริการ จะทำให้เป็นข้อได้เปรียบต่อคู่แข่งและสามารถทำให้ลูกค้าอยากกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

3. จากผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการสั่งอาหารเดลิเวอรีในด้านช่องทางการจำหน่ายอยู่ในระดับมาก ผู้บริโภคส่วนใหญ่พึงพอใจกับแอปพลิเคชันและเว็บไซต์สำหรับการสั่งซื้ออาหารที่มีการอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้นผู้พัฒนาจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ในความเป็นปัจจุบัน และคำนึงถึงการเพิ่มเมนูอาหารให้มีความเป็นปัจจุบันเพื่อเพิ่มผลกำไรและเพื่อที่จะเพิ่มปริมาณการใช้ซ้ำของผู้บริโภคให้มากที่สุด

4. จากผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการสั่งอาหารเดลิเวอรีในด้านราคา อยู่ในระดับมาก ผู้บริโภคส่วนใหญ่พึงพอใจกับการจัดโปรโมชั่นเพื่อใช้เป็นส่วนลดในการสั่งอาหาร ทำให้มีความคุ้มค่าในการสั่งซื้อและราคาถูกลงกว่าการไปซื้อด้วยตนเอง

ดังนั้น ผู้ประกอบการหรือผู้พัฒนาจะต้องคำนึงถึงราคาของอาหารที่มีความเหมาะสมกับอาหารแต่ละประเภท และการจัดโปรโมชั่นควรที่จะมีการจัดโปรโมชั่นอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นเพิ่มยอดการใช้ซ้ำเพื่อจะให้ได้ความได้เปรียบทางการตลาดมากยิ่งขึ้น

5. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในด้านเวลาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความเห็นว่าใช้เวลานานเกินกว่าที่คิดไว้ เป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด และรองลงมาคือ ไรเดอร์ใช้เวลาในการจัดส่งอาหารนานกว่าปกติ



ดังนั้น ผู้พัฒนาควรที่จะดำเนินการวางแผนในด้านเวลาใหม่หรือเพิ่มฟังก์ชันในการที่จะช่วยบอกผู้บริโภคว่าเกิดปัญหาต่างๆ เช่น ร้านอาหารมีการจัดคิวหน้าร้านที่ไม่ถูกต้อง หรือ เกิดอุบัติเหตุต่อไรเดอร์ เป็นต้น เพื่อที่จะช่วยให้การลดปัญหาและลดการเกิดการไม่ใช้ซ้ำของผู้บริโภค



## รายการอ้างอิง

- กำพล แก้วสมนึก. (2558). พฤติกรรมของลูกค้าความพึงพอใจของลูกค้าคุณภาพการบริการ.หลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ธนรัตน์ ศรีสำอางค์. (2558). พฤติกรรมผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ผ่าน  
เว็บไซต์.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เชียงใหม่
- ธิตินา พัฒม. (2558). พฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในเขต  
กรุงเทพมหานคร.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- พิรณันท์ แก่ปลั่งกล้า. (2562). การวิเคราะห์คุณลักษณะของบริการแอปพลิเคชันเพื่อการสร้างอาหารเดลิเวอรี่  
ในกรุงเทพมหานคร.บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วริษฐา เขียนเอี่ยม. (2561). บทบาทของเทคโนโลยีและกระบวนการต่อการสั่งอาหารออนไลน์. (การค้นคว้า  
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม:กรุงเทพฯ
- วิไลพร พิมพา. (2558). ศึกษาเรื่องส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการซื้อผลิตภัณฑ์  
เซรามิกจังหวัดลำปาง. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- Cochran, W.G. (1977). Sampling Techniques. 3d ed. New York : John Wiley and Sons Inc.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2006). Business research methods (9th ed.).Boston, MA: McGraw- Hill.
- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. Journal  
of Applied Psychology, 78(1), 98-104.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry.(1990). Delivering QualityService. New York: Free Press.
- Schmitt, N. (2007). Vocabulary in language teaching. (8th ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Schiffman,&Kanuk.(1997). Consumer Behavior. New Jersey: Prentice–Hall, Inc.

