คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN GRAB FOOD DELIVERY IN SAMUT PRAKAN

ชมพูนุช เตี่ยบัวแก้ว

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Chompunuch Tiabuakaew

E-mail: 6414993107@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

ในปัจจุบัน Food Delivery เข้ามาเปลี่ยนวิถีชีวิตของผู้คนในยุคนี้ ไม่ว่าอะไรๆ ก็สะดวกสบายมากขึ้น ไม่ว่าต้องการสิ่งใด ก็สามารถสั่งซื้อได้ทางออนไลน์ไม่จำเป็นต้องออกไปหาซื้อเหมือนอย่างสมัยก่อน ไม่เว้นแม้กระทั่งอาหาร ที่อยากทานอะไรก็สามารถใช้บริการ Food Delivery ให้ไปซื้อ และมาส่งถึงที่ได้ โดยเฉพาะในช่วงที่เกิดโรคระบาดโควิด-19 ที่ทำให้ทุกคนจำเป็นต้องอยู่แต่ในบ้านส่งผลให้ ธุรกิจบริการจัดส่งอาหารยิ่งเติบโตมากขึ้น ดังนั้นผู้ค้นคว้าอิสระจึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อสำรวจลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ (2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ (3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน (4) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน (5) เพื่อศึกษาความคิดเห็นในด้านคุณภาพการให้บริการของ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ (6) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ในด้านการ

ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ และด้านความสามารถของผู้ใช้บริการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ (7) ผลของการศึกษาเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Food Delivery ผ่าน Grab ให้ดียิ่งขึ้น การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างประชากร คือ ผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน ผลการค้นคว้าอิสระสรุปได้ดังนี้ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 โดยส่วนใหญ่ มีอายุ 30 – 40 ปี มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ ความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การเข้าใจและรู้จักลูกค้า และการตอบสนองลูกค้า ตามลำดับ

ความสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ; ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ

ABSTRACT

At present, food delivery changes daily life of people in this era. Everything becomes more convenience, and everything can be brought online. Food is not an exception, for we can order food delivery to buy and deliver to our doorstep. Especially, in epidemic situation of Covid-19 which people have to stay at home, this situation make food delivery business rapidly grows. The researcher interests in the study of influence of service quality on customer satisfaction in Grab food delivery in Samut Prakan.

The purposes of this research are as follows; (1) To explore demographic characteristics of the user of Grab food delivery in Samut Prakan; (2) To study service quality and level of satisfaction of the user of Grab food delivery in Samut Prakan; (3) To study service quality of Grab food delivery in Samut Prakan with different demographic characteristics; (4) To study level of satisfaction of the user of Grab food delivery in Samut Prakan with different demographic characteristics; (5) To study feedbacks on service quality of Grab food delivery in Samut Prakan; (6) To study level of satisfaction on equal service, service speed, service availability, service access, and spending range of the customer on service cost of the user of Grab food delivery in Samut Prakan; and (7) To examine whether the results of this study benefits the development of service quality of Grab food delivery. This research uses 400 users of Grab food delivery in Samut Prakan

as the sample group. The results are as follows. Most of the users are male, including 206 users which counted as 51.50 percents. Most of the users are 30-40 years old, have level of education in the bachelor degree, are company employees, and have regular incomes between 15,001-30,000 Baht. Service quality which affects satisfaction levels of the users of Grab food delivery in Samut Prakan mostly are in positive results. When considered on each aspect, it was found that the aspects with the positive feedbacks are reliability, customer confidence on the service, objectiveness of the service, customer understanding, and respond toward customers, accordingly.

Keywords: Service quality; Customer satisfaction in Grab food delivery in Samut Prakan

บทนำ

Covid - 19 ทำพฤติกรรมการใช้ชีวิตของคนในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป มีการ Work from home มีการเรียนออนไลน์ผู้คนไม่กล้าเดินทางออกจากบ้าน ไม่อยาก พบเจอใครและมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของสุขภาพส่งผลให้ผู้คนสั่ง อาหารหรือเครื่องดื่มจากร้านอาหารและให้ส่งถึงที่พักผ่านสื่อกลางอย่างแอพพลิเคชั่น (Food Delivery Application) เพราะลดภาวะตึงเครียดจากการจราจรที่ติดขัด แทบจะทุกเส้นทางบนท้องถนนและยังไม่ต้องต่อคิวรอรับประทาน ถือว่าเป็นการลด เวลา และเพิ่มความสุขให้กับชีวิต และจากพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง จนกลายเป็น New Normal การใช้ชีวิตรูปแบบใหม่ผู้ค้นคว้าอิสระจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ

วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระ

เพื่อสำรวจลักษณะประชากรศาสตร์ ระดับความคิดเห็นในด้านคุณภาพการให้บริการ ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันและเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็ว ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ การเข้าถึงแหล่งบริการ และความสามารถของผู้ใช้บริการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ของ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ

ตัวแปรศึกษาในการค้นคว้าอิสระ

ตัวแปรอิสระ ประกอบไปด้วยปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ตัวแปรตามได้แก่ ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็ว ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ การเข้าถึงแหล่งบริการ

สมมติฐานของการค้นคว้าอิสระ

คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตของงานค้นคว้าอิสระ

ในการศึกษาการค้นคว้าอิสระ เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ มีขอบเขตการค้นคว้าอิสระดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาแบ่งออกเป็น ตัวแปรอิสระ ที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการให้บริการ และตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. ขอบเขตด้านประชากรประชากรที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ประชากรจังหวัดสมุทรปราการ ที่เคยใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา การค้นคว้าอิสระครั้งนี้จะทำการค้นคว้าอิสระ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – สิงหาคม 2566

ประโยชน์ที่ได้รับจากการค้นคว้าอิสระ

ทราบถึงปัจจัยประชากรศาสตร์ รวมไปถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าอิสระ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่สามารถนำผลการค้นคว้าอิสระที่ผ่านการวิเคราะห์แล้ว นำไปปรับปรุง ต่อยอด สร้างกลยุทธ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการสูงสุด

ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึงความสามารถในการตอบสนองด้านบริการแก่ลูกค้าให้ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งคุณภาพการบริการถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญในการชี้วัดความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขัน และคุณภาพการบริการยังมีความหมายของ การหยิบยื่นความประทับใจในการบริการและตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าที่ดีเลิศ ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction) ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Relationship) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทั้งหมดเป็นตัวกระตุ้นทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำหรือกลับมาใช้บริการ ดังนั้นคิดค้นและพัฒนาปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนในการประเมินคุณภาพบริการที่ชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้าโดยแบ่งเป็น 5 หัวข้อหลัก ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือ สิ่งที่สามารถทำให้ลูกค้าจับต้องในเรื่องของการบริการ ในลักษณะทางกายภาพ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ทันสมัย การแต่งกายของผู้ให้บริการ สถานที่ตั้งของบริษัทผู้ให้บริการ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าด้วย สิ่งเหล่านี้สามารถช่วยให้ลูกค้าเกิดการรับรู้และเกิดความประทับใจในตัวผู้ให้บริการถึงความตั้งใจ และเต็มใจในการบริการ

2. การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) คือ ความพร้อมของผู้ให้บริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และมีการปรับตัวหรือทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงานเพื่อสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันได้ ตลอดจนมีความพร้อมต่อการตอบสนองงานและแก้ปัญหาที่เกิดในงานให้กับลูกค้าด้วย

3. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) คือ การตอบสนองลูกค้าเป็นไปตามข้อกำหนดได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ เช่น การปฏิบัติตามข้อกำหนดในเงื่อนไขหรือสัญญาของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ทั้งเหมาะสมและมีคุณภาพ ตลอดจนควบคุมการบริการให้ทันกับเวลาที่ลูกค้ากำหนด ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการต่อไป

4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) คือ การที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะจำเป็นและเกี่ยวข้องกับงานที่บริการ บริการด้วยความซื่อสัตย์ มีการบริการที่สุภาพ ส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในบริการ

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ผู้ให้บริการมีการตอบสนองที่รวดเร็ว และเอาใจใส่ลูกค้า ทั้งทางด้านการแก้ปัญหา และความต้องการของลูกค้า สามารถติดต่อสื่อสารและเข้าถึงได้ง่าย และมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า

Millet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรม ในการบริการงาน ของที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริ การจะต้องมองว่าการ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้ งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็ นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่ มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Penchansky & Thomas (1981, p.127-140) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการทางการแพทย์ (medical service access) โดยสรุปจำแนกออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. ความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ป่วย

2. เข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะอาดของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายบริการหรือมีการประกันสุขภาพ(Affordability)

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชลธี อยู่สวัสดิ์ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นผู้โดยสารต่อคุณภาพการให้บริการของเรือโดยสารประจำทางเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือโดยสารประจำทาง

เรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาความมีอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยา ในกรุงเทพมหานคร

เอกนรี ทุมพล,นันท์นภัส สว่างการ,ชวัลวิทย์ โตจิต,อาภัสรา ไชยคาม (2565) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรสในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจในการใช้บริการ แฟลช เอ็กซ์เพรส ในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และ 2) คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการขนส่ง แฟลช เอ็กซ์เพรส ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีการเก็บข้อมูลจากประชากรในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

เยาวธิดา สุริจักหงส์ และ รัชดา ภักดียิ่ง (2565) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่นการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น

วิธีการดำเนินการค้นคว้าอิสระ

วิธีการเก็บข้อมูล

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นการค้นคว้าอิสระที่เก็บรวมรวมข้อมูลที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระเชิงปริมาณ โดยมีแหล่งที่มาข้อมูล 2 แหล่ง คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary source) และ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary source)

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary source) ใช้แบบสอบถามในการศึกษาจากผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary source) เป็นการศึกษาข้อมูลจากแหล่งที่มีผู้ศึกษาและเก็บรวบรวมเอกสารทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานการค้นคว้าอิสระ หนังสือ สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลดังนี้

เก็บข้อมูลโดยใช้ฟอร์มแบบสอบถามจากเว็บไซต์ออนไลน์ส่งผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ค้นคว้าอิสระทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ดังนี้ แบบสอบถามตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ค้นคว้าอิสระต้องนำข้อมูลในส่วนนี้ไปวิเคราะห์แจกแจง

ความถี่ และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน แบบสอบถามตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ แบบสอบถามตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ

สามารถอธิบายได้ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ คือ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยผู้ค้นคว้าอิสระใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) และการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียรสัน (Pearson’s Correlation Coefficient) ซึ่งเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าที่ได้เรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

ผลการค้นคว้าอิสระ

การสรุปผลการค้นคว้าอิสระสามารถนำเสนอได้ 2 ส่วนดังนี้

1. การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณา ซึงได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

1.1 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย

1.2 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 30-40 ปี รองลงมาคือ น้อยกว่า 30 ปี และน้อยที่สุด 51 ปีขึ้นไป

1.3 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 257 คน รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญา และน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงานบริษัท รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และน้อยที่สุดคือ อื่นๆ

1.5 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท รองลงมาคือ รายได้ 30,001 – 50,000 บาท และน้อยที่สุด รายได้ มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

1.6 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ ความน่าเชื่อถือ ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นมากคือ พนักงานส่งอาหารสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นมากคือ มาตรฐานการให้บริการของ Grab เป็นที่ยอมรับ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นมากคือ Grab มีขั้นตอนการสั่งที่ทันสมัย ใช้งานง่าย การตอบสนองลูกค้า ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นมากคือพนักงานส่งอาหารมีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นมากคือมีระบบการเก็บข้อมูลการสั่งซื้อและรายละเอียดของผู้ที่เคยใช้บริการ

1.7 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก คือ การเข้าถึงแหล่งบริการ ข้อคำถามที่มีความคิดเห็นระดับมาก คือท่านมีความพึงพอใจในการชำระเงินที่สะดวกและมีหลากหลายช่องทาง การให้บริการอย่างรวดเร็ว ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก คือท่านมีความพึงพอใจเมื่อร้านค้าที่ร่วมรายการจัดทำอาหารได้อย่างรวดเร็ว การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก คือ ท่านมีความพึงพอใจที่พนักงานส่งอาหารไม่เลือกปฏิบัติ ความสามารถของผู้ใช้บริการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก คือท่านมีความพึงพอใจที่ได้รับส่วนลดค่าอาหาร ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ ข้อคำถามที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก คือ ท่านมีความพึงพอใจที่มีหมวดหมู่อาหารให้เลือกอย่างเพียงพอ ทั้งคาวและหวาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ และการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการค้นคว้าอิสระโดยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson’s Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ ดังนี้

ความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .838โดยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ความน่าเชื่อถือมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .894 โดยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 การตอบสนองลูกค้ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .838 โดยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .871 โดยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 การเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .844 โดยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.943 และสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ได้ร้อยละ 88.8 (R^2 = 0.888) โดยสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5$$

Decision = .332 + .132aa + .422bb + .073cc + .187dd + .103ee

(3.949) (15.657) (2.145) (5.225) (3.137)

จากสมการ พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ ได้ดีที่สุดคือ ความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การเข้าใจและรู้จักลูกค้า และอันดับสุดท้าย คือ การตอบสนองลูกค้า

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผลการค้นคว้าอิสระ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามผ่านคำถามคัดกรองทั้งหมด จำนวน 400 คน ผู้ที่ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชายจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 คนตามลำดับ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 30 - 40 ปี จำนวน 178คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาคือ อายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 , อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 , อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญา จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 , สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 , ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 , รับจ้างทั่วไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 , อื่นๆ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาทจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 , รายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 , รายได้ต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก คือ ความน่าเชื่อถือ การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ตามลำดับ

ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นระดับมาก คือ การเข้าถึงแหล่งบริการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ความสามารถของผู้ใช้บริการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 – 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการ สนับสนุนทุกสมมติฐาน คือ 1)ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ 2)ความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ 3)การตอบสนองลูกค้า มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ 4)การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ 5)การเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ และพบว่ามีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.00 และสามารถอ่านผลได้ดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ

2. สมมติฐานที่ 2 ความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ

3. สมมติฐานที่ 3 การตอบสนองลูกค้า มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ

4. สมมติฐานที่ 4 การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ

5. สมมติฐานที่ 5 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ.

ข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นการค้นคว้าอิสระเพียงเฉพาะในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ที่มี ปัจจัยเพียงแค่ 5 ปัจจัยเท่านั้น โดยความเป็นจริงแล้ว ยังมีปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab อีกหลายปัจจัย ผู้ค้นคว้าอิสระยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการค้นคว้าอิสระในครั้งต่อไป ดังนี้

1. การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มีขอบเขตระยะเวลาแค่ช่วง เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2566 ถึง เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2566 เท่านั้น กรณีวันเวลาผ่านไป อาจทำให้เกิดปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผล ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระปัจจัยด้านอื่นๆที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grabเพิ่มเติมได้

2. การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้กำหนดปัจจัยที่ส่งผลเพียง 5 ด้านเท่านั้นได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ยังมีปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่าน Grab เช่น การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ชลธี อยู่สวัสดิ์. (2564). **ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือด่วนเจ้าพระยาในกรุงเทพมหานคร**.(บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต),มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เอกนรี ทุมพล,นันท์นภัส สว่างการ,ชวัลวิทย์ โตจิต และอาภัสรา ไชยคาม. (2565).**ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรสในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**.มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก,คณะโลจิสติกส์และเทคโนโลยีการบิน.

เยาวธิดา สุริจักหงส์ และ รัชดา ภักดียิ่งคาม. (2565). **ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น**.มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 6(1), 12-40.

Millet, J.D. (2012). Management in the publics service: The quest for effective performance.New York: McGraw-Hill Book Company**.**

Penchansky, R., & Thomas, J. W. (1981). The consept of access edfinition and relationship to consumer satisfation. **Medical Care, 19**(2), 127-140.