

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery

ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ

THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION

IN FOOD DELIVERY SERVICES VIA GRAB FOOD

IN SAMUT PRAKAN PROVINCE

นิตารัตน์ ปิยะนนท์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Nisarath Piyanon

Email: 6614154054@ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยผู้ใช้บริการ Grab Food จำนวน 400 คน ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.2 มีอายุระหว่าง 21–30 ปี ร้อยละ 45.3 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.5 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 52.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001–30,000 บาท ร้อยละ 35.5 คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการตามลำดับ สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้ร้อยละ 65.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, แอปพลิเคชัน Grab Food

ABSTRACT

This research aimed to (1) examine the impact of service quality on customer satisfaction in food delivery services via the Grab Food application in Samut Prakan Province, and (2) investigate the relationship between service quality and customer satisfaction among Grab Food users in the province. The sample consisted of 400 users of the Grab Food application residing in Samut Prakan Province. The statistical analyses employed included frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The findings revealed that most respondents were female (67.2%), aged between 21–30 years (45.3%), held a bachelor's degree (75.5%), were employed in private companies (52.5%), and earned a monthly income of 20,001 – 30,000 baht (35.5%). The overall impact of service quality on customer satisfaction in food delivery services via the Grab Food application in Samut Prakan Province was at a high level, and the overall customer satisfaction level was also high.

The results of hypothesis testing indicated that all aspects of service quality were positively correlated with customer satisfaction at a statistically significant level ($p < 0.01$). Among the factors influencing satisfaction, assurance exerted the greatest effect, followed by empathy, responsiveness, reliability, and tangibility. Collectively, these variables accounted for 65.6% of the variance in customer satisfaction with food delivery services via the Grab Food application in Samut Prakan Province ($p < 0.05$).

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Grab Food application

บทนำ

สังคมปัจจุบันก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มตัว ซึ่งเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้คน ทำให้เกิดความสะดวกสบายในการสื่อสาร การทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ และด้วยการใช้ชีวิตที่เร่งรีบและมีเวลาจำกัดในการเตรียมอาหาร ส่งผลให้พฤติกรรมผู้บริโภคอาหารซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานอันดับต้น ๆ ในการดำรงชีพเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการความสะดวก รวดเร็ว และความหลากหลาย การบริการสั่งซื้ออาหารผ่านช่องทางออนไลน์หรือบริการจัดส่งอาหาร (Food Delivery) จึงเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ในเชิงเศรษฐกิจ อาหารเป็นธุรกิจที่มีมูลค่าสูง โดยข้อมูลครึ่งปีแรกของ พ.ศ. 2568 ระบุว่า คราวเรือนในประเทศไทยมีค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคสูงสุดในหมวดอาหาร เครื่องดื่ม และยาสูบ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าอาหารการกินเป็นเรื่องสำคัญสำหรับคนไทย

หลังจากการระบาดของโควิด-19 ส่งผลโดยตรงให้ตลาด Food Delivery ในประเทศไทยเติบโตอย่างก้าวกระโดด และเติบโตอย่างต่อเนื่องทำให้ตลาดของ Food Delivery นั้นมีการแข่งขันที่รุนแรงระหว่างผู้ให้บริการแพลตฟอร์มต่างๆ ซึ่งทำให้หลายรายต้องปรับตัวหรือออกจากตลาดนี้ไป Grab ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่พัฒนาจากบริการเรียกรถไปสู่ "ซูเปอร์แอปพลิเคชัน" ที่รวมบริการหลากหลาย เช่น การเดินทาง การส่งอาหาร ซึ่งอำนวยความสะดวกในทุกมิติ ถึงแม้ Grab Food จะเป็นแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน แต่ผู้บริโภคในแต่ละพื้นที่อาจมีประสบการณ์และความคาดหวังที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะในจังหวัดสมุทรปราการซึ่งมีทั้งพื้นที่เมือง อุดสาหกรรม และชุมชน ทำให้ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการอาจส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่ไม่เหมือนกับพื้นที่อื่น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธการให้บริการให้เหมาะกับพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย เพิ่มโอกาสในการสร้างความภักดีต่อแบรนด์ และการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ

สมมติฐานของวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ

2. คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ
3. คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ
4. คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ
5. คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ การเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

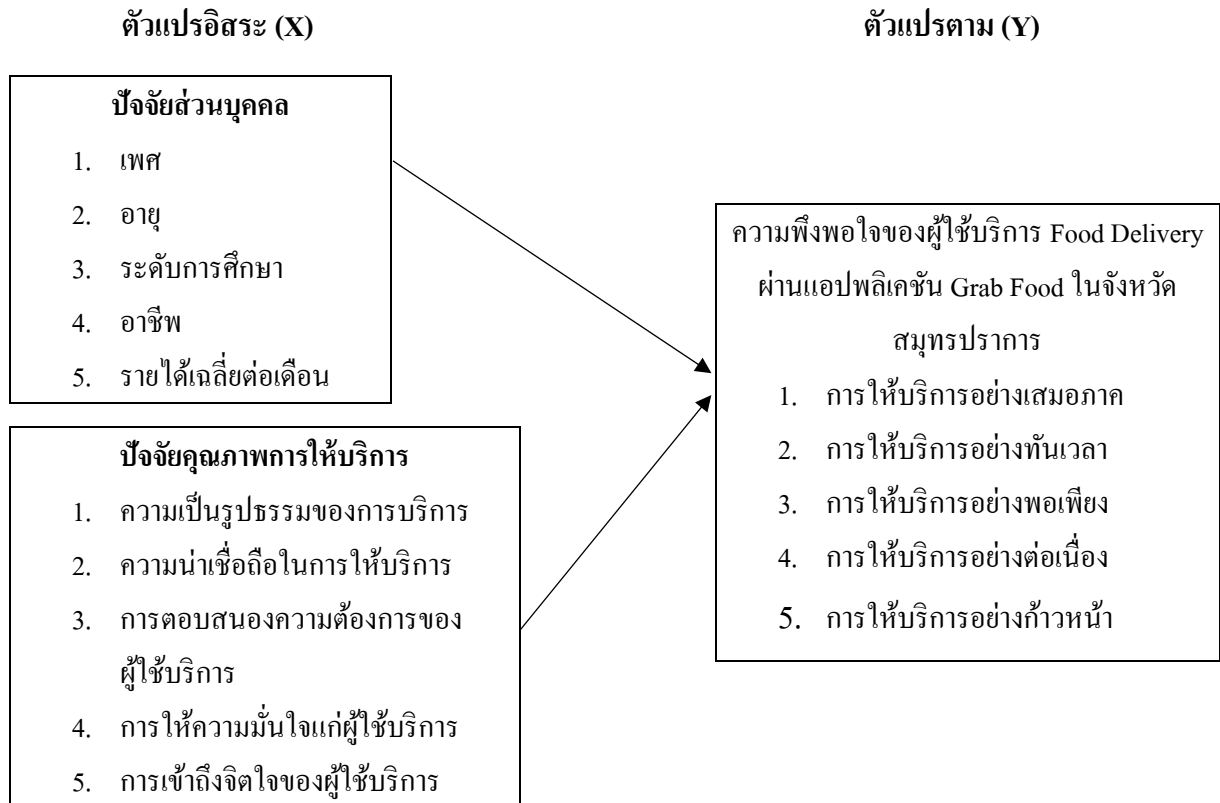
ประชากรในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ ที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรกำหนดตัวอย่างของ W.G. Cochran (1953) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 384 คน โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 แต่เพื่อความแม่นยำของข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน กันยายน ถึง ตุลาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ประกอบการ Grab Food สามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้เหมาะสมกับพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย เพิ่มโอกาสในการสร้างความภักดีต่อแบรนด์ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผู้ประกอบการ Grab Food สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. ผลการวิจัยช่วยให้ผู้ประกอบการ Grab Food และผู้ประกอบการแพลตฟอร์ม Food Delivery อื่น ๆ มองเห็นว่ามีมิติใดของคุณภาพการให้บริการ ที่เป็นตัวผลักดันความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการออกแบบกลยุทธ์ในการแข่งขัน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) ได้พัฒนาแบบจำลอง SERVQUAL สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ โดยอธิบายว่าการรับรู้คุณภาพการบริการเกิดจากผลลัพธ์ของการเปรียบเทียบระหว่าง ความ

คาดหวังกับการรับรู้จริง หากผลการเปรียบเทียบดังกล่าวสอดคล้องกันหรือเป็นไปในทิศทางที่ดี ย่อมสะท้อนถึงคุณภาพการบริการที่มีมาตรฐาน และส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค มีองค์ประกอบหลักทั้ง 5 มิติ ดังนี้ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 3. การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ 5. การเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Kotler และ Keller (2012) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ที่รู้สึกสมหวังหรือผิดหวังที่เกิดจากการประเมินและเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการกับผลลัพธ์ที่ได้รับจริง ซึ่ง Millet (1954) ได้สร้างเครื่องมือที่วัดความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สามารถประเมินได้จากองค์ประกอบ 5 ด้านสำคัญ ดังนี้ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการอย่างทันเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ข้อมูลเกี่ยวกับ Grab Food

บริการสั่งอาหาร (Grab Food) เป็นแพลตฟอร์มสั่งอาหารออนไลน์ที่ออกแบบมาเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการบริโภคอาหาร อยู่ในแอปพลิเคชัน Grab ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มบนโทรศัพท์มือถือที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการด้านการเดินทางและการขนส่งในหลากหลายรูปแบบ อาทิ การเรียกรถแท็กซี่ รถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์รับจ้าง รวมถึงบริการจัดส่งสิ่งของและเอกสาร โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการอำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ให้บริการในทุกจังหวัดสำคัญของประเทศไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นัชร เอกพันธ์ (2562) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการที่มีต่อพฤติกรรมการรับบริการแอปพลิเคชันสั่งอาหาร ของพนักงานออฟฟิศ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าตามลำดับ

ลัดดาวัลย์ อรุณเลิศ และ ศิริรัตน์ โกศกริกา (2565) ได้ศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า แอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้า ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว และด้านความเป็นรูปธรรม ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยปัจจัยด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว และด้านความเป็นรูปธรรมตามลำดับ

กวิน พินสาราญ และคณะ (2565) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดส่งอาหารแบบพร้อมบริโภคนที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ พบว่ามีปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการปกกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

ภาณุมาศ วรรณศิริ และ สุรมงคล นิมจิตต์ (2566) ได้ศึกษา การวิเคราะห์คุณภาพและความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารในการเลือกใช้แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า LINE MAN มีคุณภาพการให้บริการดีที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ

ศิริลักษณ์ ปิปปทุม (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในวิถีชีวิตรูปแบบใหม่หลังวิกฤตโควิด-19 ผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทางการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันผู้บริโภคในวิถีชีวิตรูปแบบใหม่ หลังวิกฤตโควิด-19 ด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทางการตัดสินใจใช้บริการ

ปณิดา งามตุล และ วัชรระ ยี่สุนเทศ (2568) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรสโลจิสติกส์ จำกัด ในเขตภาคกระบี่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการมีการให้บริการ ในภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ แต่ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

เบญจวรรณ อุดมคณารัตน (2568) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Line Man ในจังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าส่งผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น ปัจจัยด้านความเอาใจใส่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โคนการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ

กลุ่มตัวอย่างที่ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ ที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรกำหนดตัวอย่างของ W.G. Cochran (1953) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 384 คน โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 แต่เพื่อความแม่นยำและป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหาตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน เมื่อรับแบบสอบถามคืนจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจัดรูปแบบและหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequencies)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
5. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
6. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 มีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้สถิติการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน Pearson Correlation ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คือ คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการมีผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

อภิปรายผล

จากการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ซึ่งทุกด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ใบเสร็จและเอกสารต่างๆ มีความชัดเจน เมนูและข้อมูลของร้านอาหารในแอปพลิเคชันมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน Grab Food มีรูปสัญลักษณ์แอปพลิเคชันที่ทันสมัยและใช้งานง่าย อุปกรณ์ในการส่งอาหาร เช่น กล่องหรือกระเป๋ามีความสะอาดและเรียบร้อย การแสดงผลของแผนที่ GPS มีความแม่นยำ ระบบแจ้งเตือนมีเสียงและข้อความที่เหมาะสม พนักงานส่งอาหารแต่งกายสุภาพและสวมอุปกรณ์ครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนัชกร เอกพันธ์ (2562) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการบริการที่มีต่อพฤติกรรมการรับบริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารของพนักงาน พบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ตามลำดับ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ พบว่า การชำระเงินมีความเป็นส่วนตัวและปลอดภัย การชำระเงินทำงานได้อย่างถูกต้อง สถานการณ์จัดส่งอาหารในแอปพลิเคชัน อาหารที่ได้รับมีคุณภาพตรงตามหน้า Grab Food ส่งอาหารตรงตามที่ท่านสั่ง พนักงานส่งอาหารจัดส่งอาหารตามจุดหมายที่ต้อง มีการเก็บค่าใช้จ่ายตรงตามที่แสดงใน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริลักษณ์ ปิปปทุม (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีส่งผลต่อการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของ ผู้บริโภคในวิถีชีวิตรูปแบบใหม่หลังวิกฤตโควิด-19 ผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทางการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันผู้บริโภคในวิถีชีวิตรูปแบบใหม่ หลังวิกฤตโควิด-19 ด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทางการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า Grab Food มีพนักงานขับรถที่มีความเป็นมืออาชีพและเชี่ยวชาญเส้นทาง ร้านอาหารที่ร่วมกับ Grab Food มีมาตรฐานที่ดี ระบบการให้คะแนนและรีวิวมีความน่าเชื่อถือ พนักงานส่งอาหารมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการจัดส่งที่เหมาะสมกับประเภทอาหาร Grab Food มีนโยบายการคืนเงิน/เปลี่ยนสินค้าที่ชัดเจน ท่านเชื่อถือในตราสินค้า

Grab ศูนย์ช่วยเหลือมีความรู้เพียงพอในการแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกวิน พินสารัญ และคณะ (2565) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดส่งอาหารแบบพร้อมบริโภคที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ พบว่ามีปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการปกกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ พบว่า มีบริการคำนึงถึงสถานการณ์พิเศษ (เช่น ฝนตก, การจราจรติด) Grab Food มีการนำเสนอโปรโมชั่นหรือสิทธิพิเศษที่ตรงกับพฤติกรรมการใช้งาน พนักงานส่งอาหารพูดจาสุภาพและเป็นมิตร พนักงานส่งอาหารเข้าใจคำสั่งพิเศษ (เช่น แวะหน้าบ้าน, ติดต่อก่อนส่ง) มีตัวเลือกการปรับแต่งอาหารตามความต้องการ (เช่น ไม่เผ็ด, ไม่หวาน) แอปพลิเคชัน Grab Food จัดจำความชอบและคำสั่งซื้อเก่าของท่าน แอปแนะนำอาหารที่เหมาะสมกับรสนิยมของท่าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลัดดาวัลย์ อรุณเลิศ และ ศิริรัตน์ โกศกริกา (2565) ได้ศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า แอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้า ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว และด้านความเป็นรูปธรรม ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยปัจจัยด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว และด้านความเป็นรูปธรรมตามลำดับ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า Grab Food มีการแจ้งเตือนโปรโมชั่นและส่วนลดที่ตรงใจ การยกเลิกคำสั่งซื้อ (ถ้าจำเป็น) ทำได้ง่ายและรวดเร็ว ระบบแจ้งเตือนทำงานได้ทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานะ Grab Food มีการตอบคำถามลูกค้าที่รวดเร็ว พนักงานส่งอาหารมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้ความช่วยเหลือหากลูกค้ามีข้อสงสัย พนักงานส่งอาหารรับงานและเริ่มเดินทางอย่างรวดเร็วเวลารอคอยอาหารอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุมาศ วรรณศิริ และ สุรมงคล นิมจิตต์ (2566) ได้ศึกษา การวิเคราะห์คุณภาพและความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารในการเลือกใช้ฟู้ดเดลิเวอรี่แพลตฟอร์มในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษา พบว่า LINE MAN มีคุณภาพการให้บริการดีที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ปณิดา งามตุล และ วัชรระ ยี่สุนเทศ (2568) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพรสโลจิสติกส์ จำกัดในเขตภาคกระบี่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึง

พอใจของผู้ใช้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้สถิติการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ เบญจวรรณ อุดมคณารัตน (2568) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Line Man ในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าส่งผลกระทบมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น ปัจจัยด้านความเอาใจใส่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

4. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการมีผลกระทบมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ อุดมคณารัตน (2568) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Line Man ในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าส่งผลกระทบมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น ปัจจัยด้านความเอาใจใส่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ Grab Food ควรมีการจัดการอบรมพนักงานขับรถอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับทักษะการขับขี่ที่ปลอดภัยและการบริการที่เป็นเลิศ รวมถึงการใช้แอปพลิเคชันอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการพัฒนาระบบนำทางให้ทันสมัยและแม่นยำยิ่งขึ้น ในส่วนของร้านค้าพันธมิตร ควรมีการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกที่เข้มงวด โดยเน้นที่มาตรฐานด้านสุขอนามัย คุณภาพอาหาร และความ

ปลอดภัยในการบรรจุ นอกจากนี้ ควรเสริมความน่าเชื่อถือของระบบการให้คะแนนด้วยการตรวจสอบความถูกต้อง ป้องกันรีวิวปลอม และอาจให้มีการยืนยันรีวิวด้วยภาพถ่ายจากลูกค้าจริง และสิ่งสำคัญคือการอบรมพนักงานขับรถให้มีความรู้ด้านการจัดการอาหารแต่ละประเภท (ร้อน/เย็น) เพื่อเลือกใช้อุปกรณ์และวิธีจัดส่งที่เหมาะสม อาทิ ภาชนะกันหกหรืออุ้งรักษาอุณหภูมิ เพื่อป้องกันการหกเลอะเทอะระหว่างขนส่ง

2. ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ Grab Food ควรพัฒนาระบบบริหารจัดการคำสั่งซื้อที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์จริง เช่น การผสานข้อมูลสภาพอากาศจากกรมอุตุนิยมวิทยา หรือข้อมูลการจราจรแบบเรียลไทม์จาก Google Traffic เพื่อแจ้งระยะเวลาจัดส่งที่แม่นยำ พร้อมเสนอทางเลือกอื่นแก่ลูกค้าหรือการยกเลิกออเดอร์ ควบคู่ไปกับการใช้ข้อมูลเชิงลึก เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการสั่งอาหาร และจัดกลุ่มลูกค้าเพื่อออกสิทธิพิเศษหรือโปรโมชันเฉพาะบุคคลที่ตรงกับความต้องการได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญกับการอบรมมารยาทการสื่อสารของพนักงานส่งอาหาร ทั้งการใช้ถ้อยคำที่สุภาพและอัธยาศัยที่ดี พร้อมทั้งมีระบบการประเมินผลจากลูกค้าเพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานที่ได้รับคะแนนสูงอย่างต่อเนื่อง และควรพัฒนาระบบในแอปพลิเคชันให้สามารถบันทึกและติดตามคำสั่งพิเศษของลูกค้าได้อย่างชัดเจน

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ Grab Food ควรใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้งานเพื่อนำเสนอโปรโมชันหรือส่วนลดที่สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะบุคคลอย่างทันท่วงที เช่น การแจ้งเตือนโปรโมชันกาแฟในช่วงเช้า ควรพัฒนาระบบยกเลิกคำสั่งซื้อให้มีประสิทธิภาพ ใช้งานง่าย พร้อมกำหนดนโยบายการยกเลิกที่ยืดหยุ่นและโปร่งใส โดยใช้ค่าธรรมเนียมแบบไดนามิกตามสถานะของคำสั่งซื้อ และควรกำหนดข้อยกเว้นกรณีที่ไม่มีค่าธรรมเนียม การปรับปรุงระบบแจ้งเตือนลูกค้าแบบเรียลไทม์ถือเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อยางานสถานะคำสั่งซื้อในทุกขั้นตอน ตั้งแต่ร้านเริ่มปรุงจนถึงขณะที่พนักงานส่งอาหารใกล้ถึง และจำเป็นต้องเสริมระบบศูนย์บริการลูกค้าให้สามารถตอบคำถามได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบแชตอัตโนมัติ ในการแก้ไขปัญหาพื้นฐาน และสามารถส่งต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันทีเพื่อการช่วยเหลือเพิ่มเติม

4. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ Grab Food ควรพัฒนาระบบการชำระเงินให้ได้มาตรฐานความปลอดภัยตามหลักสากล เช่น การยืนยันตัวตนหลายขั้นตอนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลบัญชี หรือการยืนยันด้วย OTP สำหรับธุรกรรมที่มีมูลค่าสูงเกิน 1,000 บาท พร้อมทั้งพัฒนาความเสถียรและประสิทธิภาพของระบบการชำระเงินอย่างต่อเนื่อง ควรปรับปรุงระบบ GPS Tracking และระบบอัปเดตสถานะคำสั่งซื้อให้มีความแม่นยำและรวดเร็วสูงสุด โดยรองรับการอัปเดตตำแหน่งแบบรายวินาที และมีการตรวจสอบคุณภาพสัญญาณของอุปกรณ์ผู้ส่งอาหารอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ Grab Food ควรกำหนดมาตรฐานคุณภาพอาหารร่วมกับร้านอาหารพันธมิตรให้ชัดเจน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลเมนูและภาพประกอบอาหารมีความ

ถูกต้องตรงตามความจริง และควรมีการตรวจสอบร้านอาหารโดยผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยอาหาร พร้อมมอบสัญลักษณ์รับรองสำหรับร้านค้าที่รักษาคุณภาพตามมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ

5. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ข้อเสนอแนะ คือ Grab Food ควรให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานความชัดเจนของใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี และเอกสารธุรกรรมอื่น ๆ ควรเพิ่มระบบให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและดาวน์โหลดใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก และควรพัฒนาฟีเจอร์ให้รองรับการจัดการภาษี และการขอใบกำกับภาษีสำหรับผู้ใช้ในนามนิติบุคคล ต้องมีระบบตรวจสอบและอัปเดตข้อมูลร้านค้า เมนู ราคา และภาพประกอบอาหารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้อมูลที่ปรากฏมีความเป็นปัจจุบันและถูกต้องตรงตามความเป็นจริงที่สุด ควรเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแอปพลิเคชันให้ดียิ่งขึ้น ทั้งในด้านความเร็วในการโหลดหน้าจอ ความเสถียร รวมถึงการพัฒนาการเข้าถึงสำหรับทุกคน เช่น การรองรับคุณสมบัติต่าง ๆ สำหรับผู้ที่มีปัญหาด้านการมองเห็น และสุดท้ายคือการกำหนดขั้นตอนและช่วงเวลาในการทำความสะดวกและนำเช็กล่อง/กระเป๋าส่งอาหารของพนักงานขับรถอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อสร้างมาตรฐานด้านสุขอนามัยในการส่งอาหาร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาผู้ใช้บริการในพื้นที่อื่นเพิ่มเติม เช่น กรุงเทพมหานคร ปริมณฑล หรือ จังหวัดใหญ่ในภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านพฤติกรรม ความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในแต่ละพื้นที่ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจความแตกต่างของผู้บริโภคในแต่ละพื้นที่ ช่วยให้ผู้ประกอบการ และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องอื่นสามารถวางกลยุทธ์การตลาดเฉพาะพื้นที่ ได้อย่างเหมาะสม

2. งานวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มตัวแปรใหม่ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เช่น คุณค่าที่รับรู้, คุณภาพอาหาร, คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ความภักดีต่อแบรนด์ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงลึกและหาปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความพึงพอใจได้อย่างรอบด้าน

3. งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างแพลตฟอร์ม Food Delivery ต่างๆ เช่น Grab Food, LINE MAN, Robinhood และ ShopeeFood เพื่อวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของแต่ละแพลตฟอร์ม รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ และสามารถนำข้อมูลเพื่อกำหนดกลยุทธ์และการพัฒนาบริการของแพลตฟอร์ม Food Delivery ที่เกี่ยวข้องได้

เอกสารอ้างอิง

- กวิน พินสาราญ และคณะ. (2565). ปัจจัยคุณภาพการบริการจัดส่งอาหารพร้อมบริโภคนที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในจังหวัดชลบุรี.วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- นัธจกร เอกพันธ์. (2562). คุณภาพการบริการที่มีต่อพฤติกรรมการรับบริการ แอปพลิเคชันสั่งอาหารของพนักงานออฟฟิศ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ). วิทยาลัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เบญจวรรณ อุดมการณ์. (2568). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Food Delivery ผ่านแอปพลิเคชัน Line Man ในจังหวัดลพบุรี. (ค้นคว้าอิสระ). หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปณิดา งามตุล, วัชร ชัยสุนทร. (2568). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัดในเขตภาคกระบี่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร. Journal of MCU Nakhondhat, 12(2), 61–69.
- ภาณุมาศ วรรณศิริ และ สุรมงคล นิมจิตต์. (2566). การวิเคราะห์คุณภาพและความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารในการเลือกใช้บริการเดลิเวอรี่แพลตฟอร์มในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- ลัดดาวัลย์ อรุณเลิศ และ ศิริรัตน์ โกศการิกา. (2565). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้า. (วารสาร). คณะศึกษาศาสตร์: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ศิริลักษณ์ ปิปปทุม. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในวิถีชีวิตรูปแบบใหม่หลังวิกฤตโควิด-19. (สารนิพนธ์). หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Cochran, W.G. (1953). Sampling techniques. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Kotler P. & Keller K. L. (2012). Marketing Management (14th ed). Pearson Education.
- Millet, J.D. (1954). Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance. McGraw -Hill, New York.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.