



**PROCEEDING**

**การประชุมวิชาการ**

**ด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน**

**ระดับชาติ ครั้งที่ 4**

**วันที่ 7 พฤษภาคม 2564**



**วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์**  
College of Logistics and Supply Chain - Rajabhat Surin University



## สารจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ได้รับการจัดให้เป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏอันดับ 1 และอันดับที่ 15 ที่มีคุณภาพทางวิชาการดีที่สุดในด้านการจัดอันดับของ Webometrics Ranking of World Universities หรือ Ranking Web of World Universities เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จึงดำเนินการผลักดันเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพงานวิจัย นักศึกษา และนักวิจัย ให้มีศักยภาพ และสร้างบรรยากาศการวิจัยให้เกิดขึ้นทั้งมหาวิทยาลัย เพื่อการก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก และการที่ผลงานวิจัยของนักศึกษาจะได้รับการยอมรับในระดับชาติได้นั้น นักศึกษาจะต้องมีเวทีในการเผยแพร่องค์ความรู้ของตน ให้ได้มีโอกาสในแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์และนักศึกษาจากต่างสถาบัน นับเป็นโอกาสอันดีที่วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ได้จัดการประชุมวิชาการด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ระดับชาติ ครั้งที่ 4 “The 4<sup>th</sup> Conference on Logistics and Supply Chain 2021:CLS2021” เป็นกิจกรรมทางวิชาการที่มีความสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและงานวิจัย ตลอดจนพัฒนาองค์ความรู้จากการวิจัยที่มีคุณภาพไปสู่การพัฒนาและประยุกต์ใช้เพื่อเป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์กร สังคมและประเทศชาติ และได้เปิดโอกาสให้นักศึกษา ได้นำเสนอผลงานวิจัยต่อที่ประชุม เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยสู่สาธารณชน เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างนักวิจัยในสาขาวิชาที่หลากหลาย ทั้งสถาบันการศึกษาเดียวกัน และ ต่างสถาบันการศึกษา อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพงานวิจัยต่อไป

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยในครั้งนี้จะเป็นอีกก้าวหนึ่งที่เปิดโอกาสให้กับอาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา ตลอดจนผู้สนใจได้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายการสร้างสรรค์งานวิจัย และสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จาก งานวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างแท้จริงกับสังคมและประเทศชาติต่อไปในอนาคต

รองศาสตราจารย์ ดร.ชุติกานจน์ ศรีวิบูลย์  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์



สารจากคณบดีวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน  
ดร.ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งในการต้อนรับทุกท่านสู่จัดการประชุมวิชาการด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ระดับชาติ ครั้งที่ 4 “The 4th Conference on Logistics and Supply Chain 2021:CLS2021” เพื่อเป็นเวทีให้นักศึกษาได้เผยแพร่และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านโลจิสติกส์ ซัพพลายเชน และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องระหว่างนักศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ และนักวิชาการ เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์และพัฒนาทักษะการนำเสนอผลงานวิจัยของนักศึกษา การจัดงานในครั้งนี้วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้รับความร่วมมือจากวิทยากร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่หลากหลาย ทั้งสถาบันการศึกษาเดียวกัน และ ต่างสถาบันการศึกษา ทั้งระดับชาติและนานาชาติ ในการอ่านประเมินผลงานในลักษณะของ Peer Review ดังนั้นผลงานที่ตีพิมพ์ในเอกสารการประชุมนี้จึงเป็นงานวิจัยผ่านการประเมินคุณภาพในขั้นต้นแล้ว

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดประชุมวิชาการในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมประชุมและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ในการนำไปพัฒนางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อจะได้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและประเทศชาติ และขอขอบพระคุณท่านวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ และบุคลากรทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการจัดงาน ในครั้งนี้

ดร.ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ  
คณบดีวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลาย

## รายชื่อคณะที่ปรึกษาและรายชื่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

### รายชื่อคณะที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินาฏจน์ ศรีวิบูลย์	อธิการบดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา พงษ์เพ็ง	รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
รองศาสตราจารย์ ดร.นันทิยา น้อยจันทร์	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ	รองอธิการบดีฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรีย์ ยอดฉิม	รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมสัน โสมณวัตร	รองอธิการบดี วิทยาเขตนครปฐม
ดร.ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ	คณบดีวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

### รายชื่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมสัน	โสมณวัตร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา	วรารัตน์ไชย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพัชร์	อารีรัชกุลกานต์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลภััสสรณ์	ลิทธิวงค์ชัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพัชร	กอบประเสริฐ
ดร.ฉัตรรัตน์	โหตระไวศยะ
ดร.ชณิชา	หมอยาดี
ดร.อารยา	สุนทรวิภาต
ดร.วิศวะ	อุณหะวงษ์
ดร.ณัฐภัทรศญา	เศรษฐโชติสมบัติ
ดร.ทมนี	สุกใส
ดร.ชุมพล	รอดแจ่ม
ดร.พงษ์เทพ	ภูเดช
ดร.ชิตพงษ์	อัยसानนท์
อาจารย์ พุทธิวัฒน์	ไวษุฒิชินาภูมิ

กำหนดการ  
โครงการประชุมวิชาการด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนระดับชาติ ครั้งที่ 4  
“The 4<sup>th</sup> Conference of Logistics and Supply Chain 2021 (CLS 2021)”  
วันศุกร์ที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2564  
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

---

- 08.00 – 08.45 น. คณะกรรมการ ลงทะเบียน Online และประชุมคณะกรรมการโครงการประชุม  
วิชาการฯ ผ่าน Google Meet
- 08.45 – 09.00 น. คณะกรรมการเข้าประจำห้องตามหัวข้อ
- 09.00 – 12.00 น. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ตอบคำถาม เกี่ยวกับบทความ Online ผ่าน Google Meet
- 12.00 – 13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- 13.00 – 15.00 น. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ตอบคำถาม เกี่ยวกับบทความ Online ผ่าน Google Meet (ต่อ)
-

รหัสบทความ	บทความ	หน้า
CLS-07-21	การพัฒนาช่องทางการตลาดออนไลน์สำหรับผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP (กุ้งแปรรูป) ของจังหวัดนครปฐม ในวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)	947
CLS-07-22	พฤติกรรมผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทผู้ประกอบการขนส่งพัสดุ ในจังหวัดนครปฐม สำหรับวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)	957
CLS-07-23	แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์แปรรูปมูลวัวเป็นชุดปลูกผักสวนครัวแบบครบวงจร สำหรับวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)	967
CLS-07-24	ผลกระทบจากวิกฤติโรคระบาดโควิด-19 ต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรี	977
CLS-07-25	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการอาหารแบบจัดส่ง (Food delivery) ของกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดนครปฐม ช่วงวิกฤต COVID-19	991
CLS-08-02	การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการจัดซื้อ ของกลุ่มบริษัทในเครือเอสทีซี	1001
CLS-08-03	คุณภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ของบริษัท เทกาศิส โกลบอลเอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย)	1012
CLS-08-04	การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงกีฬาของจังหวัดบุรีรัมย์	1022
CLS-08-05	การศึกษาการจัดการโซ่อุปทานกับความสามารถในการให้บริการของ ผู้ประกอบการลานเทป้าส้ม น้ามันในเขตจังหวัดระนอง	1032
CLS-08-06	การเลือกซัพพลายเออร์มะพร้าวน้ำหอมสำหรับผู้ค้ามะพร้าวป็นนมสด ตลาดนัดกลางคืน ในเขต กรุงเทพมหานคร	1041
CLS-08-07	การศึกษาความต้องการจอร์จของของผู้ส่งออกอาหารปรุงสำเร็จแช่แข็ง เพื่อพัฒนาระบบการจอร์จตู้คอนเทนเนอร์แช่แข็งแบบไม่เต็มตู้	1056
CLS-08-08	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโลจิสติกส์ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภคอาหารร้านแมคโดนัลด์ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร	1067
CLS-08-09	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อหนังสือผ่านช่องทางการจำหน่ายหนังสือออนไลน์ ของร้านหนังสือ บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)	1079
CLS-08-10	การประยุกต์ใช้แนวคิดสลินในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการผู้ป่วย คลินิกผู้สูงอายุ กรณีศึกษา โรงพยาบาล ABC	1089
CLS-08-11	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการการเดินทางโดยรถมินิบัสประจำทาง กรุงเทพ-ราชบุรี	1102
CLS-08-12	การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรถโดยสาร ประจำทางสายใต้ใหม่	1112
CLS-08-13	พฤติกรรมผู้บริโภคในการสั่งอาหารและเครื่องดื่มแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ในจังหวัด กรุงเทพมหานคร	1122
CLS-08-14	ข้อมูลหลักสำหรับตรวจจับรูปร่างบรรจุภัณฑ์อาหารโดยหุ่นยนต์ในโลจิสติกส์	1128
CLS-08-15	การพัฒนาระบบโลจิสติกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานแก่ผู้ประกอบการแปรรูปข้าวสังข์หยด ในยุค New Normal	1135
CLS-08-16	การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองลัดมะยม	1145
CLS-08-17	การจัดการโซ่อุปทานการส่งออกทุเรียนจากจังหวัดจันทบุรีไปยังสาธารณรัฐประชาชนจีน	1156
CLS-09-01	การศึกษาและปรับปรุงกระบวนการหีบสินค้าในคลังสินค้าอีคอมเมิร์ซ ธุรกิจสิงทอ	1167
CLS-09-02	การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าโรงงานท่อน้ำประปอง ด้วยระบบคลังสินค้าอัตโนมัติ	1179
CLS-09-03	การปรับปรุงคลังวัตถุดิบโดยใช้วิธีการหลายรูปแบบ	1194

CLS-08-13

พฤติกรรมผู้บริโภคในการสั่งอาหารและเครื่องดื่มแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน  
ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร  
Consumers Behavior on Buying Delivery Food and Beverage Via Mobile  
Application in Bangkok

บุญญ์ณิรินทร์ อังศุวิรุณกุล และ วรรางคณา ประภาวรงค์  
สาขาวิชาการโรงแรม, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี  
e-mail: pooknirun.suk@bkkethon.se.th

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมผู้บริโภค ในกรุงเทพมหานครที่สั่งอาหารผ่านเดลิเวอรี่โมบายแอปพลิเคชัน โดยเป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่าง คือกลุ่มผู้บริโภคชาวกรุงเทพมหานครที่รู้จักและเคยใช้โมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารและเครื่องดื่ม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่และค่าร้อยละ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคชาวกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท โดยใช้แอปพลิเคชันที่ใช้บ่อยที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ Grab food , Line Man, Food Panda, Get Food และ Robinhood ตามลำดับ สำหรับประเภทอาหารที่สั่งมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ อาหารตามสั่ง, เครื่องดื่ม, ก๋วยเตี๋ยว, ฟาสต์ฟู้ดและ ขนมหวาน ตามลำดับ ซึ่งมีการสั่งอาหารในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. มากที่สุดและจำนวนเงินที่ใช้ในการสั่งอาหารแต่ละครั้งมากที่สุดคือระหว่าง 150 - 300 บาท

คำสำคัญ : พฤติกรรมผู้บริโภค, การสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่, โมบายแอปพลิเคชัน

**ABSTRACT**

This research aims to study demographic characteristics and consumer's behavior to buy delivery food via mobile application in Bangkok. The research focused on people who lived in Bangkok to know and bought delivery food and beverage via mobile application. The data were collected to 400 peoples who using food order through mobile application in Bangkok metropolitan and statistical analysis was conducted by frequency and percentage. The findings indicated that most of female consumers were in the age range between 31-40 years old and hold bachelor's degree, working at a Company and earning the personal income between 15,001-20,000 baht. Additionally, the results found that the top 5 most frequently used applications of consumers used Grab food, Food, LINEMAN, Panda, Get Food and Robinhood application and using to order food. Types of food were cook to order, beverage, Noodle, fast food and dessert respectively. The maximum amount used for each order between 150 - 300 baht.

**Keywords:** Consumers Behavior, Delivery Food, Mobile Application

## บทนำ

ในปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนเป็นยุคที่เต็มไปด้วยเทคโนโลยี คนในสมัยก่อนบริโภคเพื่อให้มีชีวิตอยู่รอดแต่ในปัจจุบันการบริโภคนั้นเปลี่ยนไป จากการบริโภคเพื่อดำรงชีวิต เปลี่ยนรูปแบบการบริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการความสุขในการบริโภคมากยิ่งขึ้นและ ด้วยสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นสังคมที่มีความสะดวกสบาย มีแต่ความเร่งรีบ รวดเร็ว และส่วนมากเริ่มใช้ชีวิตอยู่คนเดียวมากขึ้น คนส่วนมากจึงนิยมที่จะซื้ออาหารกินจากร้านอาหารมากกว่าเสียเวลาซื้อของจากตลาดไปทำอาหารเองที่บ้าน ซึ่งร้านอาหารในปัจจุบันก็มีหลากหลายประเภท ทั้งอาหารไทย อาหารจีนอาหารญี่ปุ่น อาหารนานาชาติ เป็นต้น ถ้ากล่าวถึงรูปแบบการรับประทานอาหารที่มีแนวโน้มได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ นั่นก็คืออาหารประเภทบุฟเฟ่ต์ (ชลลดา มงคลวนิช, 2562)

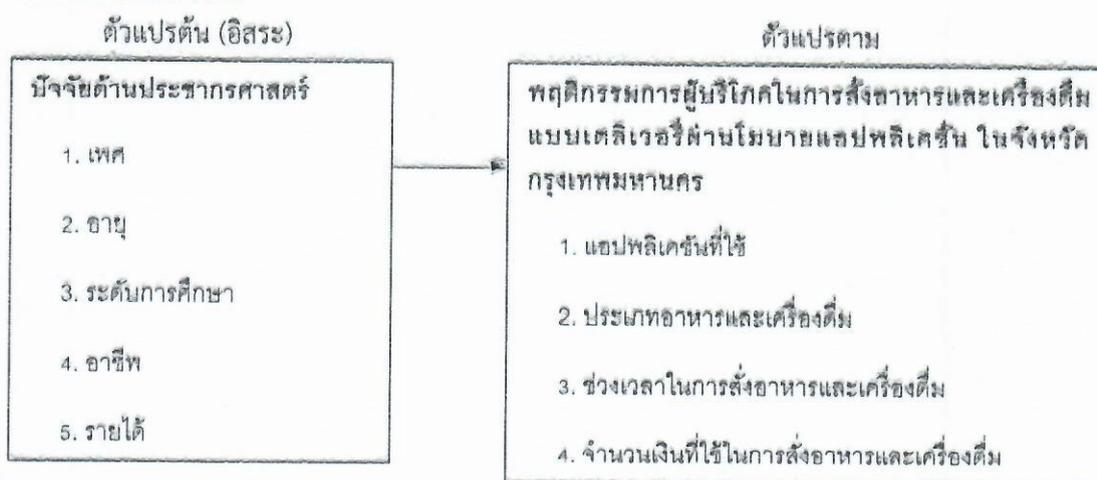
โทรศัพท์มือถือนับว่าเป็นอุปกรณ์สื่อสารที่เข้ามามีบทบาทและสร้างผลกระทบต่อการดำรงชีวิต และการติดต่อสื่อสาร นอกจากสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าถึงข้อมูลข่าวสารแล้วผู้ใช้เองก็มีกิจกรรมเพิ่มขึ้นจากการใช้งานโทรศัพท์มือถือ ทั้งนี้เป็นผลมาจากแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน (Smart Phone) ทำให้ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน (Smart Phone) มีแนวโน้มในการใช้แอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อตอบสนองกิจกรรมในชีวิตประจำวัน เช่น การติดต่อสื่อสาร ทำธุรกรรมทางการเงิน เชื่อมต่อและสืบค้นข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ชมภาพยนตร์ ฟังเพลง หรือแม้แต่การเล่นเกม (เทติรัฐ แววกักดิ์, 2556)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการสั่งอาหารและเครื่องดื่มแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ในจังหวัดกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่ผู้คนมีการกักตัวอยู่บ้าน โดยมีสาเหตุมาจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 (Covid-19) ระลอกที่ 2 ในช่วงธันวาคม 2563 เป็นต้นมา

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมผู้บริโภคในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านระบบแอปพลิเคชันในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

### กรอบแนวคิดการวิจัย



การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาดังนี้

1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือนักผู้บริโภคชาวไทย ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากร การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนที่  $\pm 5\%$  ดังสูตรของ (Cochran, 1977) แทนค่าในสูตรได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 384.16 ตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน

385 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ จึงได้ทำการสำรวจแบบสอบถามเพิ่มอีก 15 ชุด รวมแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ชุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย โดยมีลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการสั่งอาหารและเครื่องดื่มแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

#### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมผู้บริโภค ในกรุงเทพมหานครที่สั่งอาหารผ่านเดลิเวอรี่โมบายแอปพลิเคชัน โดยเป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่าง คือกลุ่มผู้บริโภคชาวกรุงเทพมหานครที่รู้จักและเคยใช้โมบายแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารและเครื่องดื่ม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่และค่าร้อยละ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคชาวกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท โดยใช้แอปพลิเคชันที่ใช้อย่างที่ 5 อันดับแรก ได้แก่ Grab food , Line Man, Food Panda, Get Food และ Robinhood ตามลำดับ สำหรับประเภทอาหารที่สั่งมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ อาหารตามสั่ง, เครื่องดื่ม, ก๋วยเตี๋ยว, ฟาสต์ฟู้ดและ ขนมหวาน ตามลำดับ ซึ่งมีการสั่งอาหารในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. มากที่สุดและจำนวนเงินที่ใช้ในการสั่งอาหารแต่ละครั้งมากที่สุดคือระหว่าง 150 - 300 บาท

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคในการสั่งอาหารและเครื่องดื่มแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์		
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	175	43.75
หญิง	225	56.25
รวม	400	100.00
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	48	12.00
20 - 30 ปี	115	28.75
31 - 40 ปี	140	35.00
41 - 50 ปี	62	15.50
มากกว่า 50 ปี	35	8.75
รวม	400	100.00

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	10.50
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	285	71.25
สูงกว่าปริญญาตรี	73	18.25
รวม	400	100.00
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	57	14.25
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	74	18.50
อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	103	25.75
พนักงานบริษัทเอกชน	155	38.75
อื่นๆ ระบุ .....	11	2.75
รวม	400	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	115	28.75
15,001 – 20,000 บาท	120	30.00
20,001 – 25,000 บาท	90	22.50
25,000 บาทขึ้นไป	75	18.75
รวม	400	100.00

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคในการสั่งอาหารและเครื่องดื่มแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมผู้บริโภค		
แอปพลิเคชันที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
LINE MAN	102	25.50
Food Panda	95	23.75
Grab Food	117	29.25
Get Food	61	15.25
Robinhood	25	6.25
รวม	400	100.00
ประเภทอาหารและเครื่องดื่ม	จำนวน	ร้อยละ
อาหารตามสั่ง	120	30.00
ก๋วยเตี๋ยว	83	20.75
ฟาสต์ฟู้ด	57	14.25
ขนมหวาน	32	8.00
เครื่องดื่ม	108	27.00
รวม	400	100.00

ช่วงเวลาที่สั่งอาหาร	จำนวน	ร้อยละ
8.00 – 10.00 น.	18	4.50
10.01 – 12.00 น.	117	29.25
12.01 – 14.00 น.	102	25.50
14.01 – 18.00 น.	34	8.50
18.01 – 20.00 น.	63	15.75
20.01 – 22.00 น.	66	16.50
รวม	400	100.00
จำนวนเงินที่สั่งอาหารแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 150 บาท	86	21.50
150 – 300 บาท	151	37.75
301 – 450 บาท	77	19.254
451 – 600 บาท	51	12.75
มากกว่า 600 บาท	35	8.75
รวม	400	100.00

#### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องพฤติกรรมการผู้บริโภคในการสั่งอาหารและเครื่องดื่มแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ในจังหวัดกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรวิทย์ พันธุ์รัตน์ เรื่องการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์เดลิเวอรี่ (Delivery) ของผู้บริโภคกลุ่มพนักงานออฟฟิศในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้ ผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคในการสั่งอาหารและเครื่องดื่มแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชัน Grab Food ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้ใดเลย โดยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่จะเป็น LINE MAN โดยผลการวิจัยครั้งนี้เป็นอันดับที่ 2 จากการที่ผู้ทำแบบสอบถามเลือกตอบ ประเภทอาหารที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกสั่งคืออาหารตามสั่ง โดยในช่วงเวลาที่มีผู้บริโภคสั่งอาหารมากที่สุดคือช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. และจำนวนเงินในการสั่งอาหารแต่ละครั้งคือระหว่าง 150 – 300 บาท

#### ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุอยู่ระหว่าง 30 – 40 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ 15,001 – 20,000 บาทผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มที่สนใจลงผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชันเดลิเวอรี่ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตลาดย่อยตามเกณฑ์ประชากรศาสตร์ดังกล่าว

2. ผู้ประกอบการอาหารควรเลือกใช้แอปพลิเคชันเดลิเวอรี่ให้มีความหลากหลายและครอบคลุมกลุ่มตลาดให้มากขึ้นไม่ใช่เลือกเฉพาะแอปพลิเคชันที่คนเลือกมากที่สุดเพราะจากผลการวิจัยเล่มนี้อันดับ 1 คือ Grab Food ซึ่งอันดับ 2 เป็น LINE MAN โดยที่วิจัยฉบับอื่นเป็นอันดับที่ 1 จึงแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความหลากหลายช่องทางในการเลือกแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องและ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการเข้าถึงและการเลือกซื้ออาหารและเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชันเดลิเวอรี่

3. ผู้ประกอบการอาหารและเครื่องดื่มควรมีการจัดทำรายการอาหารแบบเดี่ยวหรือแบบชุด ที่อยู่ในระดับราคา 150 - 300 บาทซึ่งถือว่าเป็นราคาที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกใช้จำนวนเงินในการซื้ออาหารและเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชันเดลิเวอรี่ในแต่ละครั้ง

4. ผู้ประกอบการอาหารและเครื่องดื่มควรมีการพัฒนาทั้งตัวผลิตภัณฑ์ รูปภาพ ข้อความนำเสนอ ให้ดูน่าสนใจและเพื่อเป็นการจูงใจให้กับผู้บริโภคในการเลือกซื้ออาหารและเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชันเดลิเวอรี่

#### เอกสารอ้างอิง

- เกตุวดี สมบูรณ์วี. (2561). ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อข้ามผลิตภัณฑ์ผ่านผู้ให้บริการ Food Panda Application. วารสารการจัดการสมัยใหม่ ปีที่ 16, (ฉบับที่ 1), หน้า 153-162
- ชลลดา มงคลวนิช. (2562). ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการบริโภคอาหารบุฟเฟ่ต์ในโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย. กระแสวัฒนธรรม. หน้า 81-95
- Chollada Mongkhonvanit. (2562). Key Factors Influencing Thai Customers Decision in Choosing Buffet Service in A Hotel. *Culture flow*. 81-95
- ณัฐภัทร เฉลิมแดน. (2563). พฤติกรรมผู้บริโภคในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชันช่วงเกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19). วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม. ปีที่ 2 (ฉบับที่ 1). หน้า 92-106
- Natthaphat Chalermdan. (2563). Consumers' Behavior on Buying Delivery Food Via Mobile Application During New Species of Corona Virus 2019 (COVID-19) in Bangkok. *The Journal of King Mongkut's University of Technology North Bangkok*. 2 (1), 92- 106
- Dwi, S., Mohd, H. Kim, H., Fauziyah, S. and Lusianus, K. (2019) Loyalty Toward Online Food Delivery Service: The Role of E-Service Quality and Food quality. *Journal of Foodservice Business Research*, 22(1), 81-97.
- Philip Kotler. (2009). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Simon, H. A. (1960). *The New Science of Management Decision*. New York: Harper and Row.
- William G. Cochran. (1997). *Sampling Techniques*, 3rd Edition. New York: John Wiley & Sons.

# สอบถามเพิ่มเติม

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม  
เลขที่ 111/3-5 หมู่ 2 ต.คลองโยง  
อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170  
โทร 034-964-917



## วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มอบเกียรติบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

ปฎิญักษ์มิตร อังศุธีรกุล และวรางคณา ประภาวงศ์

ได้ส่งผลงานเข้าร่วม

เรื่อง พุทธกิจกรรมบูรณาการในการส่งเสริมอาหารและเครื่องดื่มแบบเคลื่อนที่ผ่านนโยบายแอปพลิเคชัน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ในการประชุมวิชาการด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนระดับชาติครั้งที่ 4

THE 4<sup>th</sup> CONFERENCE ON LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN 2021 (CLS2021)

ขอให้ประสบความสำเร็จตลอดไป

ให้ไว้ ณ วันที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2564

*วิมลพร พนมโยโด*

ดร.ฉัตรรัตน์ ไทตะไวศยะ

คณบดีวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา