

บทความวิจัย

อิทธิพลของคุณสมบัติของแอปพลิเคชันสั่งอาหารที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานสั่งอาหารในจังหวัดชลบุรี

ณัฐกิจ โกศล และสุธินี มงคล

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

อีเมล: nattakit.kosol@hotmail.com โทร. 063-3011115

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารของพนักงานสั่งอาหารในจังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารของพนักงานสั่งอาหารในจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ 3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณสมบัติแอปพลิเคชันสั่งอาหารที่มีอิทธิพลด้านทัศนคติ ความตั้งใจใช้ต่อ และผลการทำงานของพนักงานสั่งอาหารในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ พนักงานสั่งอาหารที่ประจำจุด ในอำเภอเมืองชลบุรี โดยแบ่งเป็นตำบลดังนี้ ตำบลมะขามหย่ง ตำบลบ้านสวน ตำบลเสม็ด ตำบลคลองตำหรุ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า คุณสมบัติของแอปพลิเคชันสั่งอาหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย = 4.18 (S.D. = 0.75) กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนอันดับแรก คือ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย = 4.38 (S.D. = 0.71) อันดับสอง คือ ด้านการควบคุม (\bar{X} = 4.21, S.D. = 0.75) อันดับสาม คือ ด้านฟังก์ชัน (\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.81) อันดับสี่ คือ ด้านการออกแบบ (\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.75) และ อันดับห้า คือ ด้านความสะดวก (\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.74) ตามลำดับ ส่วนผลการปฏิบัติงานจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารของพนักงานสั่งอาหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 4.10 (S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับแรก คือ ด้านทัศนคติ (\bar{X} = 4.22) อันดับที่สอง คือ ด้านผลการทำงาน (\bar{X} = 4.12) และอันดับที่ 3 คือ ด้านความตั้งใจใช้ต่อ (\bar{X} = 3.97) ตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ รายได้ ประสบการณ์ทำงานในการสั่งอาหาร (ไรเดอร์) พื้นที่ในการสั่งอาหาร และจำนวนคำสั่งซื้อเฉลี่ย/วัน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารด้านทัศนคติ ความตั้งใจใช้ต่อ และผลการทำงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีอิทธิพลด้านทัศนคติ ความตั้งใจใช้ต่อ และผลการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณสมบัติของแอปพลิเคชันสั่งอาหาร, ผลการปฏิบัติงาน, พนักงานสั่งอาหาร

(Received: April 12, 2022; Revised: May 10, 2022; Accepted: May 21, 2022)

THE INFLUENCE OF FOOD DELIVERY APPLICATION FEATURES ON JOB PERFORMANCE OF FOOD DELIVERY RIDERS IN CHONBURI PROVINCE

Nattakit Kosol and Suthinee Mongkol

Graduate School, Sripatum University Chonburi Campus

E-mail: nattakit.kosol@hotmail.com Tel. 063-3011115

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1. to study the level of job performance of food delivery riders in Chonburi Province; 2. to compare the level of job performance from using of food delivery application by food delivery riders in Chonburi Province classified by demographic characteristics. 3. To study the factors of food delivery application qualification that influenced attitudes, intention to continue and the performance of food delivery riders in Chonburi Province. The sample group of this research was the food delivery riders in Mueang Chonburi District, divided into sub-districts as follows: Makhamyong Sub-district, Ban Suan Sub-district, Samet Sub-district, Khlong Tamru Sub-district, consisting of 400 people. The statistics used in the data analysis were frequency, mean, variance tests and multiple regression.

The results showed that the overall food delivery application features are at a high level. The mean was 4.18 (S.D. = 0.75). The sample rated the first place was safety with mean = 4.38 (S.D. = 0.71), the second was control ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.75), the third was function. ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.81), the fourth is design ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.75) and the fifth is convenience ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.74), respectively. As for the overall job performance from using of food delivery application by food delivery riders, it was at a high level with an average = 4.10 (S.D. = 0.64). When considering each aspect, it was found that the first was attitude ($\bar{x} = 4.22$), second was the performance ($\bar{x} = 4.12$), and third was intention to continue ($\bar{x} = 3.97$), respectively. Personal factors including age, income, work experience in food delivery (rider), food delivery area and the average number of orders/day influenced job performance from using of food delivery application in terms of attitudes, intention to continue and the performance. Genders did not influence attitudes, intention to continue and the performance statistical significance at level 0.05

Keywords: *Food Delivery Application Features, Job Performance, Food Delivery Riders*

คำขอบคุณ ACKNOWLEDGEMENT : งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

บทนำ (Introduction)

ธุรกิจด้านการให้บริการจัดส่งอาหาร หรือธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรี (Food Delivery) ตามสถานที่พักอาศัยหรือองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนนั้น มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง การเติบโตของธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีเกิดจากการที่สามารถตอบสนองเทรนด์ของผู้บริโภคยุคใหม่ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มบุคคลทั่วไป นิสิตนักศึกษา พนักงานองค์กรต่างๆ ที่นิยมความสะดวกสบาย อีกทั้งสภาพการจราจรที่ติดขัด ความเร่งรีบของการใช้ชีวิต ธุรกิจนี้จึงได้รับความนิยมและเติบโตอย่างมาก อีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีให้เติบโต คือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จากการรายงานของ Google News Lab พบว่า มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน สูงถึงประมาณ 30 ล้านคน (วสิษฐ์ สถิตวรวงศ์, 2560) ซึ่งเป็นการสนับสนุนและเพิ่มโอกาสที่ดีมากต่อการเติบโตของธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีและการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหาร (Food Delivery Application) ประกอบกับในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่คนส่วนใหญ่ต้องอยู่บ้าน หรือต้องทำงานที่บ้าน ยิ่งทำให้การสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี และการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารมีอัตราที่สูงขึ้นมากอย่างเห็นได้ชัด

หลายบริษัทจึงมองเห็นโอกาสที่จะเข้ามาเป็นตัวกลางในการร่วมมือกับทางร้านค้า ร้านอาหารเข้ามาทำการตลาดบริการ เพื่อรับส่งอาหารมากขึ้น ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งการบริการรับส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันกำลังได้รับความนิยมอย่างสูง เนื่องจากใช้งานง่ายผ่านสมาร์ทโฟน ซึ่งมีผู้ประกอบการที่พัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ ที่บริการรับส่งอาหารในปัจจุบัน ได้แก่ LINE MAN, Uber Eats, Grab Food, Food Panda, Now และ Robinhood เป็นต้น ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารมีตั้งแต่กลุ่ม Generation x ไปจนถึงกลุ่ม Millennial (พิมพ์ภา วีระโยธิน, 2560; ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2562; SCB, 2564)

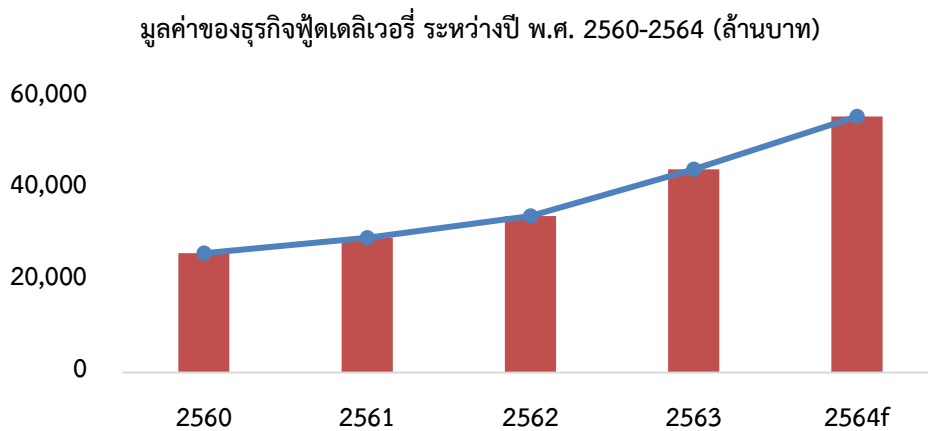
ตารางที่ 1 แสดงถึงมูลค่าและการเติบโตของธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีในประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ.2560-2564 ธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีในประเทศไทยมีมูลค่าสูง และมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตั้งแต่ ปี 2563 ต่อเนื่องมาถึงปี 2564 ที่เกิดสถานการณ์โควิด-19 ทำให้อัตราการเติบโตของธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีในประเทศไทยสูงขึ้นมากอย่างเห็นได้ชัด

จากมูลค่าและอัตราการเติบโตที่สูงของธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีในประเทศไทย ทำให้ธุรกิจประเภทนี้เกิดการแข่งขันอย่างมาก แอปพลิเคชันต่างๆ ที่บริการรับส่งอาหารมีเป็นจำนวนมาก ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น นอกจากนี้คุณสมบัติของแอปพลิเคชันสั่งอาหารแล้ว พนักงานส่งอาหารก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง ในการที่จะทำให้อธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน จึงจำเป็นต้องพิจารณาคุณสมบัติของแอปพลิเคชันสั่งอาหาร และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะพนักงานส่งอาหารต้องใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารในการส่งอาหาร การพิจารณาผลจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารของพนักงานส่งอาหารจึงเป็นประโยชน์อย่างมากต่อธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีในภาพรวม

ตารางที่ 1 แสดงถึงมูลค่าและการเติบโตของธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2560-2564

ปี (พ.ศ.)	มูลค่าของธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรี (ล้านบาท)	อัตราการเติบโต (%)
2560	26,000	13
2561	29,380	13
2562	34,081	16
2563	44,305	30
2564	55,800	25

เฉลี่ย	37,913	19.4
--------	--------	------



ที่มา: ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2564)

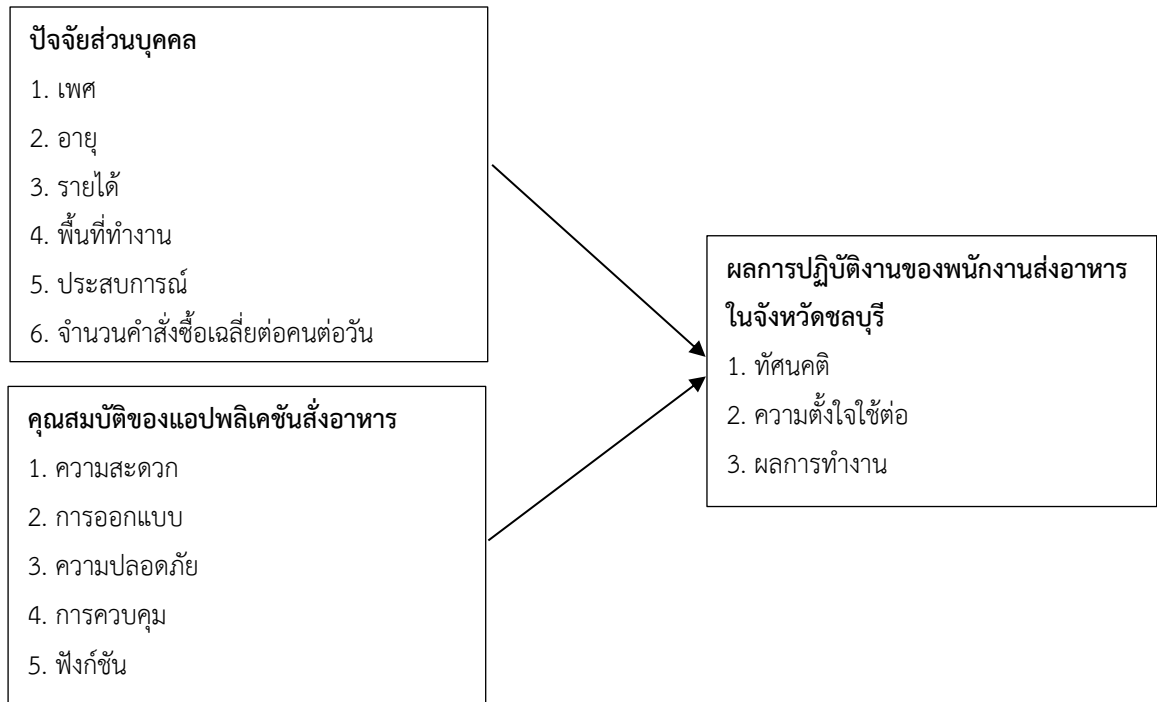
แอปพลิเคชันสั่งอาหาร ไม่เพียงแต่ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไป แต่ยังก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในห่วงโซ่ธุรกิจร้านอาหาร รวมไปถึงเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยมีการขยายตัวเฉลี่ยต่อปีในช่วงปี พ.ศ. 2560-2564 อยู่ที่ประมาณร้อยละ 19.4 โดยมีอัตราการเติบโตที่สูงขึ้นมากอย่างเห็นได้ชัดในช่วงปี พ.ศ. 2563 และ 2564 จากสถานการณ์โควิด-19 (สูงกว่าการขยายตัวเฉลี่ยต่อปีในช่วงปี พ.ศ. 2557-2560 ที่เติบโตประมาณร้อยละ 10) (พิมพ์งา วีระโยธิน, 2560)

เนื่องจากการให้บริการของธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีนั้น มีความเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการจำนวนมาก การที่จะดำเนินงานในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ธุรกิจจะต้องให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของแอปพลิเคชันสั่งอาหาร ได้แก่ ความสะดวก การออกแบบ ความปลอดภัย การควบคุม และฟังก์ชัน (Daniel et al., 2020; Yuyang & Fernando, 2020) เป็นต้น ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้จะมีผลอย่างไรต่อพนักงานส่งอาหารจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหาร ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันจำเป็นต้องให้ความสำคัญ ในการที่จะต้องทำงานใกล้ชิดกับพนักงานส่งอาหารเพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหาร เช่น ทักษะดี ความตั้งใจใช้ต่อ และผลการทำงาน (Meehee et al., 2020) เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ระบบการให้บริการของธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีผ่านแอปพลิเคชันมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนั้น ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่นักการตลาดนิยมนำมาใช้ในการศึกษาเพื่อแบ่งส่วนการตลาดตามกลุ่มเป้าหมายผู้บริโภค อีกทั้งนักวิจัยจำนวนมากได้นำปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มาใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งความแตกต่างของประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการทำการวิจัยอย่างแพร่หลาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2552) ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงได้ใช้ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ รายได้ พื้นที่ทำงาน ประสบการณ์ และ จำนวนออร์เดอร์เฉลี่ยต่อคนต่อวัน ในการแยกความแตกต่างของพนักงานส่งอาหารที่ใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหาร โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน น่าจะมีผลการปฏิบัติงานจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารที่แตกต่างกัน และจะได้นำไปใช้ในการวางแผนและพัฒนากลยุทธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานส่งอาหารที่ใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารโดยตรงมากที่สุด

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง “อิทธิพลของคุณสมบัติของแอปพลิเคชันสั่งอาหารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรี” มีกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objective of the Research)

1. เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณสมบัติแอปพลิเคชันสั่งอาหารที่มีอิทธิพลด้านทักษะ ความตั้งใจใช้ต่อ และผลการทำงานของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรี

วิธีวิจัย (Research Methodology)

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ มุ่งศึกษาคุณสมบัติของแอปพลิเคชันสั่งอาหารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรี โดยได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานส่งอาหารที่ประจำจุดในตำบลมะขามหย่ง ตำบลบ้านสวน ตำบลเสม็ด ตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา โดยใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวน

ประชากร โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของยามานะ (Yamane, 1967) กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 384 คน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัยครั้งนี้จึงไม่ควรน้อยกว่า 385 คน เพื่อความสะดวกและป้องกันข้อผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยโครงสร้างแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณสมบัติของแอปพลิเคชันสั่งอาหาร

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

การทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเกี่ยวกับเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเกี่ยวกับเนื้อหาของเครื่องมือ โดยอาศัยดุลยพินิจของผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบถึงความครอบคลุมตามองค์ประกอบที่ได้กำหนด และเพื่อพิจารณาประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัยในครั้งนี้ รวมไปถึงความชัดเจนของข้อคำถาม ซึ่งได้กำหนดให้ผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านพิจารณาให้คะแนนและลงความคิดเห็น จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากการให้คะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (index of item-objective congruency-IOC) ค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ($IOC \geq 0.5$) ถือว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนที่สามารถใช้วัดได้ หากข้อคำถามใดนั้นมีค่าดัชนี IOC น้อยกว่า 0.5 จะไม่นำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ หรือหากมีความจำเป็นต้องใช้ข้อคำถามนั้นเพื่อให้ครอบคลุมถึงสิ่งที่ต้องการวัด จะนำข้อคำถามนั้นไปปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบวัดทุกฉบับ ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's coefficient of alpha-- α) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ในการหาความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ เพื่อประเมินคุณภาพของแบบสอบถามว่าแต่ละข้อคำถามมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบ สอบถามที่สร้างขึ้นมาสำหรับใช้ในการศึกษาวิจัยไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด โดยใช้สถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) สำหรับข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สำหรับข้อมูลปัจจัยด้านคุณสมบัติของแอปพลิเคชันสั่งอาหาร

3. ค่า t-test และค่า F-test (one-way Anova) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างตัวแปร หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบรายคู่

4. ทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 77.0 มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปีคิดเป็นร้อยละ 53.8 มีรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.3 ประสบการณ์ทำงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.5 พื้นที่ในการส่งอาหาร ตำบล บ้านสวน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และจำนวนคำสั่งซื้อเฉลี่ย/คน/วันอยู่ระหว่าง 11-20 ออเดอร์ คิดเป็นร้อยละ 46.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับคุณสมบัติของแอปพลิเคชันสั่งอาหาร

โดยภาพรวมของคุณสมบัติของแอปพลิเคชันสั่งอาหารมีค่าเฉลี่ย \bar{X} เท่ากับ 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.75 คือ ระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนอันดับแรก คือ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.38$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.71 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด อันดับสอง คือ ด้านการควบคุม มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.21$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.75 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด อันดับสาม คือ ด้านฟังก์ชัน มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.13$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.81 ระดับความคิดเห็นมาก อันดับสี่ คือ ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.13$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.75 ระดับความคิดเห็นมาก และ อันดับห้า คือ ด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.09$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.74 ระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ

ด้านความสะดวก พบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย $\bar{X} = 4.09$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.74 ระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความสะดวก พบว่า อันดับแรก คือ กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนด้านแอปพลิเคชันสั่งอาหารอนุญาตให้ท่านใช้ได้ตลอดเวลา ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมาคือ แอปพลิเคชันสั่งอาหารทำให้ท่านส่งอาหารได้ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 4.07$) อันดับสาม คือแอปพลิเคชันสั่งอาหารมีความสะดวกในการใช้งานโดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 4.05$) และอันดับสี่ คือ แอปพลิเคชันสั่งอาหารอนุญาตให้ท่านส่งอาหารได้ทุกพื้นที่ โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ด้านการออกแบบ พบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย $\bar{X} = 4.13$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.75 ระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการออกแบบ พบว่า อันดับแรก คือ กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนด้านโครงสร้างของแอปพลิเคชันสั่งอาหารมีความง่ายต่อการใช้งาน ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือ การออกแบบแอปพลิเคชันสั่งอาหารมีความกระชับและเข้าใจง่ายต่อท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 4.12$) อันดับสาม คือ ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั้งหมด เช่น การชำระเงิน การรับประกันของแอปพลิเคชันสั่งอาหารนั้นอ่านและเข้าใจได้ง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัย พบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย $\bar{X} = 4.38$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.71 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความปลอดภัย พบว่า อันดับแรก คือ แอปพลิเคชัน

สั่งอาหารนั้นมิกโกลเพื่อความปลอดภัยในการเก็บข้อมูลของท่านและลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ แอปพลิเคชันสั่งอาหารทำให้ท่านชำระเงินได้ปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) อันดับสามคือ ท่านรู้สึกปลอดภัยในการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารเพื่อทำธุรกรรม โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) ตามลำดับ

ด้านการควบคุม พบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย $\bar{X} = 4.21$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.75 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการควบคุม พบว่า อันดับแรก คือ กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนด้านท่านสามารถควบคุมแอปพลิเคชันสั่งอาหาร ในการส่งอาหารได้ โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือ เมื่อใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหาร ท่านไม่รู้สึกสับสน โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$) อันดับสาม คือ การใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหาร สามารถควบคุมเวลาทำงานของท่านได้ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) อันดับสี่ คือ การใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหาร จะอยู่ภายใต้การควบคุมของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ

ด้านฟังก์ชัน พบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย $\bar{X} = 4.13$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.81 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านฟังก์ชัน พบว่า อันดับแรก คือ กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนด้านหน้าที่ของแอปพลิเคชันสั่งอาหาร เหมาะสมที่จะช่วยจัดการการสั่งซื้ออาหารและการส่งอาหารของท่านให้ทันเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาคือ ฟังก์ชันของแอปพลิเคชันสั่งอาหารนี้ มีเพียงพอต่อท่านที่จะรับส่งอาหาร โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$) อันดับสาม คือ ฟังก์ชันของแอปพลิเคชันสั่งอาหาร ตอบสนองความต้องการของท่านอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.03$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรี

โดยภาพรวมของผลการปฏิบัติงานจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.64 เมื่อพิจารณาผลการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าอันดับแรก คือ ด้านทัศนคติ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) อันดับที่ 2 คือ ด้านผลการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$) และอันดับที่ 3 คือ ด้านความตั้งใจใช้ต่อ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

ผลการปฏิบัติงานจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารด้านทัศนคติ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าอันดับแรก คือ ท่านมีความชื่นชอบอย่างยิ่งในการทำงานผ่านแอปพลิเคชันสั่งอาหาร โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) อันดับสอง คือ ท่านต้องการใช้แอปพลิเคชัน เมื่อต้องการจัดส่งอาหาร โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) อันดับสาม คือ ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหาร โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) อันดับสี่ คือ การใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหาร มีประโยชน์ต่อท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

ผลการปฏิบัติงานจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารด้านความตั้งใจใช้ต่อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าอันดับแรก คือ ท่านยืนยันที่จะใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารนี้ ต่อไปในอนาคต โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$)

อันดับสอง คือ ท่านอยากใช้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารนี้ ในอนาคตต่อไปเรื่อยๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$)
 อันดับสาม คือ ท่านไม่ต้องการหาแอปพลิเคชันอื่นมาแทนที่แอปพลิเคชันสั่งอาหารนี้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$)
 ตามลำดับ

ผลการปฏิบัติงานจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารด้านผลการทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าอันดับแรก คือ จากการใช้แอปพลิเคชัน ท่านสามารถระบุสถานที่จัดส่งอาหารได้อย่างแม่นยำ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) อันดับสอง คือ จากการใช้แอปพลิเคชัน ท่านสามารถรับคำสั่งซื้อได้ถูกต้องแม่นยำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) อันดับสาม คือ จากการใช้แอปพลิเคชัน ท่านสามารถจัดส่งอาหารได้ตรงเวลาที่ระบุไว้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) อันดับสี่ คือ ท่านสามารถเติมเงินและจ่ายเงินผ่านแอปพลิเคชันสั่งอาหารได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 4.03$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ประสบการณ์ทำงานในการส่งอาหาร (ไรเดอร์) พื้นที่ในการส่งอาหาร และจำนวนคำสั่งซื้อเฉลี่ย/วัน ที่แตกต่างกัน จะมีผลการปฏิบัติงานจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลจะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหาร พบว่า อายุ รายได้ ประสบการณ์ทำงานในการส่งอาหาร (ไรเดอร์) พื้นที่ในการส่งอาหาร และจำนวนคำสั่งซื้อเฉลี่ย/วัน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 : ระดับอิทธิพลของคุณสมบัติแอปพลิเคชันสั่งอาหารมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรีด้านทัศนคติ ความตั้งใจใช้ต่อ และผลการทำงาน ได้แก่ ด้านความสะดวก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.74) ด้านการออกแบบ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.75) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.71) ด้านการควบคุม ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.75) ด้านฟังก์ชัน ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.81) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณสมบัติของแอปพลิเคชันสั่งอาหารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรี สามารถนำมาอภิปรายตามผลเชิงอนุมานได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 : ผลวิจัยพบว่าพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ รายได้ ประสบการณ์ทำงานในการส่งอาหาร (ไรเดอร์) พื้นที่ในการส่งอาหาร และจำนวนคำสั่งซื้อเฉลี่ย/วัน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารด้านทัศนคติ ความตั้งใจใช้ต่อ และผลการทำงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีอิทธิพลด้านทัศนคติ ความตั้งใจใช้ต่อ และผลการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นเพราะปัจจุบันสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะสมาร์ทโฟนเข้าถึงผู้บริโภคในทุกเพศ และยังมีแอปพลิเคชันที่ใช้ได้ง่ายกับทุกเพศ รวมทั้งแอปพลิเคชันสั่งอาหาร พนักงานส่งอาหารทั้งเพศชายและเพศหญิงจึงสามารถใช้งานแอปพลิเคชันสั่งอาหารได้ ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศจึงไม่มีอิทธิพลด้านทัศนคติ ความตั้งใจใช้ต่อ และผลการทำงาน งานวิจัยนี้พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อผลการปฏิบัติงานจากการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารด้านทัศนคติ ความตั้งใจใช้ต่อ และผลการทำงานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมพล รัตนลาโภ (2558) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ

และรายได้เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคมีความแตกต่างทางความคิดและพฤติกรรม ซึ่งผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทแต่ละชนิดจะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีอายุและรายได้แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ เกียรติศรีศรี (2558) พบว่า อิทธิพลจากปัจจัยภายใน เช่น ประสบการณ์ และ ปัจจัยภายนอก เช่น บุคคลรอบข้าง โฆษณา เป็นต้น ส่งผลต่อทัศนคติและการแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 : ระดับอิทธิพลของคุณสมบัติแอปพลิเคชันสั่งอาหารมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรีด้านทัศนคติ ความตั้งใจใช้ต่อ และผลการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรีในแต่ละด้านมีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานด้านทัศนคติ ($\bar{X} = 4.22, S.D. = 0.75$) ปัจจัยคุณสมบัติแอปพลิเคชันสั่งอาหารที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านการออกแบบ และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ งานวิจัยนี้สอดคล้องกับ Meehee et al. (2019) พบว่า 1. คุณสมบัตินี้แอปพลิเคชันสั่งอาหารมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณค่าที่รับรู้ 2. คุณค่าที่รับรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อทัศนคติในการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหาร 3. คุณค่าที่รับรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ต่อ 4. ทัศนคติในการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ต่อ จึงทำให้พนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรีมีทัศนคติในการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารที่ดีขึ้นตามไปด้วย

2. ผลการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจใช้ต่อ ($\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.76$) ปัจจัยคุณสมบัติแอปพลิเคชันสั่งอาหารที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านฟังก์ชัน ด้านการออกแบบ ด้านความสะดวก และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ งานวิจัยนี้สอดคล้องกับ Meehee et al. (2019) พบว่า 1. คุณสมบัตินี้แอปพลิเคชันสั่งอาหารมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณค่าที่รับรู้ 2. คุณค่าที่รับรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อทัศนคติในการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหาร 3. คุณค่าที่รับรู้มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ต่อ 4. ทัศนคติในการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ต่อ จะส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรี ที่ใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารนี้ไปในอนาคต โดยไม่ต้องการยกเลิก หรือหาแอปพลิเคชันสั่งอาหารอื่นมาทดแทน

3. ผลการปฏิบัติงานด้านผลการทำงาน ($\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.78$) ปัจจัยคุณสมบัติแอปพลิเคชันสั่งอาหารที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านฟังก์ชัน ด้านความสะดวก และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ งานวิจัยนี้สอดคล้องกับ Yuyang & Fernando (2020) พบว่า 1. คุณสมบัตินี้แอปพลิเคชันสั่งอาหารมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ต่อ 2. คุณสมบัตินี้แอปพลิเคชันสั่งอาหารมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ 3. ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันสั่งอาหารมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้ต่อ 4. คุณสมบัตินี้แอปพลิเคชันสั่งอาหารมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันสั่งอาหาร จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรี ที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพ และประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันสั่งอาหาร

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย อิทธิพลของคุณสมบัติของแอปพลิเคชันสั่งอาหารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหาร ในจังหวัดชลบุรี ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารสามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานด้านทัศนคติ ความตั้งใจใช้ต่อ และผลการทำงาน ดังนี้

ด้านทัศนคติ

1. ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารควรมุ่งเน้นคุณสมบัติแอปพลิเคชันสั่งอาหารในด้านการออกแบบ และด้านความปลอดภัย เพราะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรี

2. ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารต้องมีการฝึกอบรมให้พนักงานส่งอาหาร เพื่อให้มีทักษะที่จำเป็นในการทำงาน โดยไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน

3. ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารต้องปฏิบัติต่อพนักงานส่งอาหาร ด้วยความจริงใจ และแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต

4. ศึกษาคุณสมบัติด้านความสะดวก ด้านการควบคุม และด้านฟังก์ชัน ที่ยังไม่ส่งผลให้พนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรีมีทัศนคติที่ดี ว่าเป็นเพราะอะไร และนำแนวทางดังกล่าวมาปรับปรุง

ด้านความตั้งใจใช้ต่อ

1. ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารควรมุ่งเน้นคุณสมบัติแอปพลิเคชันสั่งอาหารในด้านฟังก์ชัน ด้านการออกแบบ ด้านความสะดวก และด้านความปลอดภัย เพราะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจใช้ต่อของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรี

2. ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารควรมุ่งเน้นความเข้าใจความต้องการของพนักงานส่งอาหารได้อย่างชัดเจน

3. ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารควรนำคุณค่าของเองที่มีอยู่ รวมทั้งมาตรฐานการให้บริการของแอปพลิเคชันสั่งอาหารมาใช้สื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานส่งอาหารเกี่ยวกับการรักษาข้อมูล

4. ศึกษาคุณสมบัติด้านการควบคุม ที่ยังไม่ส่งผลให้พนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรีเกิดความตั้งใจใช้ต่อ ว่าเป็นเพราะอะไร และนำแนวทางดังกล่าวมาปรับปรุง

ด้านผลการทำงาน

1. ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารควรมุ่งเน้นคุณสมบัติแอปพลิเคชันสั่งอาหารในด้านฟังก์ชัน ด้านความสะดวก และด้านความปลอดภัย เพราะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรี

2. ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหารควรมีมาตรฐานสากลและกำหนดเป็นนโยบายแก่พนักงานส่งอาหาร โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่ดี

3. ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันสั่งอาหาร และ พนักงานส่งอาหาร ต้องพร้อมอยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ และพนักงานส่งอาหารควรได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนอย่างทันเวลา เพื่อสามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่เกิดความเสียหายใด ๆ

4. ศึกษาคุณสมบัติด้านการออกแบบ และด้านการควบคุม ที่ยังไม่ส่งผลให้พนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรีเกิดผลการดำเนินงานที่ดี ว่าเป็นเพราะอะไร และนำแนวทางดังกล่าวมาปรับปรุง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณสมบัติของแอปพลิเคชันสั่งอาหารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรีให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยนำตัวแปรต่างๆ ในคุณสมบัติของแอปพลิเคชันที่นอกเหนือจากการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาคุณสมบัติของแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นจากเดิม

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอิทธิพลของคุณสมบัติของแอปพลิเคชันสั่งอาหารที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรีโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกรายกลุ่มหรือรายบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. นำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาระบบการให้บริการของแอปพลิเคชันสั่งอาหารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานด้านทัศนคติ ความตั้งใจใช้ต่อ และผลการทำงาน และสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรี ให้ได้มากที่สุด

4. ศึกษาข้อบกพร่องในคุณสมบัติของแอปพลิเคชันสั่งอาหารที่ยังไม่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติ ความตั้งใจใช้ต่อ และผลการทำงาน เพื่อเพิ่มคุณสมบัติที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารในจังหวัดชลบุรี ครอบคลุมปัจจัย

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย (Contribution of the Study)

1. เพื่อนำผลวิจัยมาเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการ การกำหนดกลยุทธ์ นโยบายและการวางแผนการดำเนินงานของแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดชลบุรีให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ

2. เพื่อนำผลวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงานของแอปพลิเคชันสั่งอาหารในจังหวัดชลบุรี

3. เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการใช้งานแอปพลิเคชันสั่งอาหารของพนักงานส่งอาหาร ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะพื้นที่ที่ให้บริการของแอปพลิเคชันสั่งอาหาร

เอกสารอ้างอิง (References)

- เฉลิมพล รัตนลาภ. (2558). การตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องดื่มร่งนางงามอ่อนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. [ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต]. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิมพ์ภา วีระโยธิน. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันอูเบอร์ อีท (Uber Eats) เพื่อบริการรับส่งอาหาร (Food Delivery). [ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- วิสิทธิ์ สถิตวรวงศ์. (2560). “Google” เผย “สถิติ-ข้อมูล” น่าสนใจ ว่าด้วย “คนไทย” กับการใช้ “อินเทอร์เน็ต. สืบค้น 20 กรกฎาคม 2562 จาก https://www.matichonweekly.com/column/article_31336
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2562). Food Delivery Application ดันธุรกิจ Food Delivery โตต่อเนื่อง สืบค้น 1 ตุลาคม 2564. จาก https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/20190607_00.aspx
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). Food Delivery ปี 65 คาดโตต่อที่ 4.5% ผู้ให้บริการ รุกขยายพื้นที่สร้างฐานลูกค้า ใหม่. สืบค้น 1 ตุลาคม 2564 จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/Food-Delivery-FB-23-12-21.aspx>
- จุฑารัตน์ เกียรติศิริ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Daniel, B., Marta, F., & Alfredo, P. (2020). Mobile Apps Use and WOM in the Food Delivery Sector: The Role of Planned Behavior, Perceived Security and Customer Lifestyle Compatibility. *Sustainability*. 12 (4275), 1-21.

- Meehee, C., Mark, A., & Jun, L. (2019). Differences in perceptions about food delivery apps between single-person and multi-person households. *International Journal of Hospitality Management*. 77, 108-116.
- Meehee, C., Mark, A., & Jun, L. (2020). Examining Risk-Reduction Behavior toward Water Quality Among Restaurant Guests. *Journal of Cornell Hospitality Quarterly*. 61(3), 255-270.
- SCB. (2564). “Robinhood” แอปพลิเคชัน Food Delivery จากกลุ่ม SCB ที่ต้องการคืนกำไรให้สังคม. สืบค้น 1 ตุลาคม 2564. จาก <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/business-maker/robinhood.html>
- Yamane. (1967). *Statistics an Introductory Analysis*. 2nd Edition, New York, Harper and Row.
- Yuyang, Z., & Fernando, B. (2020). What factors determining customer continuingly using food delivery apps during 2019 novel coronavirus pandemic period. *International Journal of Hospitality Management*. 91, 1-12.