

คณะกรรมการศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

คณะกรรมการศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ชื่อ - สกุล

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัยรดา พรเจริญ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

อาจารย์คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ถนนราชธานี ตำบลในเมือง
อำเภอเมืองอุบลราชธานี
จังหวัดอุบลราชธานี 34000

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมทัศน์ ทศวา

อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ถนนสถลมารค อำเภอวารินชำราบ
จังหวัดอุบลราชธานี 34190

3. คุณรักษิต หุตะภิญโญ

เจ้าของกิจการร้านอาหารบ้านเสเปียง
ซอยสุขุมวิท 101 แขวงบางจาก
เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร 10260

คณะกรรมการศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ภาคผนวก ข

ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability)

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1. ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Validity)

แบบประเมินผลแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence) เรื่อง การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในจังหวัดอุบลราชธานี

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่าง						
1. ท่านเคยใช้บริการการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในพื้นที่ อำเภอเมืองฯ หรืออำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีหรือไม่	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. แอปพลิเคชันที่ท่านเคยใช้บริการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในจังหวัดอุบลราชธานี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						
1. เพศ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. อายุ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. อาชีพ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยา						
3.1 แรงจูงใจ						
<p>นิยามศัพท์เฉพาะ</p> <p>แรงจูงใจ หมายถึง พลังภายในตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่การใช้บริการการจัดส่งอาหาร ซึ่งอาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกตัวบุคคลมากระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจก็ได้</p>						
3.1.1 เมื่อท่านหิวหรืออยากรับประทานอาหาร มักจะเปิดดูเมนูอาหารที่ปรากฏอยู่ในแอปพลิเคชัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.1.2 ท่านชอบความสะดวกสบายจึงเลือกใช้แอปพลิเคชัน เพราะไม่ต้องออกไปซื้ออาหารด้วยตัวเอง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.1.3 ท่านต้องการประหยัดเงินจึงใช้แต้ม/คะแนน หรือการจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาดของระบบในแอปพลิเคชัน เช่น ลด แลก แจก แถม เป็นต้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.1.4 ท่านต้องการประหยัดเวลาในการออกไปซื้ออาหาร จึงใช้แอปพลิเคชันในการสั่งอาหาร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.2 บุคลิกภาพ						
<p>นิยามศัพท์เฉพาะ</p> <p>บุคลิกภาพ หมายถึง คุณสมบัติของแต่ละบุคคลที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมต่อการใช้บริการการจัดส่งอาหารอย่างสม่ำเสมอ</p>						

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
3.2.1 ท่านชอบที่จะลองร้านอาหารหรือเมนูใหม่ ๆ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.2.2 ท่านไม่ชอบวุ่นวายกับผู้คน โดยเฉพาะการอยู่ท่ามกลางผู้คนในร้านอาหาร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.2.3 ท่านชอบรับประทานอาหารอยู่ที่บ้าน เพื่อจะได้อยู่กับครอบครัว	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.2.4 ท่านเป็นคนที่ชอบทำหลายอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ทานข้าวไปด้วยและทำงานไปด้วย เป็นต้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.3 การรับรู้						
<p>นิยามศัพท์เฉพาะ</p> <p>การรับรู้ หมายถึง การที่ผู้บริโภคได้รับความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งเกี่ยวกับการใช้บริการการจัดส่งอาหารจากประสาทสัมผัส 5 อย่าง ได้แก่ ตา หู จมูก ปาก และผิวหนัง จากนั้นจะแปลความหมายของสิ่งกระตุ้น ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์หรือความรู้</p>						
3.3.1 ท่านจะต้องได้รับอาหารที่มีคุณภาพและราคาเป็นธรรม	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
3.3.2 ในแอปพลิเคชันมีร้านอาหารและเมนูให้เลือกหลากหลาย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.3.3 ภาพอาหารหรือเครื่องดื่มในแอปพลิเคชันมีความสวยงาม น่ารับประทาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.3.4 อาหารหรือเครื่องดื่มที่สั่งผ่านแอปพลิเคชันถูกต้องตรงตามที่ได้ระบุไว้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.4 การเรียนรู้						
<p>นิยามศัพท์เฉพาะ</p> <p>การเรียนรู้ หมายถึง การได้รับสารหรือประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมของผู้บริโภคเกี่ยวกับการใช้บริการการจัดส่งอาหาร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ บุคลิกภาพ และพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร</p>						
3.4.1 ท่านได้ศึกษาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันด้วยตนเองก่อนที่จะสั่งอาหารเสมอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.4.2 อาหารที่สั่งผ่านแอปพลิเคชัน ให้รายละเอียดต่าง ๆ อย่างถูกต้องและครบถ้วน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.4.3 อาหารที่สั่งผ่านแอปพลิเคชัน คุณภาพไม่แตกต่างกับการออกไปซื้อเอง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.4.4 เวลาท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ท่านสามารถติดต่อขอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
ความช่วยเหลือจาก Call Center และผู้ขับรถส่งอาหารได้อย่างสะดวก						
3.5 ทศนคติ						
<p>นิยามศัพท์เฉพาะ</p> <p>ทศนคติ หมายถึง การสะท้อนความโน้มเอียงของความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคต่อการใช้บริการการจัดส่งอาหาร เป็นการประเมินที่แสดงออกมาในรูปของความชอบหรือไม่ชอบ หรือเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ</p>						
3.5.1 การสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ทำให้ความน่าสนใจในการเลือกซื้ออาหารเพิ่มมากขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.5.2 รูปแบบของแอปพลิเคชันมีความสะดวกสบาย สามารถทำให้ท่านใช้บริการสั่งอาหารได้อย่างง่าย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.5.3 ท่านมีความมั่นใจว่า จะได้รับอาหารหรือเครื่องดื่ม เมื่อชำระเงินล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชันไปแล้ว	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.5.4 ท่านมีความมั่นใจว่า จะได้รับอาหารหรือเครื่องดื่ม ตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้ในแอปพลิเคชัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสังคม						
4.1 กลุ่มอ้างอิง						
<p>นิยามศัพท์เฉพาะ</p> <p>กลุ่มอ้างอิง หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ผู้บริโภคใช้ในการอ้างอิงหรือเปรียบเทียบซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการการจัดส่งอาหาร หรือบุคคลที่สามารถชักจูงให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการการจัดส่งอาหาร</p>						
4.1.1 ท่านเห็นบุคคลต้นแบบนิยมใช้บริการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.1.2 เพื่อนหรือคนรู้จักชักชวนหรือแนะนำให้ท่านใช้บริการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.1.3 เมื่อท่านเห็นบุคคลที่มีชื่อเสียง เช่น ดารา นักร้องโฆษณเกี่ยวกับแอปพลิเคชันจัดส่งอาหาร ทำให้ท่านอยากใช้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.2 ครอบครัว						
<p>นิยามศัพท์เฉพาะ</p> <p>ครอบครัว หมายถึง สมาชิกในครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการการจัดส่งอาหาร หรือสมาชิกในครอบครัวที่สามารถชักจูงผู้บริโภคให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการการจัดส่งอาหาร</p>						
4.2.1 สมาชิกในครอบครัวของท่าน นิยมใช้บริการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.2.2 สมาชิกในครอบครัวชักชวนหรือแนะนำให้ท่านสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
4.2.3 การสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันบางครั้งต้องขอความคิดเห็นจากสมาชิกในครอบครัว	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.3 ชั้นทางสังคม						
<p>นิยามศัพท์เฉพาะ</p> <p>ชั้นทางสังคม หมายถึง ระดับชั้นทางสังคมของลูกค้าที่ใช้บริการการจัดส่งอาหาร โดยในระดับชั้นเดียวกันจะมีค่านิยม วิถีชีวิต ความสนใจ พฤติกรรม การศึกษา และสถานะทางเศรษฐกิจคล้ายคลึงกัน</p>						
4.3.1 ท่านชื่นชอบการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ตามกลุ่มเพื่อนสนิท เช่น การใช้แอปพลิเคชันในการสั่งอาหาร เป็นต้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.3.2 ท่านทำงานประจำ เช่น ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท ข้าราชการ ทำให้มีเวลาในการรับประทานอาหารเที่ยงจำกัด	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
4.3.3 เมื่อท่านจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ มักจะไม่ทำอาหารเอง แต่จะสั่งอาหารมาจากข้างนอก	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยี						
5.1 ระบบสัญญาณและความเร็วของอินเทอร์เน็ต						
<p>นิยามศัพท์เฉพาะ</p> <p>ระบบสัญญาณและความเร็วของอินเทอร์เน็ต หมายถึง ประสิทธิภาพของสัญญาณและความเร็วของอินเทอร์เน็ตในสมาร์ทโฟน ที่มีผลต่อการใช้บริการการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภค</p>						
5.1.1 ท่านอาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตดี ทำให้สามารถทำธุรกรรมออนไลน์ได้อย่างสะดวกสบาย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5.1.2 ความเร็วของอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการผ่านทางแอปพลิเคชันได้อย่างง่ายและรวดเร็ว	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5.1.3 ความเร็วของอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถติดตามความเคลื่อนไหวของรายการที่สั่งผ่านแอปพลิเคชันได้เข้าถึงขั้นตอนไหน และผู้ขับรถส่งอาหารอยู่ที่ใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5.2 ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า						
<p>นิยามศัพท์เฉพาะ</p> <p>ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า หมายถึง ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ อีเมล เบอร์โทรศัพท์ บัตรเครดิต เป็นต้น จะไม่ถูกเผยแพร่หรือส่งต่อและนำไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต</p>						

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
5.2.1 ท่านมีความเชื่อมั่นในการใช้บัตรเครดิตสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
5.2.2 ท่านเชื่อมั่นว่าแอปพลิเคชันที่ใช้บริการมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ เช่น เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ อีเมล เป็นต้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5.2.3 ก่อนที่จะชำระเงินผ่าน E-Banking ระบบจะให้ท่านกรอกข้อมูลที่เป็นรหัสลับส่วนตัวท่านนั้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5.2.4 ในระบบแอปพลิเคชันจะให้ความสำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ส่วนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ						
6.1 การตระหนักถึงปัญหา						
<p>นิยามศัพท์เฉพาะ</p> <p>การตระหนักถึงปัญหา หมายถึง ภาวะที่ลูกค้ารับรู้ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่และความต้องการท้ายสุด หรือเห็นความสำคัญของปัญหาและต้องการใช้บริการการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน</p>						
6.1.1 ท่านไม่ค่อยมีเวลา ทำให้ไม่สะดวกในการทำอาหารเองหรือออกไปซื้ออาหารมารับประทาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6.1.2 ปัญหาการจราจรทำให้ท่านไม่สะดวกในการออกไปซื้ออาหารมารับประทาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6.1.3 ท่านมักจะชอบทำอาหารรับประทานเอง	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
6.1.4 ท่านมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน เช่น ฝนตก ยามวิกาล ลืมซื้อวัตถุดิบหรือวัตถุดิบประกอบอาหารหมดในช่วงที่รับประทานอาหาร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6.2 การค้นหาข้อมูล						
<p>นิยามศัพท์เฉพาะ</p> <p>การค้นหาข้อมูล หมายถึง การที่ลูกค้าค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันทั้งจากในความจำ และหาข้อมูลจากสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดส่งอาหาร</p>						
6.2.1 ท่านหาข้อมูลเกี่ยวกับการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันด้วยตัวเองก่อนการใช้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6.2.2 ท่านสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันจากคนที่เคยใช้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6.2.3 ท่านได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันจากคนรู้จัก หรือคนใกล้ตัว	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
6.3 การประเมินผลทางเลือก						
<p>นิยามศัพท์เฉพาะ</p> <p>การประเมินผลทางเลือก หมายถึง กระบวนการที่ลูกค้าประเมินแอปพลิเคชันที่ให้บริการจัดส่งอาหารที่มีอยู่ โดยการเปรียบเทียบเพื่อมองหาข้อได้เปรียบและเสียเปรียบ เพื่อจะได้ตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด</p>						
6.3.1 ท่านมักจะเปรียบเทียบแอปพลิเคชันที่ให้บริการจัดส่งอาหารต่าง ๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับ เช่น ค่าอาหาร ค่าจัดส่ง ส่วนลด ก่อนการใช้บริการสั่งอาหารเสมอ เป็นต้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6.3.2 การมีข้อมูลหรือความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ช่วยทำให้ประเมินทางเลือกก่อนการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันได้เร็วขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6.3.3 ท่านจะประเมินจากข้อมูลที่มีการแบ่งปันมา (Share) หรือการรีวิว (Review) ร้านอาหารนั้น ๆ อยู่เสมอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6.4 การตัดสินใจซื้อ						
<p>นิยามศัพท์เฉพาะ</p> <p>การตัดสินใจซื้อ หมายถึง ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งจะมีเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการประกอบ</p>						
6.4.1 การส่งเสริมการตลาดของแอปพลิเคชัน เช่น ส่งฟรี ส่วนลด ของแถม ทำให้ท่านเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6.4.2 ท่านมักจะมีร้านอาหาร หรือรายการอาหารที่ต้องการสั่งไว้ในใจเสมอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6.4.3 ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของแอปพลิเคชัน ทำให้ท่านเลือกใช้บริการในทันที	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6.5 พฤติกรรมหลังการซื้อ						
<p>นิยามศัพท์เฉพาะ</p> <p>พฤติกรรมหลังการซื้อ หมายถึง สิ่งที่สะท้อนถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันหลังจากได้ใช้บริการแล้ว</p>						
6.5.1 ท่านแนะนำหรือบอกต่อผู้อื่น หลังมีประสบการณ์ในการใช้บริการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

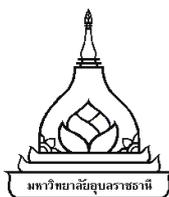
รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
6.5.2 ท่านมักจะใช้บริการแอปพลิเคชันเดิมทุกครั้ง ที่สั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6.5.3 เมื่อท่านได้รับความพอใจจากการใช้บริการ จัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ท่านจะใช้บริการซ้ำ อีก	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

2. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ตัวแปร	N of Items	Cronbach's Alpha
ปัจจัยภายในตัวผู้บริโภค		
ปัจจัยด้านจิตวิทยา	20	0.88
ปัจจัยภายนอกตัวผู้บริโภค		
ปัจจัยด้านสังคม	9	0.88
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	7	0.85
กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ	16	0.85
ภาพรวมทั้งฉบับ	52	0.94

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



แบบสอบถาม

เรื่อง การวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบเชิงสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในจังหวัดอุบลราชธานี

คำชี้แจง:

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเกี่ยวกับ กระบวนการตัดสินใจใช้บริการการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของผู้บริโภคในจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโทของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถามโดยตอบทุกข้อตามความเป็นจริง ผู้วิจัยหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่าง

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงตามความเป็นจริง

1. ท่านเคยใช้บริการการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในพื้นที่ อำเภอเมืองอุบลราชธานี หรืออำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีหรือไม่
 - ไม่เคย (จบการทำแบบสอบถาม)
 - เคย
2. แอปพลิเคชันที่ท่านเคยใช้บริการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในจังหวัดอุบลราชธานี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - อุบลฮีโร่ (Ubon Hero)
 - แกร็บฟู้ด (GrabFood)
 - ฟู้ดแพนด้า (Food Panda)
 - ไลน์แมน (Line Man)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ
 - ชาย
 - หญิง
2. อายุ
 - ต่ำกว่า 21 ปี
 - 21 - 30 ปี
 - 31 - 40 ปี
 - 41 - 50 ปี
 - มากกว่า 50 ปี

3. อาชีพ

- นักเรียน/ นักศึกษา ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ
 พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 ธุรกิจส่วนตัว เกษียณอายุ
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยา

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยด้านจิตวิทยา	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 แรงจูงใจ						
3.1.1	เมื่อท่านทิวหรืออยากรับประทานอาหาร มักจะเปิดดูเมนูอาหารที่ปรากฏอยู่ในแอปพลิเคชัน					
3.1.2	ท่านชอบความสะดวกสบายจึงเลือกใช้แอปพลิเคชัน เพราะไม่ต้องออกไปซื้ออาหารด้วยตัวเอง					
3.1.3	ท่านต้องการประหยัดเงินจึงใช้แต้ม/คูปอง หรือการจัดกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาดของระบบในแอปพลิเคชัน เช่น ลด แลก แจก แถม เป็นต้น					
3.1.4	ท่านต้องการประหยัดเวลาในการออกไปซื้ออาหาร จึงใช้แอปพลิเคชันในการสั่งอาหาร					
3.2 บุคลิกภาพ						
3.2.1	ท่านชอบที่จะลองร้านอาหารหรือเมนูใหม่ ๆ					
3.2.2	ท่านไม่ชอบวุ่นวายกับผู้คน โดยเฉพาะการอยู่ท่ามกลางผู้คนในร้านอาหาร					
3.2.3	ท่านชอบรับประทานอาหารอยู่ที่บ้าน เพื่อจะได้อยู่กับครอบครัว					
3.2.4	ท่านเป็นคนที่ชอบทำอะไรหลายอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ทานข้าวไปด้วยและทำงานไปด้วย เป็นต้น					
3.3 การรับรู้						
3.3.1	ท่านจะต้องได้รับอาหารที่มีคุณภาพและราคาเป็นธรรม					

ข้อ	ปัจจัยด้านจิตวิทยา	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3.2	ในแอปพลิเคชันมีร้านอาหารและเมนูให้เลือกหลากหลาย					
3.3.3	ภาพอาหารหรือเครื่องดื่มนในแอปพลิเคชัน มีความสวยงาม น่ารับประทาน					
3.3.4	อาหารหรือเครื่องดื่มที่สั่งผ่านแอปพลิเคชัน ถูกต้องตรงตามที่ได้ระบุไว้					
3.4 การเรียนรู้						
3.4.1	ท่านได้ศึกษาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันด้วยตนเองก่อนที่จะสั่งอาหารเสมอ					
3.4.2	อาหารที่สั่งผ่านแอปพลิเคชัน ให้รายละเอียดต่าง ๆ อย่างถูกต้องและครบถ้วน					
3.4.3	อาหารที่สั่งผ่านแอปพลิเคชัน คุณภาพไม่แตกต่างกับการออกไปซื้อเอง					
3.4.4	เวลาท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ท่านสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือจาก Call Center และผู้ขับรถส่งอาหารได้อย่างสะดวก					
3.5 ทศนคติ						
3.5.1	การสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ทำให้ความน่าสนใจในการเลือกซื้ออาหารเพิ่มมากขึ้น					
3.5.2	รูปแบบของแอปพลิเคชัน มีความสะดวกสบาย สามารถทำให้ท่านใช้บริการสั่งอาหารได้อย่างง่าย					
3.5.3	ท่านมีความมั่นใจว่า จะได้รับอาหารหรือเครื่องดื่มเมื่อชำระเงินล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชันไปแล้ว					
3.5.4	ท่านมีความมั่นใจว่า จะได้รับอาหารหรือเครื่องดื่มตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้ในแอปพลิเคชัน					

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสังคม

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยด้านสังคม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 กลุ่มอ้างอิง						
4.1.1	ท่านเห็นบุคคลต้นแบบนิยมใช้บริการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน					
4.1.2	เพื่อนหรือคนรู้จักชักชวนหรือแนะนำให้ท่านใช้บริการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน					
4.1.3	เมื่อท่านเห็นบุคคลที่มีชื่อเสียง เช่น ดารา นักร้อง โฆษณาเกี่ยวกับแอปพลิเคชันจัดส่งอาหาร ทำให้ท่านอยากใช้บริการ					
4.2 ครอบครัว						
4.2.1	สมาชิกในครอบครัวของท่าน นิยมใช้บริการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน					
4.2.2	สมาชิกในครอบครัวชักชวนหรือแนะนำให้ท่านสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน					
4.2.3	การสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันบางครั้งต้องขอความคิดเห็นจากสมาชิกในครอบครัว					
4.3 ชนชั้นทางสังคม						
4.3.1	ท่านชื่นชอบการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ตามกลุ่มเพื่อนสนิท เช่น การใช้แอปพลิเคชันในการสั่งอาหาร เป็นต้น					
4.3.2	ท่านเรียนหนังสือหรือทำงานประจำ เช่น ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท ข้าราชการ เป็นต้น ทำให้มีเวลาในการรับประทานอาหารเที่ยงจำกัด					
4.3.3	เมื่อท่านจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ มักจะไม่ทำอาหารเอง แต่จะสั่งอาหารมาจากข้างนอก					

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยี

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.1 ระบบสัญญาณและความเร็วของอินเทอร์เน็ต						
5.1.1	ท่านอาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตดี ทำให้สามารถทำธุรกรรมออนไลน์ได้อย่างสะดวกสบาย					
5.1.2	ความเร็วของอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการผ่านทางแอปพลิเคชันได้อย่างง่ายและรวดเร็ว					
5.1.3	ความเร็วของอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถติดตามความเคลื่อนไหวของรายการที่สั่งผ่านแอปพลิเคชันได้ว่าถึงขั้นตอนไหน และผู้ซ้บรส่งอาหารอยู่ที่ใด					
5.2 ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า						
5.2.1	ท่านมีความเชื่อมั่นในการใช้บัตรเครดิตสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน					
5.2.2	ท่านเชื่อมั่นว่าแอปพลิเคชันที่ใช้บริการ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ เช่น เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ อีเมล เป็นต้น					
5.2.3	ก่อนที่จะชำระเงินผ่าน E-Banking ระบบจะให้ท่านกรอกข้อมูลที่เป็นรหัสลับส่วนตัวเท่านั้น					
5.2.4	ในระบบแอปพลิเคชันจะให้ความสำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)					

ส่วนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นมากที่สุด

ข้อ	กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.1 การตระหนักถึงปัญหา						
6.1.1	ท่านไม่ค่อยมีเวลา ทำให้ไม่สะดวกในการทำอาหารเองหรือออกไปซื้ออาหารมารับประทาน					
6.1.2	ปัญหาการจราจรทำให้ท่านไม่สะดวกในการออกไปซื้ออาหารมารับประทาน					

ข้อ	กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.1.3	ท่านมักจะไม่ชอบทำอาหารรับประทานเอง					
6.1.4	ท่านมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน เช่น ฝนตก ยามวิกาล ลืมซื้อวัตถุดิบหรือวัตถุดิบประกอบอาหารหมดในช่วงที่รับประทานอาหาร					
6.2 การค้นหาข้อมูล						
6.2.1	ท่านหาข้อมูลเกี่ยวกับการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันด้วยตัวเองก่อนการใช้บริการ					
6.2.2	ท่านสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันจากคนที่เคยใช้					
6.2.3	ท่านได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันจากคนรู้จัก หรือคนใกล้ตัว					
6.3 การประเมินผลทางเลือก						
6.3.1	ท่านมักจะเปรียบเทียบแอปพลิเคชันที่ให้บริการจัดส่งอาหารต่าง ๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับ เช่น ค่าอาหาร ค่าจัดส่ง ส่วนลด ก่อนการใช้บริการสั่งอาหารเสมอ เป็นต้น					
6.3.2	การมีข้อมูลหรือความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ช่วยทำให้ประเมินทางเลือกก่อนการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันได้เร็วขึ้น					
6.3.3	ท่านจะประเมินจากข้อมูลที่มีการแบ่งปันมา (Share) หรือการรีวิว (Review) ร้านอาหารนั้นๆ อยู่เสมอ					
6.4 การตัดสินใจซื้อ						
6.4.1	การส่งเสริมการตลาดของแอปพลิเคชัน เช่น ส่งฟรี ส่วนลด ของแถม ทำให้ท่านเลือกใช้บริการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน					
6.4.2	ท่านมักจะมีร้านอาหาร หรือรายการอาหารที่ต้องการสั่งไว้นใจเสมอ					
6.4.3	ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของแอปพลิเคชัน ทำให้ท่านเลือกใช้บริการในทันที					
6.5 พฤติกรรมหลังการซื้อ						
6.5.1	ท่านแนะนำหรือบอกต่อผู้อื่น หลังมีประสบการณ์ในการใช้บริการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน					

ข้อ	กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.5.2	ท่านมักจะใช้บริการแอปพลิเคชันเดิมทุกครั้งที่สั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน					
6.5.3	เมื่อท่านได้รับความพอใจจากการใช้บริการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ท่านจะใช้บริการซ้ำอีก					

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี