

การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบการใช้บริการจัดส่งอาหารตามต้องการแบบออนไลน์ ก่อนและหลังการ ระบาดใหญ่ของไวรัสโคโรนา 2019

COMPARATIVE ANALYSIS OF ONLINE ON-DEMAND FOOD DELIVERY SERVICE USAGE PRE- AND POST-COVID-19 PANDEMIC

มันตนา วิเทศสนธิ^{1,*}, เกริญไกร อรุโณทยานันท์² และ อรรถวิทย์ อุปโยคิน²

¹ หลักสูตรบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา (ขนส่ง), คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
จังหวัดเชียงใหม่, ประเทศไทย

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ภาควิชาวิศวกรรมโยธา, คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
จังหวัดเชียงใหม่, ประเทศไทย

*Corresponding author address: mantana6935@gmail.com

บทคัดย่อ

ความต้องการบริการจัดส่งอาหารขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเพียงในเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา เทคโนโลยีสารสนเทศนับเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนจากการเดินทางไปรับประทานอาหารที่ร้านไปสู่การสั่งอาหารผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งธุรกรรมทั้งหมดในกระบวนการสั่งอาหารสามารถดำเนินการได้โดยสะดวกด้วยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์แบบเคลื่อนที่ นอกจากนี้ด้วยความตื่นตัวและใส่ใจในสุขภาพที่เพิ่มสูงขึ้นจากวิกฤติการระบาดใหญ่ของไวรัสโคโรนา 2019 ตลอดจนมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมและการจำกัดการเดินทาง ยังมีส่วนผลักดันให้ปริมาณและความถี่ในการใช้บริการจัดส่งอาหารตามต้องการแบบออนไลน์เพิ่มสูงยิ่งขึ้น งานวิจัยนี้มีเป้าหมายเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการเดินทางและการสั่งอาหารแบบออนไลน์ของผู้ที่ต้องการรับประทานอาหารภายในเขตเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากผลกระทบของการระบาดใหญ่ โดยอาศัยแบบสอบถามความพึงพอใจแบบระบุไว้ก่อนเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีความคุ้นเคยกับแอปพลิเคชันสั่งอาหาร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสำรวจของพฤติกรรมในกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการระบาด พบว่าความต้องการใช้บริการจัดส่งอาหารแบบออนไลน์มีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมอย่างชัดเจน อีกทั้งยังทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจที่จะเดินทางหรือจะใช้บริการจัดส่งอาหาร อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นอีกว่า พฤติกรรมดังกล่าวไม่ได้คงอยู่อย่างถาวร เพราะแม้ว่าผู้บริโภคยังคงใช้งานแอปพลิเคชันจัดส่งอาหารอยู่ แต่ความถี่ของการใช้ลดต่ำกว่าช่วงขณะที่เริ่มมีการแพร่ระบาด

คำสำคัญ: บริการจัดส่งอาหาร, การระบาดใหญ่ของไวรัสโคโรนา 2019, การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสำรวจ, แบบสอบถามความพึงพอใจแบบระบุไว้ก่อน, อุปสงค์การขนส่งสินค้า