

คน กทม 37.2 % สั่งอาหารไทย / อาหารอีสาน ผ่านแอปพลิเคชัน และจ่ายด้วยเงินสดไม่ถึงครึ่ง 25.7 % เจอปัญหาส่งไม่ตรงเวลา GrabFood - GET - FoodPanda ครองใจชาว กทม

ศูนย์สำรวจความคิดเห็นบ้านสมเด็จโพลล์ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้ดำเนินโครงการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชัน โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 1,117 กลุ่มตัวอย่าง เก็บข้อมูลในวันที่ 21 - 24 มกราคม 2563 กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้ใช้เกณฑ์ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane กำหนดว่า ประชากรเกิน 100,000 คน ต้องการความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดไม่เกิน 3% ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,111 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิงห์ สิงห์ขจร ประธานคณะกรรมการศูนย์สำรวจความคิดเห็นบ้านสมเด็จโพลล์ กล่าวว่า ผลการสำรวจในครั้งนี้ต่อพฤติกรรมคำสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชันของประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากในปัจจุบันคนกรุงเทพมหานครต้องการความสะดวก สดวก และรวดเร็ว บริการสั่งและส่งอาหารหรือเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชันจึงได้รับความนิยมและได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตประจำวันโดยไม่รู้ตัว ซึ่งบริการสั่งและส่งอาหารหรือเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชันสามารถอำนวยความสะดวกในช่วงเวลาที่เร่งรีบ ไม่ว่างจากการทำงาน เพียงกดเข้าแอปพลิเคชันก็เลือกร้าน เลือกเมนู และจัดส่งได้เลย ก็สามารถรอทานอาหารได้เลย ในปี 2562 การเติบโตของยอดคำสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชันเพิ่มมากขึ้นมีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น การให้บริการคำสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชันมีโปรโมชั่นเพื่อดึงดูดใจผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง จากการคาดการณ์ว่าในปี 2563 จะมีการใช้บริการคำสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชันมากกว่า 20 ล้านครั้ง โดยการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชัน มีข้อมูลที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้เหตุผลการเลือกใช้แอปพลิเคชันในการจัดส่งอาหารหรือเครื่องดื่ม อันดับหนึ่งคือ มีโปรโมชั่นลดราคาอาหาร ร้อยละ 22.3 อันดับที่สองคือ แอปพลิเคชันใช้งานง่าย ร้อยละ 18.1 อันดับที่สามคือ ความสะดวกสบาย ร้อยละ 12.7 อันดับที่สุดคือ มีร้านอาหารให้เลือกเยอะ ร้อยละ 12.4 อันดับสุดท้ายคือ ลดเวลาในการเดินทาง ร้อยละ 10.0

ในหนึ่งเดือนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้บริการคำสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชัน 3 - 4 ครั้ง เป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 29.2 อันดับที่สองคือ 1 - 2 ครั้ง ร้อยละ 22.3 อันดับที่สามคือ 5 - 6 ครั้ง ร้อยละ 20.8 และมีการใช้จ่ายต่อครั้งในเลือกสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชัน 101 - 300 บาท เป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 33.8 อันดับที่สองคือ 301 - 500 บาท ร้อยละ 25.4 อันดับที่สามคือน้อยกว่า 100 บาท ร้อยละ 19.2

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้แอปพลิเคชันในการจัดส่งอาหารหรือเครื่องดื่มประเภท อาหารไทย / อาหารอีสาน เป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 37.2 อันดับที่สองคือ อาหารฝรั่ง / ฟาสต์ฟู้ด ร้อยละ 23.7 อันดับที่สามคือ กาแฟ / ชาขนมไข่มุก ร้อยละ 12.8 อันดับที่สุดคือ อาหารญี่ปุ่น / ซูชิ ร้อยละ 10.8 อันดับสุดท้ายคือ ของ

หวาน เค้ก เบเกอรี่ ร้อยละ 10.7 และมีการชำระค่าสินค้าในการสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชัน โดย เก็บเงินปลายทาง / เงินสด เป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 46.3 อันดับที่สองคือ โอนเงิน/หักบัญชีธนาคาร ร้อยละ 20.3 อันดับที่สามคือ ผ่านบัตรเครดิต/เดบิต ร้อยละ 17.9

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการการสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชัน อันดับหนึ่งคือ แกร็บฟู้ด (Grab Food) ร้อยละ 36.2 อันดับที่สองคือ เก็ท (GET) ร้อยละ 24.6 อันดับที่สามคือ ฟู้ดแพนด้า (FoodPanda) ร้อยละ 19.1 อันดับที่สุดคือ ไลน์แมน (Line Man) ร้อยละ 15.1 อันดับที่ทำคือ แซ็บเดลิเวอรี่ (ZabDelivery) ร้อยละ 4.7

การชำระค่าสินค้า การสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชัน อันดับหนึ่งคือเก็บเงินปลายทาง / เงินสด ร้อยละ 46.3 อันดับที่สองคือ โอนเงิน/หักบัญชีธนาคาร ร้อยละ 20.3 อันดับที่สามคือ ผ่านบัตรเครดิต/เดบิต ร้อยละ 17.9 อันดับที่สุดคือ PROMPT PAY (พร้อมเพย์) ร้อยละ 8.1 อันดับที่ทำคือ Line Pay ร้อยละ 7.0

พบปัญหาที่พบในการใช้งานแอปพลิเคชันในการจัดส่งอาหารหรือเครื่องดื่ม อันดับหนึ่งคือ การจัดส่งไม่ตรงเวลา ร้อยละ 25.7 อันดับที่สองคือ แอปพลิเคชันใช้งานยาก ร้อยละ 22.0 อันดับที่สามคือ ราคาอาหารไม่ตรงตามที่ระบุ ร้อยละ 16.3 อันดับที่สุดคือ พนักงานไม่สุภาพ ร้อยละ 15.9 อันดับที่ทำคือ ค่าจัดส่งราคาแพง ร้อยละ 14.2

ส่วนที่ 1 การสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน

1. ในหนึ่งเดือนท่านใช้บริการการสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชัน โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อเดือน

1 – 2 ครั้ง	ร้อยละ 22.3
3 – 4 ครั้ง	ร้อยละ 29.2
5 – 6 ครั้ง	ร้อยละ 20.8
7 – 8 ครั้ง	ร้อยละ 12.6
9 – 10 ครั้ง	ร้อยละ 10.3
มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป	ร้อยละ 4.8
2. ท่านเลือกสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชัน จะมีการใช้จ่ายต่อครั้งประมาณเท่าไร

น้อยกว่า 100 บาท	ร้อยละ 19.2
101 – 300 บาท	ร้อยละ 33.8
301 – 500 บาท	ร้อยละ 25.4
501 – 800 บาท	ร้อยละ 11.6

801 – 1,000บาท	ร้อยละ 9.0
มากกว่า 1,000 บาท	ร้อยละ 1.0

3. ท่านชำระค่าสินค้า การสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชัน ด้วยวิธีใดมากที่สุด

ผ่านบัตรเครดิต/เดบิต	ร้อยละ 17.9
โอนเงิน/หักบัญชีธนาคาร	ร้อยละ 20.3
เก็บเงินปลายทาง / เงินสด	ร้อยละ 46.3
Line Pay	ร้อยละ 7.0
PROMPT PAY (พร้อมเพย์)	ร้อยละ 8.1
อื่นๆ	ร้อยละ 0.4

4. ท่านเลือกใช้แอปพลิเคชันในการจัดส่งอาหารหรือเครื่องดื่ม เพราะเหตุใด

แอปพลิเคชันใช้งานง่าย	ร้อยละ 18.1
มีโปรโมชั่นลดราคาอาหาร	ร้อยละ 22.3
มีร้านอาหารให้เลือกเยอะ	ร้อยละ 12.4
ค่าจัดส่งราคาถูก	ร้อยละ 9.9
มีความรวดเร็วในการจัดส่ง	ร้อยละ 9.7
ความสะดวกสบาย	ร้อยละ 12.7
ลดเวลาในการเดินทาง	ร้อยละ 10.0
มีโปรโมชั่นลดค่าส่ง	ร้อยละ 4.1
อื่นๆ	ร้อยละ 0.8

5. ท่านสั่งอาหารและเครื่องดื่มประเภทใดมากที่สุดในการใช้แอปพลิเคชันในการจัดส่งอาหารหรือเครื่องดื่ม

อาหารไทย / อาหารอีสาน	ร้อยละ 37.2
อาหารฝรั่ง / ฟาสต์ฟู้ด	ร้อยละ 23.7
อาหารญี่ปุ่น / ซูชิ	ร้อยละ 10.8
กาแฟ / ชานมไข่มุก	ร้อยละ 12.8
ของหวาน เค้ก เบเกอรี่	ร้อยละ 10.7
อื่นๆ	ร้อยละ 4.8

6. ท่านคิดว่าการใช้งานแอปพลิเคชันในการจัดส่งอาหารหรือเครื่องดื่ม มีความรวดเร็วหรือไม่

มีความรวดเร็ว	ร้อยละ 74.9
ไม่มีความรวดเร็ว	ร้อยละ 25.1

7. ท่านเคยใช้บริการการสั่งอาหารหรือเครื่องดื่มผ่านแอปพลิเคชัน ท่านเคยใช้บริการผ่านทางแอปพลิเคชันใด

แกร็บฟู้ด (Grab Food)	ร้อยละ 36.2
เก็ต (GET)	ร้อยละ 24.6

แซ็ปเดลิเวอรี (ZabDelivery)	ร้อยละ 4.7
ฟู้ดแพนด้า (FoodPanda)	ร้อยละ 19.1
ไลน์แมน (Line Man)	ร้อยละ 15.1
อื่นๆ	ร้อยละ 0.3

8. ท่านเคยพบปัญหาใดบ้างในการใช้งานแอปพลิเคชันในการจัดส่งอาหารหรือเครื่องดื่ม

แอปพลิเคชันใช้งานยาก	ร้อยละ 22.0
พนักงานไม่สุภาพ	ร้อยละ 15.9
ราคาอาหารไม่ตรงตามที่ระบุ	ร้อยละ 16.3
ค่าจัดส่งราคาแพง	ร้อยละ 14.2
การจัดส่งไม่ตรงเวลา	ร้อยละ 25.7
อาหารไม่ตรงกับที่สั่ง	ร้อยละ 5.9

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

1. เพศ	ชาย	ร้อยละ 43.6	หญิง	ร้อยละ 56.4
2. อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	ร้อยละ 17.3	20 - 25 ปี	ร้อยละ 26.3
	26 - 30 ปี	ร้อยละ 20.3	31 - 35 ปี	ร้อยละ 14.4
	36 - 40 ปี	ร้อยละ 13.0	41 - 45 ปี	ร้อยละ 4.8
	46 - 50 ปี	ร้อยละ 3.0	มากกว่า 50 ปี	ร้อยละ 0.9
3. อาชีพ	นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา			ร้อยละ 39.6
	ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ			ร้อยละ 12.5
	พนักงานบริษัทเอกชน			ร้อยละ 24.4
	นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการส่วนตัว			ร้อยละ 10.8
	แม่บ้าน/พอบ้าน			ร้อยละ 4.5
	รับจ้างทั่วไป			ร้อยละ 8.2

ข่าวประชาสัมพันธ์เผยแพร่วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2563