

ชื่อเรื่อง	ยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแกร็บฟู้ด (Grab Food) ของผู้บริโภคในจังหวัดกระบี่
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	กัลยากร นุ่นย่อง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.กรกรรศ สูดประไพ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริโภคในจังหวัดกระบี่ 2) เปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้บริโภคในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) วิเคราะห์ยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแกร็บฟู้ด (Grab Food) ของผู้บริโภคในจังหวัดกระบี่ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร W.G. Cochran ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง เครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที และการทดสอบแบบเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการยอมรับเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้บริโภคในจังหวัดกระบี่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ผลการวิเคราะห์ยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแกร็บฟู้ด (Grab Food) ของผู้บริโภค พบว่า ปัจจัยจำนวน 8 ตัวแปร ได้แก่ ด้านโปรโมชั่น ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้บริการ ด้านการลดราคา ด้านแพ็คเกจ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านแนะนำคนใกล้ชิด สามารถร่วมกันทำนายยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันแกร็บฟู้ด (Grab Food) ของผู้บริโภคในจังหวัดกระบี่ ได้ร้อยละ 80.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ ยอมรับเทคโนโลยี การตัดสินใจ การใช้บริการแอปพลิเคชันแกร็บฟู้ด (Grab Food) ผู้บริโภคจังหวัดกระบี่

Title	Accept the technology that affects the decision of consumers in Krabi to use the Grab Food application
Name	Kalyakorn Chunyong
Advisor	Dr. Kornkorn Sudprapai
Degree	Master of Business Administration
Year	2025

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of service quality in financial and accounting services of the Waterworks Division of Yala City Municipality, 2) compare the satisfaction of service users of the Waterworks Division of Yala City Municipality classified by personal factors, and 3) analyze the service quality in financial and accounting services that affected the satisfaction of service users of the Waterworks Division of Yala City Municipality, Yala Province. This study employed a quantitative research approach. The population consisted of 17,698 service users who had previously used the financial and accounting services of the Waterworks Division of Yala City Municipality, Yala Province. The sample size was determined using Taro Yamane's formula, resulting in 392 respondents. Data were collected using purposive random sampling. The research instrument was a questionnaire. The statistical methods used for data analysis included frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and multiple regression analysis.

The findings revealed that 1) the overall level of service quality in financial and accounting services was at the highest level. When considered by aspect in descending order of mean scores, all five aspects were at the highest level, with assurance showing the highest mean score, followed by empathy, reliability, tangibility of services, and responsiveness showing the lowest mean score, 2) the comparison results indicated that service users with different personal factors, including age, educational level, and monthly income, demonstrated significantly different levels of satisfaction at the .05 level, whereas differences in gender and educational level did not result in significant differences in satisfaction, and 3) the analysis of service quality in financial and accounting services affecting service user satisfaction revealed that five factors namely

tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy jointly predicted service user satisfaction at 80.3 percent, with statistical significance at the .05 level.

Keywords: Service Quality, Financial and Accounting Services, Satisfaction, Service Users, Waterworks Division, Yala City Municipality, Yala Province