

อิทธิพลกำกับของความสามารถในการปรับตัวต่อความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย

ชุตติกร ประยูรเกียรติ ปิยะ แก้วบัวดี นภาพร วงษ์วิชิต* และภัทริยา วาหมงคล

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์

*Corresponding Author Email: napaporn.wo@rmuti.ac.th

Received: May 5, 2025; Revised: July 20, 2025; Accepted: July 31, 2025

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย และ 2) ศึกษาอิทธิพลกำกับของความสามารถในการปรับตัวต่อความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทยจำนวน 384 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบ่งชั้น กำหนดสัดส่วนจำนวนตัวอย่างในแต่ละชั้นตามจังหวัด ตัวแทนแต่ละภูมิภาค และใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีวัตถุประสงค์ร่วมกับการเข้าถึงแบบสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานกับองค์กรการส่งอาหารแกร็บ โดยประเภทอาหารที่ส่งบ่อยที่สุดคืออาหารไทย จำนวนการส่งอาหารในแต่ละครั้งเฉลี่ย 3-4 เมนู ช่วงเวลาที่มีการส่งอาหารมากที่สุดคือระหว่าง 12.01 - 15.00 น. จำนวนรอบที่ทำการส่งอาหารเฉลี่ย 5-10 รอบต่อวัน รายได้เฉลี่ยต่อรอบอยู่ที่ 20-25 บาท ส่วนใหญ่ได้รับเงินจากการส่งอาหารเป็นรายวัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากการส่งอาหารอยู่ที่ 10,000-20,000 บาท 2) แรงจูงใจในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ ความสามารถในการปรับตัวมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการให้บริการในทิศทางบวก และมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับประสิทธิภาพการให้บริการในทิศทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความสามารถในการปรับตัวของพนักงาน แรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร
ประสิทธิภาพการให้บริการ

The Moderating Influence of Adaptive Performance on the Relationship Between Work Motivation, Perceived Organizational Justice, and Service Efficiency of Food Delivery Riders in Thailand

Chutikorn Prungkiat, Piya Kaewbuadee, Napaporn Wongwichit*, and Pattariya Wahamongkhon

Faculty of Management Technology, Rajamangala of Technology Isan SURIN Campus

*Corresponding Author Email: napaporn.wo@rmuti.ac.th

Received: May 5, 2025; Revised: July 20, 2025; Accepted: July 31, 2025

Abstract

This study aims to 1) examine the work behaviors of food delivery riders using applications in Thailand and 2) investigate the moderating influence of adaptive performance on the relationship between work motivation, perceived organizational justice, and service efficiency among food delivery riders in Thailand. This research employed a quantitative approach, using a questionnaire as the data collection tool from 384 food delivery riders using applications in Thailand. The sample was selected using stratified random sampling, with the sample size in each stratum proportionally allocated based on representative provinces from each region. Within each stratum, purposive and convenience sampling methods were applied to select the participants. The data were analyzed using descriptive statistics, including percentages, means, and standard deviations, as well as hypothesis testing using Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis.

The findings revealed that 1) the majority of food delivery riders worked with the Grab food delivery service. The most frequently delivered food type was Thai food, with an average of 3-4 menu items per delivery. The peak delivery time was between 12:01 PM and 3:00 PM, with an average of 5-10 deliveries per day. The average income per delivery was 20-25 THB, and most riders received daily payment. The average monthly income from food delivery ranged from 10,000 to 20,000 THB. 2) Both work motivation and perceived organizational justice had a significant positive relationship with service efficiency at the 0.01 level. Furthermore, adaptive performance was found to moderate the relationship between work motivation and service efficiency in a positive direction, while it moderated the relationship between perceived organizational justice and service efficiency in a negative direction, with statistical significance at the 0.01 level.

Keywords: Adaptive Performance, Work Motivation, Perceived Organizational Justice, Service Efficiency

บทนำ

ธุรกิจการส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน หรือที่เรียกโดยทั่วไปว่า "ธุรกิจเดลิเวอรี" ได้กลายเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่เติบโตอย่างรวดเร็วทั่วโลก โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งรวมถึงประเทศไทยด้วย รายงานข้อมูลจาก Bangkok Biz News (2024) ระบุว่า แม้ธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีจะมีการชะลอตัวในช่วงปี 2567 แต่แนวโน้มระยะยาวของตลาดฟู้ดเดลิเวอรียังคงเป็นบวก โดยคาดว่าจะกลับมาเติบโตในปี 2568 ที่ระดับประมาณ 120,000 ล้านบาท หรือเติบโตเฉลี่ยประมาณร้อยละ 7 ต่อปี ปริมาณการส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งทำให้การส่งอาหารผ่านแอปกลายเป็นเรื่องปกติในชีวิตประจำวัน ส่งผลให้ธุรกิจเดลิเวอรีต้องพัฒนา ระบบการให้บริการ และ คุณภาพของพนักงานส่งอาหาร อย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาความพึงพอใจของลูกค้าในระยะยาว (Pulakos et al., 2000) อย่างไรก็ตาม แม้ธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีจะเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงเผชิญกับปัญหาเชิงโครงสร้างด้านการให้บริการ เช่น ความล่าช้าในการจัดส่ง พฤติกรรมไม่เหมาะสมของพนักงาน และคุณภาพบริการที่ไม่สม่ำเสมอ ซึ่งล้วนส่งผลต่อ ความเชื่อมั่นของลูกค้า และความสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มกับผู้ประกอบการร้านอาหาร ความท้าทายเหล่านี้เน้นให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของพนักงานส่งอาหารมีบทบาทสำคัญต่อ ความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ ในยุคดิจิทัล การแก้ปัญหาจึงไม่อาจพึ่งเพียงเทคโนโลยีหรือระบบโลจิสติกส์เพียงอย่างเดียว แต่ควรเน้นการพัฒนาศักยภาพ ภายในตัวบุคคล ที่ปฏิบัติงานในแนวทาง

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยพฤติกรรมและจิตวิทยาการทำงานของพนักงานส่งอาหารในบริบทประเทศไทย ซึ่งมีลักษณะเฉพาะทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม สำคัญคือการวิเคราะห์องค์ประกอบทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความสามารถในการปรับตัวทัศนคติอาชีพความพึงพอใจในการทำงาน และความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Deci and Ryan, 2000; Greenberg, 1987; Bakker and Demerouti, 2017) โดยเฉพาะในธุรกิจที่มีความไม่แน่นอนและแรงกดดันสูง เช่น การแข่งกับเวลาและความคาดหวังของลูกค้า (Pulakos et al., 2000) กรอบแนวคิดทฤษฎีความต้องการและทรัพยากรในการทำงาน (Job demands-resources: JD-R Theory) (Bakker and Demerouti, 2017) เหมาะสมสำหรับวิเคราะห์พฤติกรรมและประสิทธิภาพของพนักงานในบริบทนี้ โดยชี้ว่าพนักงานต้องเผชิญกับความต้องการงานสูง เช่น ความเครียดจากเวลาจัดส่งและแรงกดดันจากลูกค้า ขณะเดียวกันต้องได้รับทรัพยากร เช่น การสนับสนุนองค์กร การฝึกอบรม หรือการรับรู้ความยุติธรรม เพื่อเสริมความสามารถในการรับมือและรักษาประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง แรงจูงใจและความยุติธรรมส่งผลต่อความทุ่มเทและทัศนคติการให้บริการ ขณะที่ความสามารถในการปรับตัวเป็นคุณสมบัติสำคัญในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนและต้องการตอบสนองอย่างรวดเร็ว แรงจูงใจสามารถอธิบายได้จากทฤษฎีต่าง ๆ เช่น มาสโลว์ (Maslow) ที่ระบุแรงขับเคลื่อนจากความต้องการขั้นพื้นฐานถึงการเติมเต็มศักยภาพ และทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ที่ว่าแรงจูงใจเกิดเมื่อเชื่อว่าความพยายามนำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ การรับรู้ความยุติธรรมตาม Greenberg (1987) มีผลต่อความผูกพันและพฤติกรรมพนักงาน เช่น ความเต็มใจให้บริการและการมีส่วนร่วมกับเป้าหมายองค์กร ส่วนความสามารถในการปรับตัวตาม Pulakos et al. (2000) คือการตอบสนองต่อสถานการณ์ไม่คาดฝัน เช่น ปัญหาจราจรหรือความเปลี่ยนแปลงคำสั่งซื้อซึ่งเด่นชัดในบริบทเดลิเวอรี ดังนั้น การศึกษาความสามารถในการปรับตัวจึงมีความจำเป็น เพราะช่วยเสริมประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพการให้บริการในสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอนและต้องการการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

จากปัญหาและความสำคัญที่กล่าวมา งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย โดยมีความสามารถในการปรับตัวเป็นตัวแปรกำกับ เพื่อทำความเข้าใจกลไกเชิงจิตวิทยาที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของ

แรงงานแพลตฟอร์มในสถานการณ์ไม่แน่นอนและกดดันสูง เช่น การจัดส่งล่าช้า การรับมือกับลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ หรือ สภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งต้องการแรงจูงใจสูง การรับรู้ความยุติธรรม และความสามารถในการปรับตัวเพื่อรักษา คุณภาพบริการให้หน้าพึงพอใจ งานวิจัยนี้ไม่ได้จำกัดเพียงการวัดความสัมพันธ์เชิงปริมาณของตัวแปร แต่ยังตีความผลลัพธ์ ในเชิงระบบเพื่อสะท้อนภาพรวมสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานส่งอาหารในยุคดิจิทัล ผลการศึกษามีศักยภาพ ขยายองค์ความรู้ทางทฤษฎีโดยเฉพาะในด้านจิตวิทยาการทำงานและพฤติกรรมองค์การกับแรงงานนอกระบบที่ยังศึกษา น้อยในประเทศไทย แรงงานแพลตฟอร์มซึ่งขาดสัญญาจ้างถาวร มักเผชิญความไม่มั่นคงทางอาชีพ ขาดโอกาสพัฒนาและ การดูแลในเชิงระบบการวิเคราะห์กลไกจิตวิทยาที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานจึงเป็นการเปิดพื้นที่ทางวิชาการใหม่เพื่อ เข้าใจแรงงานกลุ่มนี้อย่างลึกซึ้งในทางปฏิบัติ ผลวิจัยสามารถนำไปใช้พัฒนาโปรแกรมฝึกอบรม ส่งเสริมแรงจูงใจ และ สร้างความรู้สึกยุติธรรม ซึ่งช่วยลดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และส่งเสริมพฤติกรรมให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อยกระดับ ประสิทธิภาพบุคลากร สร้างความพึงพอใจลูกค้า และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลกำกับของความสามารถในการปรับตัวต่อความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย

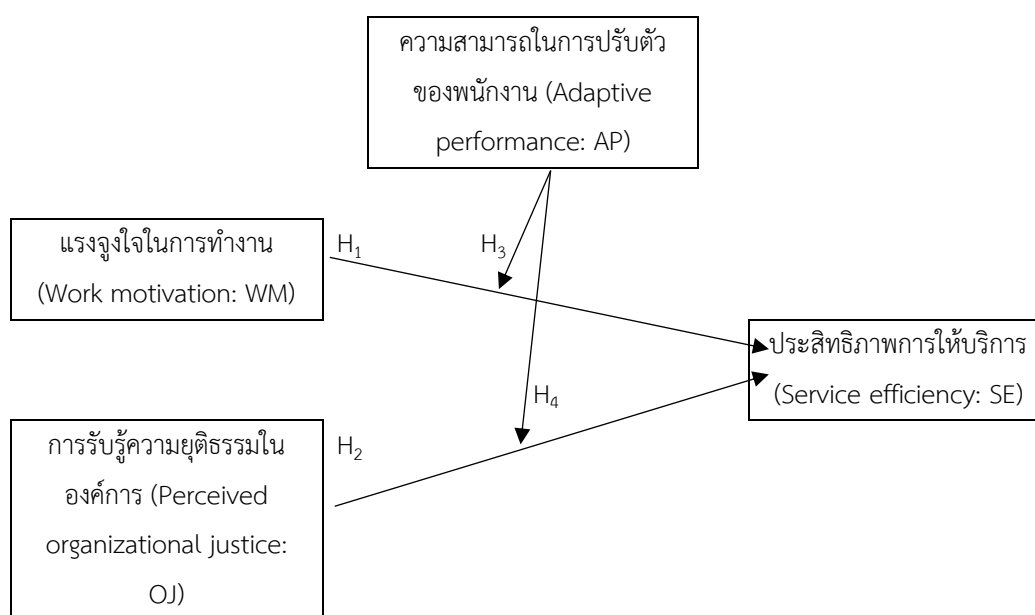
สมมติฐานการวิจัย

- H₁: แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการ
- H₂: การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการ
- H₃: อิทธิพลกำกับของความสามารถในการปรับตัวต่อความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและ ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย
- H₄: อิทธิพลกำกับของความสามารถในการปรับตัวต่อความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การ และประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระคือ แรงจูงใจในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การ ตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการให้บริการ และ ตัวแปรกำกับคือ ความสามารถในการปรับตัว
2. ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ครอบคลุมพื้นที่ประเทศไทย โดยกำหนดตัวแทนในแต่ละภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด เชียงใหม่ ขอนแก่น กรุงเทพมหานคร นครปฐม ชลบุรี และสงขลา
4. ขอบเขตด้านเวลา คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง กุมภาพันธ์ ถึง มีนาคม 2568

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษากิจกรรมการทำงานของพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทยใช้ JD-R Theory อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และประสิทธิภาพการให้บริการ ภายใต้อิทธิพลของความสามารถในการปรับตัว ทฤษฎีนี้พัฒนาโดย Demerouti และต่อยอดโดย Bakker and Demerouti (2017) ใช้ในบริบทงานบริการที่มีเวลาทำงานยืดหยุ่นและความไม่แน่นอนสูง JD-R Theory แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสองประเภท คือ ความต้องการในการทำงาน (Job demands) และทรัพยากรในการทำงาน (Job resources) ซึ่งร่วมกันกำหนดแรงจูงใจ ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และประสิทธิภาพพนักงาน สำหรับพนักงานส่งอาหาร ความต้องการงานมาจากความกดดันด้านเวลา ภาระงาน และการจัดการลูกค้าหลากหลาย ส่วนทรัพยากรงาน เช่น ความยุติธรรมในองค์การ การสนับสนุนจากหัวหน้า และรายได้ที่เหมาะสม ช่วยบรรเทาความเครียดและเพิ่มความมุ่งมั่น JD-R Theory เน้นว่าทรัพยากรในการทำงานกระตุ้นแรงจูงใจภายใน เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรยุติธรรมและได้รับการสนับสนุน จะเพิ่มความมุ่งมั่นและประสิทธิภาพ (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti and Schaufeli, 2009) ความรู้สึกยุติธรรมและการสนับสนุนจากระบบแอปพลิเคชันหรือผู้ว่าจ้างจึงสำคัญต่อแรงจูงใจและคุณภาพงาน ความสามารถในการปรับตัว (Adaptive performance) เป็นทรัพยากรส่วนบุคคลที่ช่วยพนักงานรับมือ ความต้องการงานที่เปลี่ยนแปลงและรักษาประสิทธิภาพในสถานการณ์ไม่แน่นอน (Pulakos et al., 2000; Bakker and Demerouti, 2017) ความสามารถนี้ช่วยเสริมแรงจูงใจ ลดผลกระทบจากความรู้สึกไม่ยุติธรรม ควบคุมอารมณ์ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้า นำไปสู่ประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีขึ้น (Griffine et al., 2010) ดังนั้น JD-R Theory เชื่อมโยงแรงจูงใจ การรับรู้ความยุติธรรม และความสามารถปรับตัวอย่างเป็นระบบ ช่วยวิเคราะห์พฤติกรรมพนักงานส่งอาหารในบริบทไทยอย่างเหมาะสม และสนับสนุนการออกแบบแนวทางบริหารจัดการที่ตรงจุดมากขึ้น

แรงจูงใจในการทำงาน และ ประสิทธิภาพการให้บริการ (Work motivation and Service efficiency)

ในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย การเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมบริการดิจิทัลที่เติบโตและแข่งขันสูง การให้บริการที่มีคุณภาพและรวดเร็วสะท้อนศักยภาพพนักงานในการตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านความเร็ว ความถูกต้อง การประสานงานกับระบบแพลตฟอร์ม และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Parasuraman et al., 1988) ประสิทธิภาพการให้บริการ (Service performance) หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ พร้อมทั้งมีการยาหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การแจ้งลูกค้าเมื่อเกิดความล่าช้า การเลือกเส้นทางที่เร็วที่สุด หรือการจัดวางสินค้าอย่างเรียบร้อย ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความอยู่รอดขององค์กรในระยะยาว (Parasuraman et al.,) หนึ่งในปัจจัยหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการคือ แรงจูงใจในการทำงาน (Work motivation) ซึ่งเป็นแรงผลักดันทั้งภายในและภายนอกที่กระตุ้นพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมาย (Ryan and Deci, 2000) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) ได้แก่ ความสนใจในงาน ความรู้สึก มีคุณค่า และความภาคภูมิใจ ขณะที่แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) เกี่ยวข้องกับผลตอบแทน การยอมรับ และความมั่นคงในงาน (Ryan and Deci, 2000) สำหรับพนักงานส่งอาหาร แรงจูงใจอาจมาจากค่าตอบแทน ระบบคะแนนรีวิว และความยืดหยุ่นในการจัดเวลาทำงาน เช่น การตั้งเป้ารายได้ การแข่งขันรับออเดอร์ในช่วงพีค หรือความภาคภูมิใจจากรีวิว 5 ดาว ซึ่งส่งเสริมความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการที่ดี ดังนั้นจึงเสนอ

สมมติฐานที่ 1: แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการ

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และ ประสิทธิภาพการให้บริการ (Perceived organizational justice and Service efficiency)

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่องค์กรปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในมิติของกระบวนการ การกระจายผลตอบแทน และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Greenberg, 1987) โดยแบ่งเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ (1) ความยุติธรรมด้านการกระจาย (Distributive justice) คือ ความเป็นธรรมในการแบ่งปันผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ เช่น การให้โบนัสตามผลงานจริง ไม่ใช่ตามความชอบส่วนตัว (2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural justice) คือ ความเป็นธรรมในกระบวนการตัดสินใจและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน และ (3) ความยุติธรรม ด้านปฏิสัมพันธ์ (Interactional justice) คือ การได้รับความเคารพและการปฏิบัติอย่างเหมาะสมจากผู้บริหารหรือหัวหน้างาน ทั้งในถ้อยคำและพฤติกรรม เช่น การให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์โดยไม่ตำหนิในที่สาธารณะ การปฏิบัติที่โปร่งใสและซื่อสัตย์ช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ลดความตึงเครียดในทีม และสะท้อนคุณค่าของพนักงานในสายตาองค์กร ซึ่งส่งผลต่อบรรยากาศการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยของ Colquitt et al., (2001) พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมมีผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจ ความผูกพัน และพฤติกรรมการให้บริการ โดยเฉพาะในงานบริการที่ประเมินผลงานจากลูกค้าโดยตรง เช่น พนักงานส่งอาหาร ความรู้สึกว่าได้รับการเคารพ เช่น การให้รางวัลอย่างโปร่งใส การจัดสรรงานอย่างเท่าเทียม และการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ จะส่งเสริมความเต็มใจในการให้บริการที่ดีขึ้น ดังนั้นจึงเสนอ

สมมติฐานที่ 2: การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการ

ความสามารถในการปรับตัวของพนักงาน (Adaptive performance)

แม้แรงจูงใจและการรับรู้ความยุติธรรมจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการโดยตรง แต่อีกตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญในฐานะตัวแปรกำกับ (Moderating variable) คือ ความสามารถในการปรับตัว หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ในการทำงานอย่างยืดหยุ่นและมี

ประสิทธิภาพ (Pulakos et al., 2000) ซึ่งประกอบด้วย (1) การเรียนรู้สิ่งใหม่ (2) การจัดการกับสถานการณ์ไม่คาดฝัน (3) การควบคุมอารมณ์ภายใต้ความกดดัน และ (4) การประยุกต์ใช้กลยุทธ์หลากหลายในการทำงาน ลักษณะเหล่านี้สะท้อนความยืดหยุ่นเชิงพฤติกรรมและการตอบสนองต่อความท้าทายใหม่ เช่น การรับมือกับออเดอร์ถูกยกเลิกกะทันหัน การเปลี่ยนเส้นทางจัดส่ง การจัดการกับลูกค้าที่ไม่พอใจ หรือการเรียนรู้ฟีเจอร์ใหม่ของแอปพลิเคชัน ซึ่งจำเป็นในงานบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา งานวิจัยของ Griffin et al. (2010) ระบุว่าในสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอนสูง เช่น งานส่งอาหาร ความสามารถในการปรับตัวช่วยรักษาระดับแรงจูงใจ และลดผลกระทบจากความรู้สึกไม่ยุติธรรมในองค์กร พนักงานที่มีความสามารถนี้มักประสบความสำเร็จในหน้าที่ (Pulakos et al., 2000) ในกรอบ JD-R Theory ทรัพยากรส่วนบุคคล เช่น ความสามารถในการปรับตัว ช่วยเสริมแรงจูงใจและลดผลกระทบจากความต้องการงาน (Bakker and Demerouti, 2017) ดังนั้น ในบริบทการรับรู้ความยุติธรรมซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมพนักงาน หากพนักงานมีความสามารถในการปรับตัวสูง จะสามารถแปรผลการรับรู้ความยุติธรรมให้เป็นแรงจูงใจเชิงบวกในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการได้ เช่น พนักงานที่ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจากผู้จัดการหรือระบบงาน มีแนวโน้มพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อมีทักษะการปรับตัวที่ดี ดังนั้นจึงเสนอ **สมมติฐานที่ 3: ความสามารถในการปรับตัวมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย** และ **สมมติฐานที่ 4: ความสามารถในการปรับตัวมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย**

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร คือ พนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย ส่วน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทยที่เข้าร่วมการศึกษานี้ เนื่องจากไม่สามารถระบุจำนวนประชากรได้อย่างชัดเจน จึงใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างสำหรับกรณีที่ไม่ทราบสัดส่วนของประชากรหรือจำนวนประชากรที่แน่นอน ตาม Krejcie and Morgan (1970) โดยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างเริ่มจากการใช้วิธีการสุ่มแบ่งชั้น (Stratified sampling) เพื่อกำหนดสัดส่วนจำนวนตัวอย่างในแต่ละชั้นตามสัดส่วนจำนวนประชากรในจังหวัดตัวแทนแต่ละภูมิภาค ได้แก่ กรุงเทพมหานคร 161 คน จังหวัดเชียงใหม่ 53 คน ขอนแก่น 52 คน ชลบุรี 48 คน สงขลา 42 คน และ นครปฐม 28 คน จากนั้น ภายในแต่ละชั้นตัวอย่าง คณะผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบมีวัตถุประสงค์ร่วมกับการเข้าถึงแบบสะดวก (Purposive and convenience sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน ได้แก่ 1) ต้องเป็นพนักงานส่งอาหารที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน และ 2) ให้บริการผ่านแอปพลิเคชันหลักในประเทศไทย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย/รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดแบ่ง 6 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ข้อ และ ตอนที่ 2 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน 8 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน 8 ข้อ ตอนที่ 4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร 8 ข้อ ตอนที่ 5 ประสิทธิภาพการให้บริการ 9 ข้อ และ ตอนที่ 6 ความสามารถในการปรับตัว 7 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบบสเกลทศนิยม (Likert scale) จำนวน 5 ระดับ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยใช้เกณฑ์การประเมินความเที่ยงของเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับ (Index of item-objective congruence: IOC) ผ่านการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อให้มั่นใจว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวัดอย่างเหมาะสม ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่าระหว่าง 0.667–1.000 ผ่านเกณฑ์ 0.50 ขึ้นไป (Rovinelli and Hambleton, 1977) ทั้ง 45 ข้อ แสดงว่าข้อคำถามสอดคล้องกับเนื้อหาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน วิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) โดยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) อยู่ระหว่าง 0.781-0.899 ซึ่งผ่านเกณฑ์มากกว่า 0.700 และมีค่าความเที่ยงตรงโดยทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) อยู่ระหว่าง 0.934-0.963 ซึ่งผ่านเกณฑ์มากกว่า 0.400 (Hair et al., 2010) สรุปได้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพแล้ว จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ในรูปแบบออนไลน์ โดยดำเนินการระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงมีนาคม พ.ศ. 2568 แบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจำนวนทั้งสิ้น 384 ชุด ได้รับการตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องก่อนนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนของกระบวนการวิจัย ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบความเอนเอียงอันเนื่องมาจากการไม่ตอบกลับ (Non-response bias) คณะผู้วิจัยได้เปรียบเทียบข้อมูลจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงแรก (Early respondents) กับกลุ่มที่ตอบในช่วงหลัง (Late respondents) โดยการวิเคราะห์ตัวแปรพื้นฐานของทั้งสองกลุ่มพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งบ่งชี้ว่าไม่มีอคติจากการไม่ตอบกลับที่อาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ ภายหลังจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลตามกรอบแนวทางที่วางไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรต้น ตัวแปรตาม และตัวแปรควบคุม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment coefficient) จากนั้นทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ได้แก่ ตอนที่ 1-2 วิเคราะห์หาค่าทางสถิติด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ตอนที่ 3-6 วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบบรรยาย และการสรุปผลการวิจัย โดยแปลความหมายค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00) มาก (ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50) ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50) น้อย (ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50) และน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50) และ ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple correlation analysis) และ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นเพศชาย 384 คน (ร้อยละ 100.000) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี 213 คน (ร้อยละ 55.469) 15-20 ปี 125 คน (ร้อยละ 32.552) 31-40 ปี 45 คน (ร้อยละ 11.718) ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี 272 คน (ร้อยละ 70.833) ปริญญาตรี 110 คน (ร้อยละ 28.646) สูงกว่าปริญญาตรี 2 คน (ร้อยละ 0.521) ประกอบอาชีพส่งอาหารเป็นอาชีพเสริม 222 คน (ร้อยละ 57.813) เป็นอาชีพหลัก 162 คน (ร้อยละ 42.187) และประสบการณ์การประกอบอาชีพส่งอาหารต่ำกว่า 1 ปี 161 คน (ร้อยละ 41.927) 1-2 ปี 100 คน (ร้อยละ 26.042) 3-4 ปี 81 คน (ร้อยละ 21.094)

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดในองค์กรการส่งอาหารคือ แกร็บ (Grab) 214 คน (ร้อยละ 55.729) ไหล่แมน (LINE MAN) 84 คน (ร้อยละ 21.875) ฟู้ดแพนด้า (Foodpanda) 52 คน (ร้อยละ 13.542) ประเภทของอาหารที่ส่งบ่อยที่สุดคือ อาหารไทย 164 คน (ร้อยละ 42.708) อาหารจานหลัก 114 คน (ร้อยละ 29.687) อาหารจานด่วน (ฟาสต์ฟู้ด) 52 คน (ร้อยละ 13.542) จำนวนรายการอาหารในการส่งโดยเฉลี่ยต่อครั้ง 3-4 เมนู 213 คน (ร้อยละ 55.469) 1-2 เมนู 133 คน (ร้อยละ 34.635) 5-6 เมนู 26 คน (ร้อยละ 6.771) ช่วงเวลาในการส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันสูงสุด เวลา 12.01 - 15.00 น. 105 คน (ร้อยละ 27.344) เวลา 18.01 - 21.00 น. 89 คน (ร้อยละ 23.177) เวลา 15.01 - 18.00 น. 75 คน (ร้อยละ 19.531) จำนวนรอบที่ทำการส่งอาหาร 5-10 รอบต่อวัน 221 คน (ร้อยละ 57.552) น้อยกว่า 5 รอบ 65 คน (ร้อยละ 16.927) 11-15 รอบ 65 คน (ร้อยละ 16.927) รายได้เฉลี่ยต่อการส่งอาหารต่อรอบ 20-25 บาท 156 คน (ร้อยละ 40.625) 26-30 บาท 101 คน (ร้อยละ 26.302) น้อยกว่า 20 บาท 39 คน (ร้อยละ 10.156) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากการส่งอาหาร 10,000-20,000 บาท 205 คน (ร้อยละ 53.385) ต่ำกว่า 10,000 บาท 151 คน (ร้อยละ 39.323) 20,001-30,000 บาท 19 คน (ร้อยละ 4.948) และระยะเวลาที่ท่านได้รับเงินจากการส่งอาหารเป็นรายวัน 330 คน (ร้อยละ 85.937) รายสัปดาห์ 54 คน (ร้อยละ 14.063)

ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ประสิทธิภาพการให้บริการ และ ความสามารถในการปรับตัว

กลุ่มตัวอย่างมีระดับแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความสามารถในการปรับตัว และ ประสิทธิภาพการให้บริการ ดังนี้ (1) แรงจูงใจในการทำงานรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.303$, S.D. = 0.477) เช่น สามารถใช้ความรู้เพื่อช่วยให้การส่งอาหารเป็นไปอย่างราบรื่น แอปพลิเคชันที่ใช้งานสนับสนุนการทำงานได้อย่างเหมาะสม (2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.167$, S.D. = 0.503) เช่น องค์กรมีข้อมูลในแอปพลิเคชันมีการปรับปรุงให้ถูกต้องให้เป็นปัจจุบัน ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแคมเปญส่งเสริมการขายหรือคำตอบแทนพิเศษถูกสื่อสารให้ทราบอย่างตรงไปตรงมา (3) ความสามารถในการปรับตัวของพนักงานรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.233$, S.D. = 0.419) เช่น นำข้อมูลจากหลากหลายแหล่ง เช่น ฟีดแบ็กจากลูกค้า หรือคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน มาปรับปรุง การทำงานของตนเอง สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี แม้ในสถานการณ์ที่กดดันหรือเมื่อเผชิญกับปัญหาที่ท้าทาย และ (4) ประสิทธิภาพการให้บริการรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.190$, S.D. = 0.505) เช่น พนักงานส่งอาหารมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่เหมาะสมในการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรมีนโยบายหรือ

แนวทางปฏิบัติที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในทุกกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจและเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน

ผลการวิเคราะห์หัตถิพลกำกับของความสามารถในการปรับตัวต่อความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน ส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 และการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปร	WM	OJ	AP	SE
แรงจูงใจในการทำงาน (WM)	-	0.715*	0.703*	0.617*
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (OJ)	-	-	0.608*	0.532*
ความสามารถในการปรับตัวของพนักงาน (AP)	-	-	-	0.689*
ประสิทธิภาพการให้บริการ (SE)	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความสามารถในการปรับตัวของพนักงาน กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการให้บริการ มีค่าระหว่าง 0.532–0.715 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงถึงความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง (Hair et al., 2010) ผลนี้ชี้ว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจ รับรู้ความยุติธรรม และมีความสามารถในการปรับตัว มีแนวโน้มให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขณะเดียวกัน ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเองไม่สูงเกินไป โดยสูงสุดที่ 0.715 ระหว่างแรงจูงใจและการรับรู้ความยุติธรรม ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ 0.800 ที่บ่งชี้ปัญหา Multicollinearity จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งสามเหมาะสมกับการวิเคราะห์ต่อไปโดยไม่ส่งผลกระทบต่อความแม่นยำของโมเดลทางสถิติ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และประสิทธิภาพการให้บริการ

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการให้บริการ				VIF	สมมติฐาน
	(SE)		t	p-value		
	สัมประสิทธิ์	ความคลาด				
	การถดถอย	เคลื่อนมาตรฐาน				
ค่าคงที่ (a)	3.165	0.040	0.000	1.000		
แรงจูงใจในการทำงาน (WM)	0.484	0.057	8.501	0.000*	2.047	ยอมรับ H ₁
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (OJ)	0.186	0.057	3.271	0.001*	2.047	ยอมรับ H ₂
R=0.630 R Square=0.397 Adjusted R Square=0.394 F=125.595						

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ($\beta = 0.484, p < 0.01$) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ($\beta = 0.186, p = 0.001$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และ 2

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยอิทธิพลกำกับของความสามารถในการปรับตัวต่อความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และประสิทธิภาพการให้บริการ

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการให้บริการ (SE)		t	p-value	VIF	สมมติฐาน
	สัมประสิทธิ์	ความคลาด				
	การถดถอย	เคลื่อนมาตรฐาน				
ค่าคงที่ (a)	-0.009	0.045	-0.203	0.839		
แรงจูงใจในการทำงาน (WM)	0.447	0.058	7.667	0.000*	2.191	
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (OJ)	0.212	0.059	3.586	0.000*	2.257	
แรงจูงใจในการทำงาน (WM) x ความสามารถในการปรับตัวของพนักงาน (AP)	0.126	0.048	2.626	0.009*	2.896	ยอมรับ H ₃
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (OJ) x ความสามารถในการปรับตัวของพนักงาน (AP)	-0.131	0.047	-2.811	0.005*	2.914	ไม่ยอมรับ H ₄
R=0.641 R Square=0.411 Adjusted R Square=0.404 F=66.008						

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า ความสามารถในการปรับตัวมีอิทธิพลกำกับระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.126, p = 0.009$) จึง **ยอมรับสมมติฐานที่ 3** ขณะที่ความสามารถในการปรับตัวมีอิทธิพลกำกับระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับประสิทธิภาพการให้บริการ โดยแสดงผลในทิศทางลบ ($\beta = -0.131, p = 0.005$) ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ 4 ที่ตั้งไว้ว่า “ความสามารถในการปรับตัวจะเสริมความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับประสิทธิภาพการให้บริการ” ดังนั้นจึง **ไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 4** ทั้งนี้ การเพิ่มตัวแปรกำกับ (Moderating variable) เข้าไปในโมเดลทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R Square) เพิ่มขึ้นจาก 0.397 (จากตารางที่ 2) เป็น 0.411 แสดงว่าโมเดลที่รวมปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการให้บริการได้เพิ่มขึ้นเล็กน้อย นอกจากนี้ จากการตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นพหุคูณ (Multicollinearity) โดยพิจารณาค่า VIF พบว่าอยู่ในช่วง 2.191–2.914 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ 5.00 ตามข้อเสนอของ Hair, Black, Babin and Anderson (2010) แสดงว่าไม่พบปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ระหว่างตัวแปรอิสระในโมเดล

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันแกร็บ (Grab) ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มการเติบโตของบริการจัดส่งอาหารในประเทศไทย ผลการศึกษายังพบว่า อาหารไทย เป็นเมนูที่ได้รับความนิยมมากที่สุด อันเนื่องมาจากความหลากหลายและความสะดวกในการบริโภค โดยผู้ตอบแบบสอบถามมักส่งอาหารเฉลี่ย 3–4 เมนูต่อครั้ง ซึ่งแสดงถึงพฤติกรรมการสั่งซื้อขนาดกลางถึงใหญ่ ช่วงเวลาส่งอาหารสูงสุดอยู่ระหว่าง 12.01–15.00 น. ซึ่งตรงกับช่วงพักกลางวัน โดยผู้ส่งอาหารมีรอบการส่งเฉลี่ย 5–10 รอบต่อวัน และได้รับรายได้เฉลี่ย 20–25 บาทต่อรอบ ซึ่งค่อนข้างต่ำเมื่อพิจารณาต้นทุนและเวลาที่ใช้ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000–20,000 บาท ซึ่งสำหรับบางคนอาจ ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต โดยเฉพาะผู้ที่พึ่งพาอาชีพนี้เป็นหลัก แม้ลักษณะงานจะมีความยืดหยุ่น แต่ลักษณะรายได้ที่ไม่แน่นอนและชั่วโมงทำงานที่ยาวนานสะท้อนถึงความไม่มั่นคง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพกาย จิตใจ และความพึงพอใจในการทำงาน (Bakker and Demerouti, 2017) รายได้แบบรายวันยังทำให้พนักงานวางแผนการเงินระยะยาวได้ยาก ผลการวิเคราะห์นี้ชี้ให้เห็นถึงความท้าทายในอุตสาหกรรมที่แม้เปิดโอกาสในการหารายได้ แต่ยัง มีข้อจำกัดด้านคุณภาพชีวิต ดังนั้น การพัฒนาสภาพการทำงานและสร้างระบบสนับสนุนรายได้ที่ยั่งยืนจึงควรได้รับความสำคัญจากองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีและความสุขในการทำงานของพนักงานส่งอาหาร (Bakker and Demerouti, 2017; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti and Schaufeli, 2009)

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการและทรัพยากรในการทำงาน (JD-R Theory) ที่ชี้ว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจและทรัพยากรในงานมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน (Bakker and Demerouti, 2017) แรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกช่วยเพิ่มความตั้งใจในการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้การให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น (Ryan and Deci, 2000) ขณะเดียวกัน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยเฉพาะด้านการกระจายผลประโยชน์และกระบวนการที่โปร่งใส ยังส่งเสริมแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งช่วยลดการลาออกและการขาดงาน (Colquitt et al., 2001; Greenberg, 1987) นอกจากนี้ ความสามารถในการปรับตัวของพนักงานยังช่วยรับมือกับความท้าทายในงานบริการที่มีความไม่แน่นอนสูง และส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (Pulakos et al., 2000) ดังนั้น องค์กรที่ต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ควรเน้นการส่งเสริมแรงจูงใจและสร้างบรรยากาศที่ดีในระบบงานอย่างจริงจัง เพราะทั้งสองปัจจัยนี้เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้พนักงานทำงานเต็มศักยภาพ และสร้างผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กรในระยะยาว

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ความสามารถในการปรับตัว มีอิทธิพลก้ำกักระหว่าง แรงจูงใจในการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการให้บริการ โดยสอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าความสามารถในการปรับตัวมีอิทธิพลอย่างชัดเจนต่อการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ตามที่ทฤษฎี JD-R เสนอว่า ความสามารถในการปรับตัวเป็นทรัพยากรส่วนบุคคลที่ช่วยให้พนักงานสามารถรับมือกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ (Griffin et al., 2010) การปรับตัวในที่นี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความเครียดจากสถานะที่ไม่แน่นอนหรือความท้าทายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน ส่งผลให้พนักงานสามารถรักษาความกระตือรือร้นและแรงจูงใจในการทำงานได้ดีขึ้น นอกจากนี้ ความสามารถในการปรับตัวยังช่วยให้พนักงานมีทักษะในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและตอบสนองต่อสถานการณ์ใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่มีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ความสามารถในการปรับตัว มีอิทธิพลก้ำกักระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กับ ประสิทธิภาพการให้บริการ โดยแสดงผลในเชิงลบ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Pulakos et al., (2000) ที่ระบุว่า การปรับตัวที่ดีช่วยให้พนักงานสามารถควบคุมอารมณ์และลดความเครียดจากความรู้สึกไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นภายใน

องค์กร ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีขึ้น การศึกษาพบว่า พนักงานที่มีความสามารถในการปรับตัวสูงมักจะประสบความสำเร็จในการให้บริการแม้ในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความไม่แน่นอนและความท้าทาย นอกจากนี้ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรยังมีผลกระทบโดยตรงต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความมุ่งมั่นในการทำงานและประสิทธิภาพการให้บริการ การปรับตัวอาจทำให้พนักงานรู้สึกไม่มั่นคง ส่งผลให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่ (Colquitt et al., 2001) และอาจทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการลดลง การที่พนักงานต้องปรับตัวในสภาพแวดล้อมที่ไม่เป็นธรรมชาติทำให้เกิดความเครียดและความรู้สึกไม่มั่นคง ส่งผลให้พนักงานไม่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพได้ (Pulakos et al., 2000) นอกจากนี้ การปรับตัวเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวในระยะสั้นอาจทำให้พนักงานสูญเสียความมุ่งมั่นในการทำงานและไม่สามารถสร้างผลการให้บริการที่มีคุณภาพได้ (Rabiul et al., 2025) ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการในองค์กรการส่งอาหาร ควรให้ความสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีความยุติธรรมและสนับสนุนพนักงานในการปรับตัวอย่างเหมาะสม โดยการพัฒนาความสามารถในการปรับตัวของพนักงานและการส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานที่มีคุณค่า สามารถช่วยให้พนักงานดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้ในสถานการณ์ที่มีความท้าทาย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. การใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ ผลวิจัยนี้ช่วยขยายกรอบทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานและการพัฒนาความสามารถในการปรับตัวของพนักงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอน เช่น งานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน โดยเน้นบทบาทของความสามารถในการปรับตัวในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการศึกษาต่อและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม แรงจูงใจ และประสิทธิภาพการให้บริการ
2. การใช้ประโยชน์เชิงสาธารณะ ผลวิจัยนี้สามารถนำไปพัฒนาแนวทางบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาครัฐและสาธารณะ โดยเน้นการเพิ่มแรงจูงใจและความยุติธรรมในองค์กร เพื่อยกระดับประสิทธิภาพงานและคุณภาพบริการ เช่น การบริการสุขภาพและขนส่ง การสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการปรับตัวและการทำงานร่วมกัน รวมทั้งส่งเสริมทักษะการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร ลดปัญหาความไม่พอใจ และเสริมสร้างความผูกพันกับองค์กร
3. การใช้ประโยชน์เชิงนโยบาย หรือระดับประเทศ ผลวิจัยนี้เป็นฐานข้อมูลสำคัญสำหรับการพัฒนานโยบายแรงงานและอุตสาหกรรมบริการดิจิทัลที่ต้องการความยืดหยุ่น เช่น งานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน โดยสนับสนุนการสร้างแรงจูงใจและความยุติธรรมในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการปรับตัว รวมถึงการฝึกอบรมทักษะที่จำเป็น นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมความยั่งยืนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น การลดใช้พลาสติกและบรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมถึงส่งเสริมการสร้างงานในชุมชนโดยคำนึงถึงการจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างรับผิดชอบ
4. การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์จากผลการวิจัยนี้ ผลวิจัยนี้สามารถนำไปปรับใช้ในธุรกิจส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน โดยพัฒนาแนวทางบริหารที่เน้นแรงจูงใจและความยุติธรรม เช่น ระบบรางวัลที่โปร่งใส สนับสนุนพนักงานให้ปรับตัวและพัฒนาทักษะจัดการสถานการณ์ไม่คาดฝัน ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า รวมถึงพัฒนาระบบสนับสนุนการทำงาน เช่น แอปที่ใช้งานง่าย ระบบนำทางแม่นยำ และช่องทางสื่อสารที่เปิดโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจและความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรพิจารณาแนวทางในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมและเป็นตัวแทนมากขึ้น เนื่องจากลักษณะเฉพาะของกลุ่มพนักงานส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในประเทศไทย ที่ข้อมูลส่วนบุคคลยังไม่ได้รับการเปิดเผย

อย่างเป็นทางการจากบริษัทแอปพลิเคชันต่าง ๆ ทำให้เป็นข้อจำกัดในงานวิจัยครั้งนี้ โดยวิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบมีวัตถุประสงค์ร่วมกับการเข้าถึงแบบสะดวกจึงเป็นแนวทางที่เหมาะสมในบริบทปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม การพัฒนาแหล่งข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น รวมถึงการใช้วิธีสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม อาจช่วยเสริมความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของผลการศึกษาในอนาคตต่อไป

2. ควรศึกษาตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มเติม เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้ ความมั่นคงในอาชีพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความรู้สึกรักมีคุณค่าในงาน เนื่องจากตัวแปรดังกล่าวส่งผลต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงาน การเพิ่มตัวแปรนี้ช่วยขยายมุมมองเชิงจิตวิทยา สนับสนุนนโยบายบุคลากรที่ตอบโจทย์ ลดอัตราการลาออก และส่งเสริมความยั่งยืนของธุรกิจ

3. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังพื้นที่ชนบทหรือเมืองรอง ซึ่งมีสภาพแวดล้อมและพฤติกรรมผู้บริโภคแตกต่างจากเมืองใหญ่ เช่น ปัญหาเครือข่ายสัญญาณระยะไกลและค่าใช้จ่ายสูง ที่ส่งผลต่อรายได้และความพึงพอใจของพนักงาน การศึกษาบริบทเหล่านี้จะช่วยเสนอแนะแนวทางนโยบายและการบริหารงานที่เหมาะสม เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันรองรับพื้นที่ห่างไกล หรือการเพิ่มการสนับสนุนเฉพาะพื้นที่

4. ควรใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือสนทนากลุ่ม เพื่อเข้าใจประสบการณ์ของพนักงานส่งอาหารอย่างลึกซึ้ง ข้อมูลเชิงคุณภาพช่วยสะท้อนปัญหาจริง เช่น ความไม่มั่นคงในอาชีพ ความกดดันจากระบบประเมินเวลาและพื้นที่รับงานจำกัด หรือการขาดการสนับสนุน วิธีวิจัยนี้จะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปออกแบบนโยบายหรือกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมและตอบโจทย์พนักงาน เช่น ระบบประเมินที่เป็นธรรม และระบบช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ

References

- Bakker, A. B. and Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <http://dx.doi.org/10.1037/ocp0000056>.
- Bangkok Biz News. (2024). Food delivery business: Facing the real picture! Only a few major players remain, competing for growth. Retrieved from https://www.bangkokbiznews.com/business/business/1157400?utm_source=chatgpt.com
- Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O. L. H., and Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3): 425–445. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.425>
- Deci, E. L., and Ryan, R. M. (2000). The "What" and "Why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4): 227–268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- Frey, C. B., and Osborne, M. A. (2017). The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation?. *Technological Forecasting and Social Change*, 114, 254–280. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019>
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12(1): 9–22. <https://doi.org/10.5465/amr.1987.4306437>

- Griffin, M. A., Parker, S. K., and Mason, C. M. (2010). Leader vision and the development of adaptive and proactive performance: A longitudinal study. *Journal of Applied Psychology*, 95(1): 174–182. <https://doi.org/10.1037/a0017263>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., and Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. Upper Saddle River, NJ : Pearson Prentice Hall.
- Krejcie, R. V., and Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3): 607–610. <https://doi.org/10.1177/00131644700300030>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12–40.
- Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A., and Plamondon, K. E. (2000). Adaptability in the workplace: Development of a taxonomy of adaptive performance. *Journal of Applied Psychology*, 85(4): 612–624. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.4.612>
- Rabiul, M. K., Sigala, M., and Karim, R. A. (2025). Commitment to quality service in hospitality: role of human resources practices, turnover intention, organizational engagement, and adaptability. *European Journal of Management and Business Economics*. Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-09-2023-0288>
- Rovinelli, R. J., and Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2(2): 49–60.
- Ryan, R. M., and Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1): 68–78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., and Schaufeli, W. B. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(1): 183–200. <https://doi.org/10.1348/096317908X285633>