

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

ฮามีดา ดาราแม่^{1*}, ภาลณี หมั่นทองมาก¹, ซูรานี อินนะ² และอาฟีฟี ลาเต๊ะ³

¹ภาควิชาประเมินผลและวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
จังหวัดปัตตานี

*ผู้รับผิดชอบบทความ: email 6120117190@psu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี จำนวน 154 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี มากที่สุดคือ ปัจจัยการได้รับการยอมรับในลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.33$ และ S.D. = 0.51) รองลงมาปัจจัยความมั่นคง ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.28$ และ S.D. = 0.47) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 4.24$ และ S.D. = 0.48) ปัจจัยค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ($\bar{X} = 4.23$ และ S.D. = 0.55) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 4.13$ และ S.D. = 0.48) ตามลำดับ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี มี 5 ด้าน โดยปัจจัยค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยสูงสุด รองลงมาเป็นปัจจัยการได้รับการยอมรับในลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยความมั่นคง ปัจจัยความสุขในการทำงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.81, 0.18, 0.07, 0.02 และ -0.12 ตามลำดับ

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, การปฏิบัติงาน, บริการส่งอาหาร

Performance incentives for food delivery staff in Muang District, Pattani Province

Hameda Daramae^{1*}, Palinee Mantongmak¹, Surani Hinna² and Afiffi Lateh³

¹Department of Educational and Research, Faculty of Education, Prince of Songkla University
Pattani Campus, Pattani

*Corresponding author. E-mail: 6120117190@psu.ac.th

Abstract

This research aimed to study the motivation of food delivery workers in Muang District. Pattani province is a quantitative research. (Quantitative Research) The sample group studied was food delivery workers in Muang District. Pattani Province, 154 people, data was collected by online percentage, standard deviation. Inferential analysis is an analysis of multiple regression equations. The results of the research revealed that the majority of respondents had opinions about the motivation of delivery workers in Muang District. Pattani Province was the province with the highest operational acceptance ($\bar{X} = 4.33$ and S.D. = 0.51) followed by operational safety factor ($\bar{X} = 4.28$ and S.D. = 0.47) ($\bar{X} = 4.24$ and S.D. = 0.48) Compensation and benefit factor ($\bar{X} = 4.23$ and S.D. = 0.55), environmental factors ($\bar{X} = 4.13$ and S.D. = 0.48), respectively, of all independent variables. Which motivates the performance of the food delivery staff in the district Pattani province has five factors: compensation factor and benefit factor with the second highest regression coefficient, the acceptance factor in the nature of the work performed. The stability factor, the happiness factor at work and the working environment factor, which they had regression coefficients were at 0.81, 0.18, 0.07, 0.02 and - 0.12 respectively.

Keywords: Incentives, Performance, Food Delivery

1. บทนำ

ในยุคสมัยอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้นทำให้โลกเราในปัจจุบันกลายเป็นโลก “ออนไลน์” หรืออาจกล่าวได้ว่าอินเทอร์เน็ตถูกนำมาสร้างสรรค์สิ่งต่างๆได้มากมาย ขณะเดียวกันก็ได้รับการตอบรับจากผู้คนทั่วไปอย่างรวดเร็วด้วยเหตุผลในด้านความสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังพบว่าคนไทยเปลี่ยนผ่านการทำกิจกรรมต่างๆไปสู่ระบบออนไลน์มากขึ้นความนิยมในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่เพิ่มขึ้น (สถาบันอาหาร, 2562)

นอกจากนี้เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ได้สร้างความวุ่นวายให้กับทุกประเทศทั่วโลกเป็นอย่างมากทั้ง ด้านเศรษฐกิจ สาธารณสุข และสังคม ประเทศไทยเช่นเดียวกันได้รับผลกระทบไม่ต่างจาก ประเทศอื่น ๆ ทั่วโลกสถานการณ์ไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) เริ่มทวีความรุนแรงมากขึ้น มียอดผู้ป่วยเพิ่มขึ้นทุกวันและมีแนวโน้มว่าตัวเลขจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้มีคำสั่งใช้ประกาศสั่งปิดสถานที่ เป็นการชั่วคราว ทำให้ร้านอาหารทั่วไปไม่สามารถให้บริการ ภายในร้านได้อีกต่อไป เหลือไว้เพียงเดลิเวอรี่หรือ ส่งกลับบ้านเท่านั้น ดังนั้น ใครที่ไม่ทำอาหารด้วย ตัวเองจึงต้องพึ่งพาการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ หลายคนจึงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมาสั่งอาหาร ผ่านแอปพลิเคชันเพิ่มขึ้น ซึ่งในปัจจุบันมีบริการ สั่งอาหารออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันให้ผู้บริโภค ได้ตัดสินใจเลือกมากขึ้น เช่น Grab Food, LINEMAN, Food panda เป็นต้น ซึ่งแต่ละแอปพลิเคชันจะมีลักษณะการใช้งานที่ คล้ายกัน แต่จะมีความแตกต่างกันในด้าน ค่าบริการส่งอาหาร วิธีการชำระเงิน วิธีการสมัคร เมนูการใช้งาน พื้นที่การให้บริการ และเวลาการ ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีความหลากหลาย (ณัฏษัร เฉลิมแดน, 2563)

การที่บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่สามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่องท่ามกลางภาวะ วิกฤตเศรษฐกิจในประเทศ ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากบริการจัดส่งอาหารสามารถตอบสนองความต้องการของคนไทยที่หันมาใช้ชีวิตอยู่ในบ้านกันมากขึ้น อาจเป็นผลมาจากการเดินทางออกนอกบ้านในแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ทั้งจากราคาน้ำมันและค่าครองชีพอื่นๆ อีกทั้งการจราจรที่ติดขัด รวมไปถึงสภาพภูมิอากาศ ภัยธรรมชาติที่มีแนวโน้มเกิดบ่อยขึ้น ล้วน ส่งผลโดยตรงต่อตลาดบริการจัดส่งอาหารให้ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (แทนรัฐ คุณเงิน, 2563)

การเติบโตของการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่จึงมีผู้ให้บริการด้านการซื้อ และจัดส่งอาหารถึงที่หลายรายที่อาศัยระบบออนไลน์ เช่น Line man, food panda เป็นต้น ที่เป็นแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือที่เป็นตัวกลางในการซื้อและจัดส่งอาหารถึงมือผู้บริโภคที่คิดค่าอาหารตามจริง และคิดค่าจัดส่งตามระยะทาง นอกจากนี้แล้วปัจจุบันร้านอาหารต่างๆ ก็เริ่มมีการใช้ระบบการสั่งอาหารผ่านช่องทางออนไลน์ ทั้งทางเว็บไซต์หรืออาศัยระบบจากผู้ให้บริการที่กล่าวไว้ข้างต้น (ชเนต ลักษณะพันธุ์ภักดี, 2560)

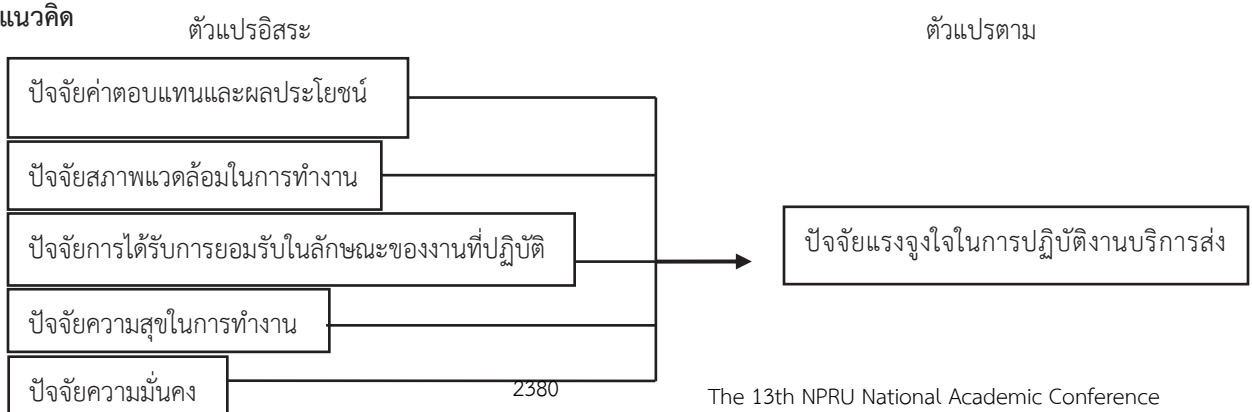
ในแผนธุรกิจของแอปพลิเคชันเดลิเวอรี่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงระหว่างผู้บริโภคและร้านอาหาร ซึ่งในช่วงระหว่างปี 2558-2562 ธุรกิจดังกล่าวมีการเติบโต ต่อเนื่องเฉลี่ยต่อปีร้อยละ 10 เมื่อเปรียบเทียบในการเติบโตของธุรกิจร้านอาหารนั้น มีการเติบโตเฉลี่ย ต่อปีร้อยละ 3-4 ด้วยพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ปรับเปลี่ยนเน้นความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและเวลาที่จำกัดในแต่ละวัน ส่งผลให้เจ้าของร้านอาหารสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้ง่าย (บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์, 2562) เมื่อทำการเปรียบเทียบผู้ให้บริการรับส่งอาหาร แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างทั้ง 4 แอปพลิเคชัน ในเรื่องการเริ่มให้บริการในประเทศไทย พื้นที่ให้บริการ จำนวนร้านอาหาร จำนวน คนขับ อัตราค่าบริการส่งอาหาร และจุดแข็ง เป็นต้น (วารภรณ์ เลหาหะสัมพันธพร, 2563)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ในอำเภอเมืองปัตตานี เนื่องจากเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาที่จะส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงคุณภาพชีวิตและเป็นแนวทางในการทำงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

3. กรอบแนวคิด



4. ขั้นตอนและระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร คือ พนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรได้
กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ซึ่งได้มาโดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามโปรแกรม G*Power กำหนดสถิติทดสอบ F Test ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่มีจำนวนตัวแปรอิสระ 5 ตัว ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 และอำนาจการทดสอบเท่ากับ 0.95 ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 138 คน (ผู้วิจัยจึงกำหนดการเก็บข้อมูลจำนวนตัวอย่างเพิ่มเติมร้อยละ 20 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 154 คน) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้จัดทำเป็นแบบสอบถามออนไลน์ เช่น การแชร์ผ่าน Facebook กลุ่มของพนักงานบริการส่งอาหาร เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน มีนาคม พ.ศ. 2564 <https://forms.gle/Ez7y8S5n2HUXjM689>

1. การตรวจสอบความเที่ยง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน (ท่านที่ 1 เชี่ยวชาญด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน การจัดการคลังสินค้าและสินค้าคงคลัง การวางแผนการขนส่งในระบบสารสนเทศ ท่านที่ 2 เชี่ยวชาญด้านงานสถิติและงานวิจัย ท่านที่ 3 เชี่ยวชาญด้านโซเชียมัลมีเดีย) พิจารณาและตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาและครอบคลุมของคำถาม (Content Validity) รวมถึงความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำและนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม และผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ หรือหาค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์/เนื้อหา (Index of item objective Congruence : IOC) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ระหว่าง .66 – 1.00 โดยมากกว่า 0.5 มาใช้เป็นข้อคำถามและวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ t-test พิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่จำแนกได้ โดยมีค่า p-value น้อยกว่า .05

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) เมื่อผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วหลังจากนั้นจึงนำไปทดสอบ (Try out) โดยการแจกแจงแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้เท่ากับ 0.952 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ 0.70 จึงถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือ

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ประเภทบริษัท รายการที่ท่านจัดส่งในแต่ละวัน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการส่งอาหาร มีทั้งหมด 8 ข้อ คือ 1. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการของท่าน 2. งานที่ท่านทำมีโอกาสดังนี้ที่ได้รับโบนัส 3. การตอบแทนจากการทำงานของท่านทำให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน 4. งานบริการส่งอาหารเป็นงานที่อิสระทำแล้วรู้สึกผ่อนคลาย 5. งานบริการส่งอาหารเป็นงานที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน 6. งานบริการส่งอาหารเป็นงานที่ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ 7. งานบริการส่งอาหารเป็นงานที่มีสวัสดิการที่เหมาะสมและคุ้มค่า 8. งานบริการส่งอาหารเป็นงานที่หัวหน้างานมีความเอาใจใส่ ดูแลพนักงานเป็นอย่างดี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ 5 ข้อ คือ 1. รายได้ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน 2. รายได้ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพ และเศรษฐกิจ 3. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับรายจ่ายของครอบครัว 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมต่อค่าครองชีพ 5. รายได้ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมต่อความรู้ความสามารถ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 6 ข้อ คือ 1. พื้นที่ปฏิบัติงานของท่านสะดวกต่อการปฏิบัติงาน 2. พื้นที่ที่ใช้ในการจัดส่งอาหารมีความเหมาะสม 3. พื้นที่ปฏิบัติงานสามารถใช้เทคโนโลยีระบุพิกัดได้อย่างแม่นยำ 4. พื้นที่ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างอิสระ 5. การออกระเบียบ

ข้อบังคับในการทำงาน ช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุได้ 6. ท่านสวมใส่อุปกรณ์ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับในลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4 ข้อ คือ 1.การทำงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน 2.งานที่ท่านมีความท้าทายให้อิสระในการปฏิบัติงาน 3.งานที่ท่านทำตรงกับความสนใจและความถนัด 4.งานที่ท่านทำก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และผู้อื่น ด้านปัจจัยความสุขในการทำงาน 3 ข้อ คือ 1.ท่านมีความรู้สึกชื่นชอบ และมีความสุขกับงานที่ทำ 2.ท่านมองปัญหาอุปสรรคเป็นโอกาสในการพัฒนาตัวเอง 3.ท่านรู้สึกว่ามีคุณค่าเมื่อได้ทำงานนี้ ด้านปัจจัยความมั่นคง 2 ข้อ คือ 1.บริษัทมีความน่าเชื่อถือในการบริหารงานทั้งด้านการเงิน และการลงทุน 2. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ ความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการส่งอาหาร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย และ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ ในแต่ละปัจจัย สถิติที่ใช้

วิเคราะห์คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

7. ผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 154 คน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการศึกษา พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 154 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุอยู่ระหว่าง 18 - 23 ปี ร้อยละ 50 สถานภาพโสด ร้อยละ 74.7 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5001 - 10,000 บาท ร้อยละ 35.1 อายุการทำงาน 1 เดือน - 3 เดือน ร้อยละ 50 บริษัทที่มีพนักงานทำงานมากที่สุดคือ food panda ร้อยละ 81.2 รองลงมา บริษัท LINE MAN ร้อยละ 17.5 รายการที่จัดส่งในแต่ละวัน 11-15 รอบ ร้อยละ 26.6

2. การวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการส่งอาหาร	4.11	.55	เห็นด้วย
2. ปัจจัยค่าตอบแทนและผลประโยชน์	4.23	.55	เห็นด้วย
3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.24	.48	เห็นด้วย
4. ปัจจัยการได้รับการยอมรับในลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.33	.51	เห็นด้วย
5. ปัจจัยความสุขในการทำงาน	4.13	.48	เห็นด้วย
6. ปัจจัยความมั่นคง	4.28	.47	เห็นด้วย

จากตารางที่ 1 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการส่งอาหาร ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .55 (ปัจจัยแรงจูงใจอยู่ในระดับเห็นด้วย) ปัจจัยค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .55 (ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .48 (ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย) ปัจจัยการได้รับการยอมรับในลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .51 (ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย) ปัจจัยความสุขในการทำงาน ค่าเฉลี่ย

โดยรวม เท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .48 (ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย) ปัจจัยความมั่นคง ค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .47 (ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่	B	Beta	Sig.	Collinearity Statistics	
				Tolerance	VIF
(Constant)	-.105		.646		
ปัจจัยค่าตอบแทนและผลประโยชน์	.817	.810	.000	.291	3.435
ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-.140	-.122	.138	.224	4.471
ปัจจัยการได้รับการยอมรับในลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	.201	.187	.001	.524	1.909
ปัจจัยความสุขในการทำงาน	.029	.025	.651	.486	2.060
ปัจจัยความมั่นคง	.086	.074	.171	.523	1.912

R square = .778

Adjusted R square = .770

Durbin-Watson = 1.818

F = 103.596 Sig. = .000

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่อย่างมีนัยสำคัญโดย มีค่า F ที่องศาอิสระ 5 เท่ากับ 103.596 และมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลักได้ โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.818 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 -2.5 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก ค่าความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน ไม่มีปัญหา Auto Correlation และจากการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระพบว่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าไม่ใกล้ศูนย์ (>0.5) น้อยสุดที่ได้มีค่า 0.224 และค่า Variance Inflation Factor ค่าสูงสุดที่ได้มีค่า 4.471 ซึ่งไม่เกิน 5 หรือมีค่าน้อยกว่า 10 ค่าของตัวแปรอิสระทุกตัว ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัว ไม่มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ไม่มีปัญหา Multicollinearity

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ทุกด้าน สามารถอธิบายความผันแปรของอิทธิพลต่อความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ได้ร้อยละ 77.00 ได้แก่ ปัจจัยค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยการได้รับการยอมรับในลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยความสุขในการทำงาน ปัจจัยความมั่นคง โดยปัจจัยค่าตอบแทนและผลประโยชน์สูงสุด มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ .810 รองลงมาคือ ปัจจัยการได้รับการยอมรับในลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ .187 ปัจจัยความมั่นคง มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ .074 ปัจจัยความสุขในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ .025 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ -.122 ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ได้ร้อยละ 77.00 ซึ่งสามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการการถดถอย สามารถเขียนได้ดังนี้

รูปแบบคะแนนดิบ

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการส่งอาหาร = $-.105 + .817$ (ปัจจัยค่าตอบแทนและผลประโยชน์) $-.140$ (ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน) $+ .201$ (ปัจจัยการได้รับการยอมรับในลักษณะของงานที่ปฏิบัติ) $+ .029$ (ปัจจัยความสุขในการทำงาน) $+ .86$ (ปัจจัยความมั่นคง)

รูปแบบคะแนนมาตรฐาน

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการส่งอาหาร = .810 (ปัจจัยค่าตอบแทนและผลประโยชน์) +
-.122 (ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน) + .187 (ปัจจัยการได้รับการยอมรับในลักษณะของงานที่ปฏิบัติ) + .025 (ปัจจัย
ความสุขในการทำงาน) + .074 (ปัจจัยความมัน)

8. สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 18 - 23 ปี มีสถานภาพ โสด ระดับการศึกษา อยู่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท อายุการทำงาน อยู่ในช่วง 1 เดือน - 2 เดือน ประเภทบริษัท food panda และรายการที่จัดส่งในแต่ละวันอยู่ที่ 11 - 15 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับในลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาด้านความมั่นคง ($\bar{X} = 4.28$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 4.24$) ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ($\bar{X} = 4.23$) ด้านความสุขในการทำงาน ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ 2 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (Beta = .810) เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่มีค่านมาว่าของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ละด้านการได้รับการยอมรับในลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Beta = .187) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

9. อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารเดลิเวอรี่ในอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ปัจจัยค่าตอบแทนและผลประโยชน์ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค่าตอบแทนและผลประโยชน์มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา งานวิจัยของจุฑารัตน์ ศรีโย (2554) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานมากที่สุดอันดับ 1 คือ ด้านรายได้ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน รองลงมาด้านรายได้ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมต่อความรู้ความสามารถและด้านค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับรายจ่ายของครอบครัว

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานแบ่งออกได้เป็น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม รวมถึงสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมซึ่งสอดคล้องกับ Gilmer (1973 อ้างใน รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง, 2547) กล่าวถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน คือ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์การและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การนิเทศงาน คุณลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพ การทำงานสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆที่ได้รับโดยมีผลต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีและคุณภาพ การดำรงชีวิตในสังคมและยังส่งผลต่อคุณภาพชีวิตอีกด้วยความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมใน การปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผล ให้บุคคลากรที่มีความสามารถในการทำงานและการดำเนินชีวิต ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยการได้รับการยอมรับในลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับ พนักงานมีความคิดเห็น ในระดับมากเป็นเพราะว่า พนักงานขนส่งสินค้า ได้รับการยอมรับจากคนในสังคม เพราะมีงานที่มี รายได้ไม่ต้องขอเงินคนอื่นใช้ ก็จะพยายามทำงาน ให้ดีที่สุด ขยันทำงานเพื่อให้มีความมั่นคงในอนาคต ต้องมีการรับรู้ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอให้รู้เท่าทัน การเปลี่ยนแปลงทันต่อเหตุการณ์ และพัฒนา ทักษะความรู้ในด้านอื่นๆ เพื่อโอกาสในการสร้าง อนาคตให้ดีขึ้น

ปัจจัยความสุขในการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานขายปลีก คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน และอารมณ์ทางบวก ซึ่งเกิดจากพนักงานได้รับการดูแลจากบริษัท

ปัจจัยความมั่นคง ในด้านความมั่นคงในการทำงานนั้น พนักงาน ขนส่งสินค้ามีความคิดเห็นว่าคุณเองมีความเชื่อมั่น ในองค์กรระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ได้ทำงาน ในองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือมีความมั่นคงในการทำงาน บริษัทมีการปกครองดูแลพนักงานทุกคน ทุกตำแหน่งด้วยความเป็นธรรม พนักงานได้ทำงาน ในองค์กรและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยไม่เป็น ภาระของคนรอบข้าง

10. เอกสารอ้างอิง

- สถาบันอาหาร.(2562). ธุรกิจอาหารเดลิเวอรี่ในประเทศไทย. สืบค้นจาก <http://fic.nfi.or.th/MarketOverviewDomesticDetail.php>
- ณัฏฐ์ เฉลิมแดน.(2563). พฤติกรรมผู้บริโภคในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านแอปพลิเคชันช่วงเกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก <https://so03.tcithaijo.org/index.php/iba/article/download/244515/165506/>
- แพนรัฐ คุณเงิน.(2563). บทความวิชาการเรื่องการบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ในประเทศไทย ทำความเข้าใจรูปแบบของอุตสาหกรรม ผลกระทบ และอนาคต. สืบค้นจาก <https://law.kku.ac.th/wp/?p=12920>
- ชเนศ ลักษณะพันธุ์ภักดี.(2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สืบค้นจาก <http://3A/2F.2Fthesisarchive.library.tu.ac.th>
- วารภรณ์ เลหาหะสัมพันธพร.(2563). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการฟู้ดเดลิเวอรี่ผ่านแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้าในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สืบค้นจาก <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/>
- ประภาพร พุกษะศรี (2557). ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สืบค้นจาก file:///C:/Users/acer/Downloads/ประภาพร-พุกษะศรี_56800190_Full-Text.pdf
- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง.(2547). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนซ์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาลัยเกษตรศาสตร์
- โปรซอฟท์ เอชซีเอ็ม.(2560). การสำรวจความพึงพอใจพนักงาน. สืบค้นจาก <https://www.prosofthcm.com/Article/Detail>