

# รายงานสืบเนื่อง

การประชุมวิชาการระดับชาติ  
ด้านบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์

ครั้งที่ 4 ประจำปี 2565

e-Proceedings

“5 ทศวรรษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การวิจัยเพื่อความยั่งยืน”

วันพฤหัสบดีที่ 24 มีนาคม 2565

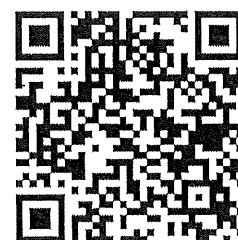
รูปแบบการนำเสนอ Online Conference

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

และภาคีเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ

ช่องทางการติดต่อ: [rnCSB2022@gmail.com](mailto:rnCSB2022@gmail.com)

รายละเอียดเพิ่มเติม: Line Openchat





# การประชุมวิชาการระดับชาติ เพื่อนำเสนอผลงานวิจัย ด้านบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 4

RU NATIONAL CONFERENCE ON  
BUSINESS MANAGEMENT AND SOCIAL SCIENCE 2022

วันพฤหัสบดีที่ 24 มีนาคม 2565

รูปแบบการนำเสนอ Online Conference

จัดโดย

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

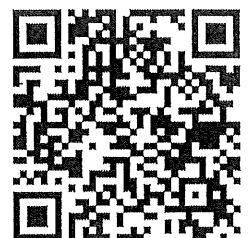
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

วิทยาลัยดุสิตธานี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ช่องทางการติดต่อ: [rncsb2022@gmail.com](mailto:rncsb2022@gmail.com)

รายละเอียดเพิ่มเติม: Line Openchat



การประชุมวิชาการระดับชาติ เพื่อนำเสนอผลงานวิจัยด้านบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 4 ประจำปี 2565 วันที่ 24 มีนาคม 2565  
เนื่องในโอกาส 5 ทศวรรษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง “5 ทศวรรษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง การวิจัยเพื่อความยั่งยืน”

---

ชื่อ: รายงานสืบเนื่อง

การประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 4 ประจำปี 2565  
“5 ทศวรรษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง การวิจัยเพื่อความยั่งยืน”

RU National Conference on Business Management and Social Science 2022

ISBN(e-book): 978-616-7843-32-2

จัดทำโดย: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปีที่พิมพ์: พ.ศ. 2565

รูปแบบการตีพิมพ์: รายงานสืบเนื่องด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Proceedings)

การเผยแพร่: <http://www.ba.ru.ac.th>

RU National Conference on Business Management and Social Science 2022

## คำนำ

ตามที่คณะกรรมการธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้รับอนุมัติให้จัด โครงการประชุมวิชาการระดับชาติด้านบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 4 ขึ้น ภายใต้หัวข้อ “5 ทศวรรษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง การวิจัยเพื่อความยั่งยืน” ในวันพฤหัสบดีที่ 24 มีนาคม 2565 เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านบริหารธุรกิจในวงกว้าง นั้น

คณะกรรมการธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในฐานะเจ้าภาพหลัก ได้รับความร่วมมือจากสถาบันอุดมศึกษา ในภาคีเครือข่าย อีก 7 สถาบัน ซึ่งประกอบด้วย (1) วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยบูรพา (2) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร (3) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (4) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (5) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (6) วิทยาลัยดุสิตธานี และ (7) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ได้จัดให้มีการประชุมวิชาการครั้งนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเวทีนำเสนอบทความวิชาการ และบทความวิจัยในศาสตร์ ด้านบริหารธุรกิจ ระดับดุษฎีนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และการค้นคว้าอิสระของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา รวมถึงบุคคลทั่วไป ให้ได้เผยแพร่ผลงานทางวิชาการสู่สาธารณชน อีกทั้ง ยังเป็นการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการผ่านเครือข่ายนักวิจัยจากหลากหลายสถาบันอุดมศึกษา และรวบรวมผลงานวิชาการ เป็น “รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ” ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Proceedings) เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ยกระดับขึ้นเป็นคลังความรู้ (Knowledge Assets--KA) ที่สำคัญสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (knowledge sharing) โดยครอบคลุมประเด็น และหัวข้อย่อย ดังนี้ (1) การจัดการ (Management) (2) การเงินและการบัญชี (Finance and Accounting) (3) การจัดการการตลาด (Marketing Management) (4) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) (5) การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ (International Business Management) (6) การจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน (Logistics and Supply Chain Management)

(7) การจัดการการท่องเที่ยว และธุรกิจบริการ (Tourism and Hospitality Management)  
(8) การจัดการนวัตกรรม (Innovation Management) และ (9) เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้านสังคมศาสตร์  
ซึ่งคณะกรรมการดำเนินงานฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสืบเนื่องๆ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อ  
การศึกษาค้นคว้า รวมถึงการอ้างอิง ต่อไป

ในโอกาสนี้ ขอกราบขอบพระคุณ ท่านอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ให้เกียรติ  
มาเปิดงาน และเป็นประธานในพิธี ท่านคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ตระหนัก  
ถึงความสำคัญและให้การสนับสนุนการจัดงานในทุกรูปแบบ ท่านผู้บริหารของทุกสถาบันอุดมศึกษา  
ในภาคีเครือข่ายที่ให้ความร่วมมือในการสานวิสัยทัศน์และพันธกิจทางวิชาการร่วมกัน ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ  
ทุกท่านที่ขจัดเคลาผลงานนำเสนอให้มีมาตรฐานคุณภาพวิชาการ องค์กรป่าฎก ที่ให้เกียรติและสละเวลา  
ถ่ายทอดประสบการณ์อันมีคุณค่ายิ่งแก่ผู้ร่วมงาน และคณะกรรมการดำเนินงานโครงการฯ ทุก ๆ ฝ่าย  
ที่เป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้การจัดงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณทุกท่าน  
เป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

คณะกรรมการดำเนินงานโครงการฯ



คำสั่งคณะกรรมการธุรกิจ  
ที่ ๔ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความทางวิชาการและบทความวิจัย

ตามที่คณะกรรมการธุรกิจเห็นควรให้มีการจัดโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านบริหารธุรกิจ และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ ๔ ภายใต้หัวข้อ “๕ ทศวรรษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง การวิจัยเพื่อความยั่งยืน” ในวันพฤหัสบดีที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๕ ณ ห้องบรรยาย อาคารศรีพิจิตร นั้น เพื่อให้การจัดงานดังกล่าว มีการนำเสนอบทความทางวิชาการหรือบทความวิจัยให้ได้มาตรฐาน รวมถึงยกระดับผลงานวิชาการและวิจัย ของบุคลากร นักศึกษา ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติดำเนินงานเป็นไป ด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความทางวิชาการและบทความวิจัยดังรายนามต่อไปนี้

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

๑.	รองศาสตราจารย์แก้วตา	ผู้พัฒนพงศ์
๒.	รองศาสตราจารย์ชนบพันธุ์	เอี่ยมโอภาส
๓.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สนิทนุช	นิยมศิลป์
๔.	นายประพันธ์	วงศ์บางโพ
๕.	นางสาวดารณี	พลอยจั่น

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัยรามคำแหง

๑.	รองศาสตราจารย์วรรณารถ	แสงมณี
๒.	รองศาสตราจารย์วุฒิยา	สาหร่ายทอง
๓.	รองศาสตราจารย์ปริยดา	สุขเจริญสิน
๔.	รองศาสตราจารย์บุหงา	ชัยสุวรรณ
๕.	รองศาสตราจารย์ธนิษฐ์รัฐ	รัตนพงศ์ภิญโญ
๖.	รองศาสตราจารย์ลักษมี	งามมีศรี
๗.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระชานนท์	ทวีผล
๘.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เจริญชัย	เอกมาไพศาล
๙.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภิราช	รัตน์นัต
๑๐.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธัญมัย	เจียรกุล
๑๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐวุฒิ	โรจน์นิรุตติกุล
๑๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภูริศร์	พงษ์เพ็ญจันทร์
๑๓.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภาวุฒิ	สังฆมาศ

๑๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตพนธ์	ชุมเกต
๑๕.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์ชนา	ศรีบุญยพรรัฐ
๑๖.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อิชชัย	เทพภรณ์
๑๗.	เภสัชกรหญิงณัฐชา	เพชรดากุล
๑๘.	พระอาจารย์สุรชัย	สุรชโย
๑๙.	นายยุทธชัย	เกราะแก้ว
๒๐.	นายอรธณพ	พิ่งเชื้อ
๒๑.	นายอภิสิทธิ์	ไชยลาภ
๒๒.	นายธนวัฒน์	ทีปะपाल
๒๓.	นายธนิยวงศ์	กิริตวาณิชย์
๒๔.	นางสุภาพร	เพ่งพิศ
๒๕.	นางสาวพัชราวดี	ทองพริ้ม
๒๖.	นางอารีรัตน์	ลีหะพันธ์
๒๗.	นางสาวธนัชพร	แก้วฉืด
๒๘.	นางสาวรุจิกาญจน์	सानนท์
๒๙.	นายประภัสสร	วิเศษประภา
๓๐.	นางสาวรุ่งอรุณ	กระแสร์สินธุ์
๓๑.	นายบุญญาน	เทพประสิทธิ์
๓๒.	นายปริญญา	ศุกรีเขต

โดยให้คณะกรรมการชุดนี้มีหน้าที่ ดังนี้

๑. พิจารณา ประเมินคุณภาพ และความเหมาะสมของบทความทางวิชาการ และ บทความวิจัย
๒. ให้ข้อเสนอแนะในการปรับแก้บทความทางวิชาการและบทความวิจัย
๓. ให้คำแนะนำอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ปรับปรุง บทความทางวิชาการ และบทความวิจัย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

สุกมล 10 มกราคม

(รองศาสตราจารย์สุวรรณี เดชวรชัย)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

## สารบัญ

### การนำเสนอผลงานวิจัยด้านบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์

#### สาขาการจัดการ

ลำดับ	เรื่อง	หน้า
1	รูปแบบการทำงานภายใต้ฐานชีวิตวิถีใหม่ ภริภัทร ภักศิรี <sup>1</sup> อุษา บุญถื่อ <sup>2</sup> สายพิน สันทัด <sup>3</sup>	1
2	การปรับตัวในการทำงานของบุคลากรเพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่ง ความยืดหยุ่นในธุรกิจเดลิเวอรี่ ภูติศ โรจนรักษ์ <sup>1</sup> ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ <sup>2</sup> จุฑาทิพ ปานโรจน์ <sup>3</sup>	14
3	ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของ พนักงานระดับปฏิบัติงาน ในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร นครราชสีมา อริสรา ณะพรานบุญ <sup>1</sup> ระบิล พันภัย <sup>2</sup>	37
4	ทัศนคติและการปรับตัวในการทำงานของคน Generation Z ในยุค New Normal ธนชิต ปิดป้อง <sup>1</sup> ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ <sup>2</sup> จุฑาทิพ ปานโรจน์ <sup>3</sup>	55
5	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคำตอบแทนและความผูกพันองค์กร กรณีศึกษา: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครศรีธรรมราช ปทุมพร ช่วยชิต <sup>1</sup> สนิทนุช นิยมศิลป์ <sup>2</sup>	79
6	การศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 6 เกศราภรณ์ สิทธิ <sup>1</sup> ณัฐวุฒิ ฮันตระกูล <sup>2</sup>	94
7	ภาพลักษณ์องค์กรและการบริหารความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของผู้ใช้บริการสหกรณ์อิสลามอิบนูเอาฟ จำกัด จังหวัดสตูล นนทกร อุศมา <sup>1</sup> เกวลิน เศรษฐกร <sup>2</sup>	111



## การปรับตัวในการทำงานของบุคลากรเพื่อพัฒนาไปสู่องค์กร แห่งความยืดหยุ่นในธุรกิจเดลิเวอรี่

### Adjustment in the Work of Personnel to Develop into Organization of Resilience in the Delivery Business

ภูติศ โจรจนรักษ์<sup>1</sup> ธนินทร์รัฐ รัตนพงษ์ภิญโญ<sup>2</sup> ฐิตาทิพ ปานโรจน์<sup>3</sup>

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร Faculty of Management Science, Silpakorn University

Phudis Roajchanaruk Email: leopudig@gmail.com<sup>1</sup> Taninrat Rattanapongpinyo

Email: taninrata@gmail.com<sup>2</sup> Thidatip Panrot Email: tidathip@ms.su.ac.th<sup>3</sup>

#### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรเพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งความยืดหยุ่นในธุรกิจเดลิเวอรี่ มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาการจำแนกลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน (3) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน (4) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน และ (5) เพื่อศึกษาการปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อองค์กรแห่งความยืดหยุ่น การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ คนที่ทำงานเดลิเวอรี่ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistic) ได้แก่ สถิติทดสอบ One-way ANOVA และการวิเคราะห์สถิติสมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และสถานภาพไม่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่ระดับการศึกษาส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (2) ปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ด้านทัศนคติของบุคคล ความสามารถ ความเชื่อและการยอมรับ ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (3) ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร พบว่า ด้านภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์ของคน บรรยากาศองค์กรส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านนโยบายและด้านค่านิยม

ไม่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน (4) ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายนอก พบว่า ด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของลูกค้าและตลาด ด้านค่านิยมทางสังคม และด้านการเมืองและกฎหมายส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (5) การปรับตัวในการทำงาน พบว่า ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ความสามารถในการเรียนรู้งาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นไม่ส่งผลต่อองค์การแห่งความยืดหยุ่นแต่ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์การส่งผลต่อองค์การแห่งความยืดหยุ่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: การปรับตัวในการทำงาน, องค์การแห่งความยืดหยุ่น, ธุรกิจเดลิเวอรี่

## ABSTRACT

This study is to study the adjustment in the work of personnel to develop into a flexible organization in the delivery business. The objectives were (1) to study the classification of demographic characteristics affecting work adaptation. (2) to study human factors affecting work adaptation. (3) to study the organizational culture that affected the adjustment. (4) to study the external environment that affects work adaptation. (5) to study the work adaptation that affects the organization of resilience This study was a quantitative study. which uses questionnaires as a tool to collect data The sample was 400 people working in delivery service in Pathum Thani Province. The data were analyzed by descriptive statistic such as frequency, percentage and standard deviation. Inferential statistic including One-way ANOVA test statistic and stepwise multiple regression analysis.

The results showed that (1) Demographic factors such as sex, age, income and status did not affect work adaptation at a statistically significant level of .05, but education level had an effect on work adaptation at a significant level. Statistically significant .05. (2) Personnel factors found that the aspect of the person's attitude, ability, belief and acceptance. Affected the adjustment at work at a statistically significant level of .05. (3) Organizational culture data found that the leadership

relationship of people the organizational climate affected the adjustment at work at a statistically significant level of .05, but policies and values did not affect the adjustment at work. (4) External environment data found that customer and market changes did not affected the adjustment at work, but technology, social values and political and legal aspects affect the adjustment at work at the statistical significance of .05. (5) The adjustment in work found that The ability to solve problems creatively ability to learn on the job, the ability to connect with other people did not effect on organizational resilience but the ability to adapt to organizational culture had an effect on organizational resilience at a statistically significant level of .05.

**Keywords:** Work Adjustment, Organization of Resilience, Delivery Business

## บทนำ

องค์กรในอดีตทำงานแบบค่อยเป็นค่อยไปกลัวการเปลี่ยนแปลงไม่มีการเตรียมพร้อมรับมือให้ทันสถานการณ์ที่เกิดขึ้นแต่องค์กรในปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ถ้าไม่ปรับตัวก็แข่งขันกับคู่แข่งไม่ได้ ดังนั้น หลายองค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอพยายามสร้างความยืดหยุ่นในองค์กรจึงมีการจัดการแบบพลวัตสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมได้ ในองค์กรสมัยใหม่จะมีการจัดการที่ยืดหยุ่นคือจะไม่ยึดติดกับแนวทางปฏิบัติ อย่างไรก็ตามหนึ่งเท่านั้นสามารถปรับเปลี่ยนได้ถ้าสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป มีความสามารถขององค์กรในการคาดการณ์ การเตรียมความพร้อม การตอบสนองและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ช่วยให้สามารถอยู่รอดต่อไปได้และประสบความสำเร็จโดยเน้นการปรับปรุงการทำงานและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน เป็นการปรับตัวที่เน้นประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน ทำให้องค์การมีต้นทุนลดลง ด้วยการสร้างวัฒนธรรมมององค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่น ส่งเสริมให้พนักงานสามารถเสนอความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และให้ความสำคัญกับคุณภาพงานช่วยลดงานซ้ำซ้อน ทำองค์กรให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เสมอ

โดยบุคลากรในองค์กรก็ต้องพยายามปรับตัวไปพร้อม ๆ กับองค์กรเพื่อเป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เน้นการสร้างแนวคิดใหม่และทำในสิ่งใหม่ ๆ ไม่กลัวความผิดพลาดหรือความล้มเหลว ต้องมีความสามารถในการเรียนรู้งาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรและความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ในที่นี้คือ คนที่ทำงานในธุรกิจเดลิเวอรี่ต้องช่วยกันปรับตัวตามความเปลี่ยนแปลงเพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรเดินหน้าต่อไป

ปัจจุบันธุรกิจเดลิเวอรี่มีการขยายตัวมากขึ้นต้องปรับตัวตามกระแสของยุคออนไลน์ ที่แม้กิจการจะเป็นร้านที่มีหน้าร้านอยู่แล้ว แต่เมื่อลูกค้ายุคใหม่ชอบการสั่งซื้อผ่านทางออนไลน์และต้องการให้มีบริการส่งถึงที่ กิจการก็ต้องปรับตัวให้สามารถส่งสินค้าพร้อมส่งถึงที่ อาจจะมีการส่งสินค้าผ่านแอปพลิเคชันหรือใช้การโทรสั่ง หรือส่งด้วยบริการขนส่งด่วนอื่น ๆ ในยุคที่พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป เพื่อเป็นการขยายโอกาสทางธุรกิจ ดังนั้น ธุรกิจเดลิเวอรี่ต้องมีการติดตามข้อมูลการเปลี่ยนแปลง ทั้งสภาพการแข่งขัน ความต้องการลูกค้า สภาพแวดล้อมทางธุรกิจจึงเป็นปัจจัยให้ได้ศึกษาว่า ปัจจัยด้านไหนบ้างที่ส่งผลให้บุคลากรที่ทำอาชีพเดลิเวอรี่ต้องเกิดการปรับตัวแล้ว องค์กรต้องเกิดความยั่งยืนอย่างไรบ้าง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจำแนกลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน
4. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน
5. เพื่อศึกษาการปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อองค์กรแห่งความยืดหยุ่น

## นิยามศัพท์

องค์การ หมายถึง การจัดตั้งธุรกิจขึ้นมาเพื่อให้คนมาทำงานร่วมกัน ในที่นี้หมายถึง ธุรกิจเดลิเวอรี่ที่เป็นองค์การที่จะต้องเกิดการปรับตัวในการทำงานเสมอเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

บุคลากร หมายถึง คนที่ทำงานหรือปฏิบัติหน้าที่ในธุรกิจเดลิเวอรี่เพื่อศึกษาพฤติกรรมของคนให้เกิดการวัดผลการปรับตัวในการทำงานและพัฒนาคนนั้น ๆ ให้สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายขององค์การ

ธุรกิจเดลิเวอรี่ หมายถึง ธุรกิจที่มีการจัดส่งสินค้าตามที่อยู่ของลูกค้า โดยมีการเก็บค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสินค้าเพิ่มเติมหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขตามที่ตกลงกันระหว่างผู้ให้บริการและรับบริการ

การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องปรับเปลี่ยนไปจากเดิมการประเมินผลจะมีความยืดหยุ่นตามลักษณะงานกำหนดกฎเกณฑ์ที่เป็นธรรมและสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจตรงกันทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และติดต่อสัมพันธ์กันพยายามใช้ความสามารถแก้ไขปัญหาค่าต่าง ๆ และปรับตัวให้เข้ากับ ความเปลี่ยนแปลงขององค์การ (Gunaratne & Plessis อ้างถึงใน สมพร ปานยินดี, วิโรจน์ เกษฎาลักษณ์ และจันทนา แสนสุข, 2559)

องค์การแห่งความยืดหยุ่น หมายถึง ความยืดหยุ่นขององค์กร (Organizational Flexibility –OF) เป็นการวัดความสามารถที่ยืดหยุ่นขององค์กร ปรับตัวและรับมือกับการแข่งขันของโลกธุรกิจได้อย่างรวดเร็วโดยมีเกณฑ์ในการวัดความยืดหยุ่นขององค์กรคือการตอบสนองตลาดและเครือข่ายจากทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความยืดหยุ่นขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยกระดับศักยภาพการผลิต ความยืดหยุ่นขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถที่คล่องตัว (Sharifi & Zhang, 1999; Sherehiya et al., 2007; Triaa, Gzara, & Verjus, 2016)

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกัน
2. ปัจจัยด้านบุคคลส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน

3. วัฒนธรรมภายในองค์กรส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน
4. สภาพแวดล้อมภายนอกส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน
5. การปรับตัวในการทำงานส่งผลต่อองค์การแห่งความยืดหยุ่น

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คนที่ทำงานในองค์การธุรกิจเดลิเวอรี่ในจังหวัดปทุมธานี  
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ คนที่ทำงานส่งของในองค์การธุรกิจเดลิเวอรี่ในจังหวัดปทุมธานี  
กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ของคอแครน (Cochran) ได้ขนาด  
ตัวอย่าง 400 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการ

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรเพื่อพัฒนาไปสู่องค์การแห่งความยืดหยุ่น  
ในธุรกิจเดลิเวอรี่ ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกและอิทธิพลจากความ  
หลากหลายภายในองค์การทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องปรับเปลี่ยนไปจากเดิมและองค์การ  
จะมีความยืดหยุ่นตามลักษณะงาน

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยใช้พื้นที่ศึกษา คือ จังหวัดปทุมธานี

#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้เวลาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2564 - มกราคม 2565

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดปัจจัยด้านบุคคล

Taylor ได้กล่าวว่า การบริหารความหลากหลายของบุคลากรในองค์การ หมายถึง การวางแผน และปรับใช้แนวปฏิบัติและระบบขององค์การในอันที่จะบริหารจัดการคนในองค์การ เพื่อให้เกิดข้อได้เปรียบสูงสุด จากความหลากหลายของบุคลากรในองค์การที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้ องค์การมีความสามารถในการปรับตัว และความสามารถในการสร้างสรรค์อันเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์การ (Taylor อ้างถึงใน พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว, 2554)

### แนวคิดวัฒนธรรมองค์การ

วิมล สิทธิทรายงูร (2546, หน้า 45) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่รวมเป็นบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความผูกพัน กับเพื่อนร่วมงานความมีอิสระในการทำงานแรงกดดันในการทำงาน ความชัดเจนในการทำงาน บรรยากาศขององค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ได้แก่ พฤติกรรมของพนักงานใน องค์การการรับรู้ของพนักงานและสิ่งแวดล้อมในองค์การทำให้พนักงานมีการแสดงออก และเกิด ปฏิสัมพันธ์กัน

### แนวคิดสภาพแวดล้อมภายนอก

สภาพแวดล้อมทางสังคม (societal environment) ตัวแปรที่สำคัญ 4 ตัว คือ (1) สภาพแวดล้อม ทางเศรษฐกิจ (economic forces) เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของการแลกเปลี่ยนวัตถุดิบเงิน พลังงานและข้อมูลข่าวสาร (2) สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี (technological forces) เป็นตัวแปร ที่จะช่วยนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในการแก้ปัญหาของกิจการ (3) สภาพแวดล้อมทางด้านการเมือง และกฎหมาย (political-legal forces) เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจทางการเมือง การออกกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่จะเป็นประโยชน์หรือเป็นอุปสรรคต่อการบริหารกิจการ และ (4) สภาพแวดล้อมทางด้านสังคมและวัฒนธรรม (sociocultural forces) เป็นตัวแปรเกี่ยวข้องกับ ค่านิยมของคนในสังคมความเชื่อบรรทัดฐาน

## แนวคิดการปรับตัวในการทำงาน

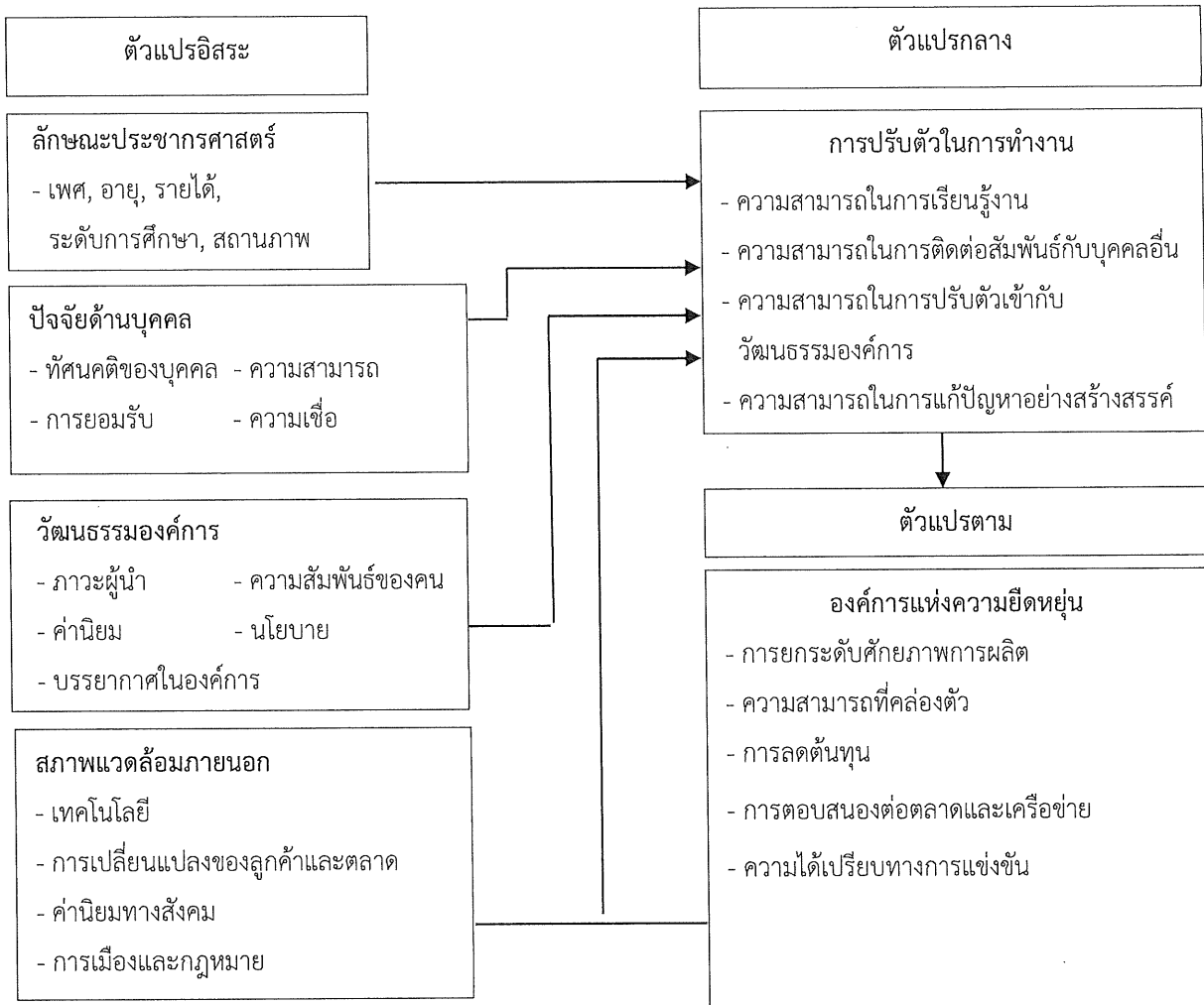
Arkoff (1968, p. 41) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการปรับตัวในการทำงาน หมายถึง ความพยายามของแต่ละบุคคลที่จะบรรลุความต้องการให้ไปถึงเป้าหมายของตนสรุปได้ว่าการปรับตัวในการทำงาน หมายถึง การปรับและเปลี่ยนแปลงความรู้สึกเจตคติในการปฏิบัติงานให้สามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้โดยพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาหรือแก้ไขอุปสรรคต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้

## แนวคิดองค์การแห่งความยืดหยุ่น

แนวคิดองค์การแห่งความยืดหยุ่น คือ องค์การที่มีโครงสร้างแบบยืดหยุ่นทำงานได้รวดเร็วและเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานให้เกิดความมุ่งมั่นและปรับตัวในการทำงานนำไปสู่ Agility Enterprise คือ ความสามารถขององค์กรธุรกิจที่คล่องตัว มีความยืดหยุ่นขององค์กรในการปรับตัวและรับมือกับโลกธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง (Sherehiya, Karwowski, & Layer, 2007)



### กรอบแนวคิดการวิจัย



### สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกัน
2. ปัจจัยด้านบุคคลส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน
3. วัฒนธรรมภายในองค์การส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน
4. สภาพแวดล้อมภายนอกส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน
5. การปรับตัวในการทำงานส่งผลต่อองค์การแห่งความยืดหยุ่น

## วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ คนที่ทำงานส่งของในองค์การธุรกิจเดลิเวอรี่ในจังหวัดปทุมธานี เพื่อมุ่งหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานเพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งความยืดหยุ่น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานส่งของเดลิเวอรี่ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นแบบออนไลน์

ประชากรที่ศึกษา คือ คนที่ทำงานส่งของในองค์การธุรกิจเดลิเวอรี่ในจังหวัดปทุมธานี คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ คอแครน (Cochran, 1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ  $\pm 5$  ได้ขนาดตัวอย่าง 400 คน โดยใช้ การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการ

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ วารสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำนำรวมทั้งปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิในคณะวิทยาการจัดการ หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์แล้วนั้นนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่างในเขตปทุมธานี เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ซึ่งค่าที่ได้ไม่ควรต่ำกว่า 0.70 ซึ่งจะถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น (ลิตดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2547) จากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ในภาพรวมเท่ากับ 0.938 เรียงตามลำดับกลุ่มตัวแปร คือ ปัจจัยด้านบุคคลเท่ากับ 0.797 วัฒนธรรมองค์กรเท่ากับ 0.716 สภาพแวดล้อมภายนอกเท่ากับ 0.788 การปรับตัวในการทำงานเท่ากับ 0.897 องค์กรแห่งความยืดหยุ่น 0.828 ดังนั้น แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้จึงสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

## การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และตัดชุดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องมากที่สุด ผู้วิจัยจะบันทึกข้อมูลตามรหัสข้อมูล (code) ที่ได้กำหนดไว้ โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ .05

## ผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย (ร้อยละ 59.20) รองลงมา เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 34.60) ส่วนใหญ่มีอายุ 18-25 ปี (ร้อยละ 61.5) รองลงมาอายุ 26-30 (ร้อยละ 20.0) มีรายได้ 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 39.2) รองลงมา ต่ำกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 34.6) ซึ่งศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 65.4) รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 23.1) ที่มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 70.8) รองลงมา สถานภาพมีคู่รัก (ร้อยละ 20.8) ตามลำดับ

### ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ทักษะคติของบุคคล ความสามารถ การยอมรับ และความเชื่อ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะคติของบุคคล ( $\bar{X} = 4.44, SD = 0.65$ ) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านความสามารถ ( $\bar{X} = 4.39, SD = 0.65$ ) ลำดับถัดมาด้านความเชื่อ ( $\bar{X} = 4.28, SD = 0.72$ ) และด้านการยอมรับ ( $\bar{X} = 4.17, SD = 0.73$ ) มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก

### ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อมูลวัฒนธรรมองค์การ

ข้อมูลวัฒนธรรมองค์การของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์ของคน ค่านิยม นโยบายและบรรยากาศในองค์กร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ของคน ( $\bar{X} = 4.45, SD = 0.69$ ) ด้านภาวะผู้นำ ( $\bar{X} = 4.45,$

$SD = 0.67$ ) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านบรรยากาศองค์กร ( $\bar{X} = 4.37, SD = 0.71$ ) ด้านนโยบาย ( $\bar{X} = 4.33, SD = 0.68$ ) และด้านค่านิยม ( $\bar{X} = 4.20, SD = 0.76$ ) ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ผลการศึกษาข้อมูลสภาพแวดล้อมภายนอก

ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงลูกค้าและตลาด ค่านิยมทางสังคม และการเมืองและกฎหมาย ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 4.44, SD = 0.64$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาภายนอก ด้านการเปลี่ยนแปลงของลูกค้าและตลาด ( $\bar{X} = 4.42, SD = 0.70$ ) ด้านค่านิยมทางสังคม ( $\bar{X} = 4.37, SD = 0.68$ ) และด้านการเมืองและกฎหมาย ( $\bar{X} = 4.36, SD = 0.68$ ) ตามลำดับ

#### ตอนที่ 5 ผลการศึกษากการปรับตัวในการทำงาน

การปรับตัวในการทำงาน ความสามารถในการเรียนรู้งาน สามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 4.38, SD = 0.69$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านความสามารถในการเรียนรู้งาน ( $\bar{X} = 4.35, SD = 0.68$ ) ด้านสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ( $\bar{X} = 4.35, SD = 0.69$ ) และด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ( $\bar{X} = 4.33, SD = 0.68$ ) ตามลำดับ

#### ตอนที่ 6 ผลการศึกษองค์การแห่งความยืดหยุ่น

องค์การแห่งความยืดหยุ่น ประกอบด้วย การยกระดับศักยภาพการผลิต ความสามารถที่คล่องตัว การลดต้นทุน การตอบสนองตลาดและเครือข่าย และความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองตลาดและเครือข่าย อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน ( $\bar{X} = 4.18, SD = 0.74$ ) ด้านการยกระดับศักยภาพการผลิต ( $\bar{X} = 4.17, SD = 0.75$ ) ด้านความสามารถที่คล่องตัว ( $\bar{X} = 4.17, SD = 0.74$ ) และด้านการลดต้นทุน ( $\bar{X} = 4.14, SD = 0.70$ ) ตามลำดับ

## ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศแตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกัน

### ตาราง 1

ความแปรปรวนของเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกัน

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.287	2	.143	.659	.519
ภายในกลุ่ม	27.665	127	.218		
รวม	27.952	129			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกันด้วย One-way ANOVA จำแนกตามเพศ พบว่า  $F = 0.659$  Sig. = 0.519 ซึ่งไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกัน

### ตาราง 2

ความแปรปรวนของอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกัน

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.400	2	.200	.923	.400
ภายในกลุ่ม	27.552	127	.217		
รวม	27.952	129			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกันด้วย One-way ANOVA จำแนกตามอายุ พบว่า  $F = 0.923$  Sig. = 0.400 ซึ่งไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.3 รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกัน

### ตาราง 3

ความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกัน

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.757	4	.439	2.096	.085
ภายในกลุ่ม	26.196	125	.210		
รวม	27.952	129			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานรายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกันด้วย One-way ANOVA จำแนกตามรายได้ พบว่า  $F = 2.096$  Sig. = 0.085 ซึ่งไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกัน

### ตาราง 4

ความแปรปรวนของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกัน

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.798	3	.933	4.672	.004
ภายในกลุ่ม	25.154	126	.200		
รวม	27.952	129			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกันด้วย One-way ANOVA จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า  $F = 4.672$  Sig. = 0.004 ซึ่งมีความแตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.5 สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกัน

#### ตาราง 5

ความแปรปรวนของสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกัน

ความแปรปรวน	ss	df	Ms	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.291	3	.097	.442	.723
ภายในกลุ่ม	27.661	126	.220		
รวม	27.952	129			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกันด้วย One-way ANOVA จำแนกตามสถานภาพ พบว่า  $F = 0.442$  Sig. = 0.723 ซึ่งมีความแตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านบุคคลส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน

#### ตาราง 6

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคลส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน

ปัจจัยด้านบุคคล	B	Std.		t	p
		Error	$\beta$		
ทัศนคติของบุคคล	.177	.078	.192	2.273	.025
ความสามารถ	.350	.078	.387	4.479	.000
การยอมรับ	.119	.051	.160	2.317	.022
ความเชื่อ	.146	.160	.169	2.238	.027

ตาราง 6 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคล	Std.				
	B	Error	$\beta$	t	p
ค่าคงที่ (constant)	.900	.311		2.900	.004
R-Square = .716    Adjust R-Square = .512    F = 32.556    Sig. = .000					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 6 ตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวแปร พบว่า ตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R-Square) เท่ากับ 0.716 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 3 ตัว ร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวในการทำงาน ได้ร้อยละ 71.6 โดยปัจจัยด้านความสามารถ ( $\beta = 0.387$ ) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทัศนคติ ( $\beta = 0.192$ ) ด้านความเชื่อ ( $\beta = 0.169$ ) และด้านการยอมรับ ( $\beta = 0.160$ ) จากผลการวิเคราะห์ สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงในรูปได้ดังนี้ สมการเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบและสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงในรูปคะแนนมาตรฐาน สมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ  $Y = 0.900 + 0.119X_2 + 0.350X_3 + 0.177X_4 + \epsilon$

สมมติฐานที่ 3 วัฒนธรรมภายในองค์กรส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน

ตาราง 7

ผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมภายในองค์กรส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน

วัฒนธรรมภายในองค์กร	Std.				
	B	Error	$\beta$	t	p
ภาวะผู้นำ	.203	.065	.237	3.116	.002
ความสัมพันธ์ของคน	.325	.069	.380	4.727	.000
ค่านิยม	.047	.047	.069	1.003	.318
นโยบาย	.043	.069	.055	.620	.536
บรรยากาศในองค์กร	.154	.072	.198	2.144	.034



ตาราง 7 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระในองค์การ	Std.				
	B	Error	$\beta$	t	p
ค่าคงที่ (constant)	.939	.260		3.612	.000
R-Square = .776    Adjust R-Square = .602    F = 36.302    Sig. = .000					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 ตัวแปรอิสระจำนวน 5 ตัวแปร พบว่า ตัวแปรภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์ของคน บรรยากาศในองค์กร ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R-Square) เท่ากับ 0.776 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 4 ตัว ร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานได้ ร้อยละ 77.6 โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของคน ( $\beta = 0.325$ ) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ( $\beta = 0.203$ ) ด้านบรรยากาศในองค์กร ( $\beta = 0.154$ ) ด้านค่านิยม ( $\beta = 0.047$ ) และด้านนโยบาย ( $\beta = 0.043$ ) จากผลการวิเคราะห์ สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงในรูปได้ดังนี้ สมการเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบและสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงในรูปคะแนนมาตรฐาน สมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ  $Y = 0.939 + 0.324X_2 + 0.047X_3 + 0.043X_4 + \varepsilon$  ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน มีจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ด้านค่านิยม และด้านนโยบาย

สมมติฐานที่ 4 สภาพแวดล้อมภายนอกส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน

ตาราง 8

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน

สภาพแวดล้อมภายนอก	Std.				
	B	Error	$\beta$	t	p
ด้านเทคโนโลยี	.287	.081	.336	3.550	.001
ด้านการเปลี่ยนแปลงลูกค้าและตลาด	.111	.077	.141	1.445	.151
ด้านค่านิยมทางสังคม	.153	.074	.196	2.063	.041

ตาราง 8 (ต่อ)

สภาพแวดล้อมภายนอก	B	Std.			
		Error	$\beta$	t	p
ด้านการเมืองและกฎหมาย	.139	.066	.184	2.096	.038
ค่าคงที่ (constant)	1.313	.251		5.226	.000
R-Square = .737    Adjust R-Square = .543    F = 37.150    Sig. = .000					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 ตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวแปร พบว่า ตัวแปรเทคโนโลยี ค่านิยมทางสังคม และการเมืองและกฎหมาย ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R-Square) เท่ากับ 0.737 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 4 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ การปรับตัวในการทำงาน ได้ร้อยละ 77.3 โดยปัจจัยด้านเทคโนโลยี ( $\beta = 0.287$ ) เป็นปัจจัยที่ส่งผล ต่อการปรับตัวในการทำงาน มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านค่านิยมทางสังคม ( $\beta = 0.153$ ) และ ด้านการเมืองและกฎหมาย ( $\beta = 0.139$ ) จากผลการวิเคราะห์ สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรง ในรูปได้ดังนี้ สมการเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบและสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงในรูปคะแนนมาตรฐาน สมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ  $Y = 1.313 + 0.111X_2 + 0.153X_3 + 0.139X_4 + \varepsilon$  ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน มีจำนวน 1 ตัวแปรได้แก่ ด้านการเปลี่ยนแปลงลูกค้าและตลาด

### สมมติฐานที่ 5 การปรับตัวในการทำงานส่งผลต่อองค์การแห่งความยืดหยุ่น

ตาราง 9

ผลการวิเคราะห์การปรับตัวในการทำงานส่งผลต่อองค์การแห่งความยืดหยุ่น

การปรับตัวในการทำงาน	B	Std.			
		Error	$\beta$	t	p
ความสามารถในการเรียนรู้งาน	.062	.119	.057	.516	.607

ตาราง 9 (ต่อ)

การปรับตัวในการทำงาน	B	Std.		t	p
		Error	$\beta$		
ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์ กับบุคคลอื่น	-.052	.103	-.053	-.502	.616
ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับ วัฒนธรรมองค์การ	.456	.114	.444	4.003	.000
ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่าง สร้างสรรค์	.141	.100	.141	1.409	.161
ค่าคงที่ (constant)	1.526	.403		3.790	.000
R-Square = .542    Adjust R-Square = .294    F = 13.023    Sig. = .000					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 ตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวแปร ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์การ ส่งผลต่อองค์การแห่งความยืดหยุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R-Square) เท่ากับ 0.542 แสดงว่า ตัวแปรร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวในการทำงาน ได้ร้อยละ 54.2 โดยปัจจัยด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์การ ( $\beta = 0.456$ ) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์การแห่งความยืดหยุ่นจากผลการวิเคราะห์สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรง ในรูปได้ดังนี้ สมการเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบและสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงในรูปคะแนนมาตรฐาน สมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ  $Y = 1.526 + 0.52X_2 + 0.456X_3 + 0.141X_4 + \varepsilon$  ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน มีจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ความสามารถในการเรียนรู้งาน สามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

## สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 18-25 ปี มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ซึ่งศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่มีสถานภาพโสด โดยเพศ อายุ รายได้ และสถานภาพ ไม่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน แต่ระดับการศึกษาส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านบุคคลส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทัศนคติของบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านความสามารถ ลำดับถัดมาด้านความเชื่อ และด้านการยอมรับ มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดตัวแปรส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สอดคล้องกับ (Joplin & Daus อ้างถึงใน กณิกานู รักรอด สุทธิรักษ์, 2558) กล่าวว่า ความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร หมายถึง ความหลากหลายทางด้านความเชื่อ ความเข้าใจ การให้คุณค่า วิธีการมองโลก และข้อมูลเฉพาะด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ ปัจจัยด้านบุคคลตัวแปรที่ศึกษานั้น ส่งผลต่อการปรับตัว ดังนั้น บุคลากรที่ทำงานส่งของเดลิเวอรี่ควรเรียนรู้ที่จะปรับตัวเองให้เข้ากับงาน

สมมติฐานที่ 3 วัฒนธรรมภายในองค์กรส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ของคนภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ของคน ภาวะผู้นำ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านบรรยากาศภายในองค์กรส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านนโยบายและด้านค่านิยมไม่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน สอดคล้องกับ กล้วยไม้ วันทนัง (2563) กล่าวว่า ความหลากหลายทางด้านประสบการณ์ของบุคลากรแต่ละคนในองค์กร โดยเฉพาะประสบการณ์ ในสายงานด้านธุรกิจ การขนส่งสินค้าทางอากาศ ส่งผลให้บุคลากรคนนั้น ๆ มีความรู้ความสามารถและวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลายและรวดเร็วรวมถึงมีความเข้าใจในกระบวนการขนส่งสินค้าทางอากาศได้กว้างขึ้น จากปัจจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของคน ภาวะผู้นำ บรรยากาศภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรที่ทำงานส่งของเดลิเวอรี่ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้

สมมติฐานที่ 4 สภาพแวดล้อมภายนอกส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านค่านิยมทางสังคม ด้านการเมืองและกฎหมาย และด้านการเปลี่ยนแปลงลูกค้าและตลาด ตามลำดับ โดยเทคโนโลยี ค่านิยมทางสังคม และการเมืองและกฎหมาย ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านการเปลี่ยนแปลงลูกค้าและตลาด ไม่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานสอดคล้องกับ (Manson อ้างถึงใน สมพร ปานยินดี, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และจันทนา แสนสุข, 2559) กล่าวว่า ความสามารถในการปรับตัวตามสภาพแวดล้อม หมายถึง กระบวนการในการติดตามวิเคราะห์และประเมิน การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง จากปัจจัยที่ศึกษาด้านเทคโนโลยี ค่านิยมทางสังคมและการเมืองและกฎหมายเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมนอกที่ส่งผลให้บุคลากรที่ทำงานส่งของเดลิเวอรี่เกิดการปรับตัวในการทำงานเพื่อให้ทันการเปลี่ยนแปลงและดำเนินธุรกิจได้ต่อไป

สมมติฐานที่ 5 การปรับตัวในการทำงานส่งผลต่อองค์การแห่งความยืดหยุ่น ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตัวแปรด้านความสามารถในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์การส่งผลต่อองค์การแห่งความยืดหยุ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความสามารถในการเรียนรู้งาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ไม่ส่งผลต่อองค์การแห่งความยืดหยุ่น สอดคล้องกับ วรวิทย์ บุญคง (2562) กล่าวว่า การปรับตัวในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเมื่อพิจารณาการปรับตัวในการทำงานโดยรวมและรายด้าน แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการปรับตัวในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในระดับต่ำ ดังนั้น จากปัจจัยที่ศึกษาความสามารถในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์การได้ จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรที่ทำงานส่งของเดลิเวอรี่เกิดการปรับตัวในการทำงานเพื่อส่งผลต่อองค์การให้เกิดความยืดหยุ่นได้

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านบุคคล จากการศึกษาพบว่า ด้านการยอมรับ เป็นด้านที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น ควรมีการยอมรับการปรับตัวตามนโยบายองค์การเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน

2. วัฒนธรรมองค์การ จากการศึกษพบว่า ด้านค่านิยมและนโยบาย เป็นด้านที่มีระดับน้อยที่สุด ดังนั้น ควรมีการดูแลความประพฤติปฏิบัติของบุคคลโดยตรงในการเลือกปฏิบัติและคนในองค์การควรมีค่านิยมเดียวกันและปฏิบัติตามนโยบายเดียวกันเพื่อให้องค์การเดินหน้าไปสู่เป้าหมายเดียวกันได้

3. สภาพแวดล้อมภายนอก จากการศึกษพบว่า ด้านการเปลี่ยนแปลงลูกค้าและตลาดมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งที่จริง ๆ แล้วการเปลี่ยนแปลงลูกค้าและตลาดเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่ส่งผลกระทบต่อ การปรับตัวและการดำเนินงานขององค์การธุรกิจโดยเฉพาะเดลิเวอรี่ แต่ในงานวิจัยนี้กลุ่มตัวอย่าง อาจจะไม่ได้อาจจะไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก

4. การปรับตัวในการทำงาน จากการศึกษพบว่า ความสามารถในการเรียนรู้งาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้ ควรมีการเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้ากับองค์การให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถพัฒนาองค์การไปสู่ องค์การแห่งความยืดหยุ่นได้

### เอกสารอ้างอิง

- ขันติยา สุภุณา และวาสนา ศิลป์รุ่งธรรม. (2018). พฤติกรรมการปรับตัวด้านการทำงานของแรงงาน ในวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในจังหวัดปทุมธานี ภายหลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน. *Pathumthani University Academic Journal*, 10(2), 131-137.
- เบญจมาศ แสนธิการ และโสภี อภิบาลราษฎร์. (2556). การรับรู้การปรับตัวในการทำงานของบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจที่มีต่อการทำงานเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิต, มหาลัทธิศิลปากร.
- พิมพ์มณฑกา บุญธนาพีรชต์. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ *Food Delivery* ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ-มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภัทริยา พรปาริษา, ชาศริต สุกุลอิสริยาภรณ์, และอรไท ชั่วเจริญ. (2563). การพัฒนาศักยภาพ  
ความคล่องตัวขององค์กรธุรกิจส่งผลต่อการลดต้นทุนและความสามารถในการตอบสนอง  
เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน. *Ph. D. in Social Sciences Journal*,  
10(3), 676-690.

เมทินี รัชฎารักษ์ และณัฐกิตติ์ เอี่ยมสมบูรณ์. (2563). การจัดการความหลากหลายของบุคลากร  
ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทาง  
อากาศแห่งหนึ่ง. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น*, 2(2), 7-19.

สมพร ปานยินดี, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และจันทนา แสนสุข. (2559). ความสามารถในการจัดการ  
ความหลากหลายที่มีต่อผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย.  
*จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 148, 64-104.