



ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรร้านค้า ออนไลน์ข้ามพรมแดนนครเฉิงตู ประเทศจีน

Motivating and sustaining factors influencing the work efficiency of cross- border online store personnel in Chengdu, China.

แดง มิกซี* และ นิตยา วงศ์ยศ **

Deng MingXi, Nittaya Wongyos

*, ** คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

The Faculty of Management Science. Lampang Rajabhat University

Received March 19, 2025 ; Revised December 25, 2025; Accepted December 31, 2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในร้านค้าออนไลน์ข้ามพรมแดนในนครเฉิงตู ประเทศจีน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในร้านค้าออนไลน์ข้ามพรมแดนในนครเฉิงตู ประเทศจีน จำนวน 385 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบ Enter

ผลการศึกษาพบว่า 1)ระดับความสำคัญ ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรร้านค้าออนไลน์ข้ามพรมแดนในนครเฉิงตู ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการทดสอบการถดถอยพหุคูณโดยวิธี Enter พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรร้านค้าออนไลน์ข้ามพรมแดนในนครเฉิงตู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในนครเฉิงตูประเทศจีนประเทศจีน ในภาพรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นหากปัจจัยด้านสุขภาพไม่ได้รับการตอบสนองโดยพื้นฐานหรือได้รับการจัดการอย่างไม่เหมาะสม จะนำไปสู่ความไม่พอใจของพนักงานและยังบั่นทอนความกระตือรือร้นของพวกเขาอีกด้วย ในทางตรงกันข้าม เมื่อเป็นไปตามปัจจัยด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เช่น สภาพแวดล้อมหรือเงื่อนไขในการทำงาน ก็สามารถป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจและรับประกันความมั่นคงของพนักงานได้ ความมั่นคงของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร ทีมงานที่มั่นคงสามารถลดต้นทุนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงบุคลากร ในขณะที่เดียวกันก็เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของบริษัทและเพิ่มผลกำไร



คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยคำจุน, ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงานของบุคลากรในร้านค้าออนไลน์, ข้ามพรมแดน, นครเฉิงตู

Abstract

This study objectives are 1) To study the importance of motivation factors. Support and efficiency factors In the work performance of personnel in cross-border e-commerce companies in Chengdu, China. 2) To study the motivating factors and sustaining factors that influence work efficiency. of personnel in cross-border e-commerce companies in Chengdu, China. The research instrument was a questionnaire. The sample group is Personnel in cross-border e-commerce companies Tianfu New District in Chengdu, China, 385 people using questionnaires as a data collection tool. Statistics used in data analysis include percentage, mean, and standard deviation. and multiple regression analysis using Enter.

The results of the study found that 1) Importance level Motivating factors and sustaining factors influencing the performance of cross-border online store personnel in Chengdu Overall, it was at a moderate level. 2) The results of the multiple regression test using the Enter method found that there are motivating factors and sustaining factors that influence the work efficiency of cross-border online store personnel in Chengdu. Statistically significant at the 0.05. Suggestions regarding sustained factors influencing the performance of personnel in cross-border e-commerce companies in Chengdu, China, indicate a moderate level of importance overall. Therefore, if health factors are not fundamentally addressed or are not managed properly, it will lead to employee dissatisfaction and undermine their enthusiasm. Conversely, addressing related health factors such as working environment and conditions can prevent employee dissatisfaction and ensure employee stability. Employee stability is crucial for organizations; a stable team can reduce costs associated with personnel turnover while simultaneously increasing company productivity and profitability.

Keywords : Motivating, sustaining factors influencing, efficiency, cross-border online store personnel, Chengdu

บทนำ

ยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 (The Fourth Industrial Revolution) ทำให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อการทำงานและชีวิตประจำวันของผู้คนเป็นอย่างมาก ภาครัฐจึงมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้น



และส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนยอมรับและเร่งปรับใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์(e-Commerce) ให้เกิดประโยชน์กับทุกภาคส่วน ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งในการขับเคลื่อนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของแต่ละประเทศทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ฉะนั้นภาครัฐจึงสามารถแสดงบทบาทได้ทั้งในแง่ของการกระตุ้น หรือชักจูงใจ (Influential) ควบคู่ไปกับการผลักดันและส่งเสริม ผ่านข้อบังคับ กฎระเบียบ หรือมาตรการในเชิงนโยบายต่าง ๆ (Regulatory) เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีสมรรถนะในการแข่งขันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ การแปลงความรู้ไปสู่การปฏิบัติจริง การสนับสนุนงบประมาณ การระดมสรรพกำลังของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การมุ่งพัฒนานวัตกรรม และการกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมาย (Freeman, 1979) อีกทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วส่งผลทำให้การดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ หรือธุรกิจในระดับโลกมีส่วนสำคัญในการเปิดโอกาสทางการตลาดในต่างประเทศมากขึ้น ซึ่งเป็นที่มาของการสร้างรายได้ การใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพและสร้างความมั่นคงทางธุรกิจ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศมีแนวโน้มที่มีการเปลี่ยนแปลงสู่การแข่งขันที่มุ่งเน้นด้านข้อมูลสารสนเทศ กล่าวคือ องค์ความรู้และข้อมูลสารสนเทศจะเป็นปัจจัยที่สำคัญของความได้เปรียบเชิงการแข่งขันในยุคดิจิทัล ธุรกิจที่มีศักยภาพที่สูงกว่าและความได้เปรียบทั้งทางด้านองค์ความรู้และข้อมูลสารสนเทศ จึงจะดำรงอยู่ได้ภายใต้ภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในปัจจุบันและอนาคต (พงศธร อุดมรัตน์, 2565)

การที่โลกยุคใหม่กำลังก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคไปอย่างสิ้นเชิง และผลักดันให้ภาคธุรกิจต้องปรับตัวเข้าสู่การค้าในโลกยุคดิจิทัล การค้าออนไลน์จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ผู้ประกอบการทั่วโลก รวมถึงในประเทศจีนได้หันมาใช้ในการดำเนินธุรกิจทั้งในลักษณะช่องทางออนไลน์เพื่อเสริมช่องทางหลักหรือแบบผสมผสานผ่านเครื่องมือหรือตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) (ธงชัย แสงศิริ, 2564) เพราะพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน เป็นรูปแบบการทำการค้าขายผ่านช่องทางออนไลน์จากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง โดยมีช่องทางการค้ารูปแบบใหม่ที่มุ่งเน้นการนำเข้าและส่งออกสินค้า เพื่อจำหน่ายบนแพลตฟอร์มออนไลน์ โดยเฉพาะในช่วงที่ประเทศจีนได้มีการระบาดของโควิด-19 จากที่มีการซื้อ-ขายหรือทำธุรกิจเกี่ยวกับออนไลน์อยู่แล้ว ทำให้เพิ่มมากขึ้นเป็นทวีคูณ หนึ่งในรูปแบบธุรกิจออนไลน์นั้น คือ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน (Cross Border E-Commerce; CBEC) ที่มีการเติบโตและก้าวกระโดด โดยเฉพาะในประเทศจีน (Qunyang Du, Danqing Deng, Jacob Wood, 2021)

นครเฉิงตูเป็นเมืองเอกอันยิ่งใหญ่ตั้งอยู่ใจกลาง มณฑลเสฉวน ประเทศจีน ซึ่งอยู่บริเวณลุ่มแม่น้ำ หมิน ที่มีความอุดมสมบูรณ์ มีประชากรประมาณ 14 ล้านคน นครเฉิงตูนั้นนอกจากจะเป็นทั้งศูนย์กลางด้าน

การเมือง การทหาร การศึกษา การคมนาคมและอุตสาหกรรมแห่งภูมิภาคตะวันตกเฉียงใต้แล้ว ยังพร้อมไปด้วยวัฒนธรรมโบราณ และศิลปะที่หลากหลายที่สืบทอดมายาวนานนับพันปี คู่ขนานไปกับเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำนำสมัยได้อย่างลงตัว ซึ่งจะพบเห็นได้ทั้งนครเฉิงตูด้วยการพัฒนาของบริษัทอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดน ความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถเพิ่มขึ้นทุกวัน แต่ความคล่องตัวของบุคลากรนั้นสูงขึ้น วิธีทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่รักษามูลค่าไว้ คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นอีกหนึ่งรากฐานที่สำคัญของปัจจัยจุดใจด้านสุขอนามัย (Cheng et al., 2019) หากการทำงานของบุคลากรในองค์กรไม่ได้รับการประเมินที่ดี แต่บุคลากรบอกว่าทำได้ดี บางครั้งคำตอบแทนสวัสดิการที่ได้รับไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือแม้แต่ทำงานมากขึ้นและทำผิดพลาดมากขึ้น หรือทำงานน้อยลงและทำงานผิดพลาดน้อยลง และอาจจะเป็นการดีที่จะไม่ทำไปในที่สุด หรืออาจจะทำตามหน้าที่เท่านั้น สิ่งนี้จะทำให้ความกระตือรือร้นของบุคลากรลดลงอย่างมากและประสิทธิภาพการทำงานจะลดลง บริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในนครเฉิงตูได้นำ Mobile Banking ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและตอบสนองได้ ตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาให้บริการกับลูกค้า เพื่อให้เข้าถึงการบริการด้านการเงินและการรับชำระเงินแต่การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัตินั้นก็ยังมีผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากระบบปฏิบัติการที่นำมาใช้ช่วยในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความป้องกันระดับข้อมูลของลูกค้าที่แน่นหนา จึงทำให้มีการเกิดการต่อต้านระบบปฏิบัติการใหม่ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องศึกษาในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

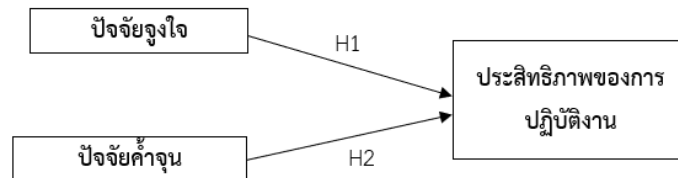
1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยจุดใจ ปัจจัยคำจูนและประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในร้านค้าออนไลน์ข้ามพรมแดนนครเฉิงตู ประเทศจีน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจุดใจและปัจจัยคำจูนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในร้านค้าออนไลน์ข้ามพรมแดนนครเฉิงตู ประเทศจีน

สมมติฐานการวิจัย

- H1 : ปัจจัยจุดใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในนครเฉิงตู ประเทศจีน
- H2 : ปัจจัยคำจูนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในนครเฉิงตู ประเทศจีน

กรอบแนวคิดของงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในร้านค้าออนไลน์ข้ามพรมแดนนครเฉิงตู ประเทศจีนได้นำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบแนวคิดในการทำวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้ศึกษาได้มีการกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากร คือ บุคลากรในร้านค้าออนไลน์ข้ามพรมแดน เขตใหม่เทียนฝู ในนครเฉิงตู ประเทศจีน จำนวน 28 บริษัท ซึ่งมีจำนวน 35,647 คน
3. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม 2566 - 10 มีนาคม 2567

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย แบบตรวจสอบรายการข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล (Checklist) แบบประเมินผลการใช้หลักสูตรเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบสอบถามแบบปลายเปิดสำหรับการแสดงความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ (Open-end) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาเพื่อพิจารณาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67–1.00 จำนวน 3 คน พบว่า ผลการตรวจสอบความสอดคล้อง IOC มีค่ามากกว่า 0.50 จากนั้นนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำผลการทดลองมาใช้คำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach' Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.70



ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37.47 มีอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.37 สถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 36.58 ระดับการศึกษา พบว่า จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็น 27.37% อายุงาน 2 ปีมากที่สุดคือ 35 คน คิดเป็น 9.2% มีรายได้มากกว่า 7,001-9,000 หยวนมี คิดเป็นร้อยละ 28.95 มีเงินเดือนระหว่าง 9,001-11,000 หยวน คิดเป็นร้อยละ 19.47

2. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยการมุ่งไปปัจจัยค้าจุนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนนครเฉิงตู ประเทศจีน สามารถสรุปได้ดังตาราง 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมแล้ว ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการมุ่งไปปัจจัยค้าจุนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนนครเฉิงตู ประเทศจีน

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับ ความสำคัญ
1.ปัจจัยมุ่งใจ	3.11	.756	ปานกลาง
2.ปัจจัยค้าจุน	3.06	.673	ปานกลาง
3.ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.05	.550	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาพรวมของระดับความสำคัญ อยู่ในระปานกลาง ปัจจัยมุ่งใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .756 รองมา ปัจจัยค้าจุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .673 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .550 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยมุ่งใจและปัจจัยค้าจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรร้านค้าออนไลน์ข้ามพรมแดนนครเฉิงตู ประเทศจีน สรุปได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Enter

Independent Variable	การตัดสินใจใช้บริการ					Collinearity
	B	S.E.	Beta	t	p-value	Statistics
						VIF
Constant	2.440	0.218		11.214	0.001**	-



ปัจจัยจูงใจ	0.132	0.053	0.127	2.483	0.000*	1.009
ปัจจัยค้ำจุน	0.372	0.056	0.341	6.642	0.000*	1.007

F = 9.336, p-value = .000^b, Adjust R² = 0.756, R² = 0.762

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการทดสอบการถดถอยพหุคูณโดยใช้วิธี Enter พบว่าปัจจัยค้ำจุนมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย 0.372 ค่าความผิดพลาดมาตรฐาน 0.056 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน 0.341 ตามด้วยปัจจัยจูงใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย 0.132 ค่าความผิดพลาดมาตรฐาน 0.053 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน 0.127

ตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษา สามารถทำนายผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของคนได้ 76.2

อภิปรายผล

ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในนครเฉิงตู ประเทศจีน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานตลอดจนเครือข่ายงาน ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ทานปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับ เสกสรร อรกุล (2565) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในนครเฉิงตู ประเทศจีน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะบุคลากรรับทราบนโยบายการบริหารงานและนำลงสู่การปฏิบัติงานองค์การกำหนดสายการบังคับบัญชาชัดเจนเหมาะสมและเป็นระบบ สอดคล้องกับ Aprilia, Marini, and De Vos, (2021) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทำการวิจัยเรื่อง โควิด-19 และแรงจูงใจในการทำงาน: พนักงานโรงแรมตามมุมมองทฤษฎีปัจจัยสองประการของ Herzberg. ผลการวิจัยพบว่าโควิด-19 ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมที่พัก โดยเป้าหมายของการวิจัย คือ การรับรู้ความต้องการของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ประสบ

ความสำเร็จ โดยเน้นการปรับปรุงแรงจูงใจในระหว่างที่มีการระบาดครั้งใหญ่ วิธีการศึกษาเป็นแบบพรรณนา ด้วยเทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบรวมผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีการรับรู้ปัจจัยกระตุ้นที่ดีพอของอุตสาหกรรมที่פקที่จะรักษาพนักงานไว้ได้ ซึ่งพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานในช่วงที่มีโรคระบาด และปัจจัยค่าจ้าง ได้รับการรับรู้ที่ดีเพียงพอ พนักงานมีความพึงพอใจ ทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานสูงแม้ในช่วงที่มีโรคระบาดก็ตาม

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรร้านค้าออนไลน์ข้ามพรมแดนในนครเฉิงตู ประเทศจีน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่ามีการปฏิบัติงานเป็นไปตามคุณภาพที่กำหนด ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ใช้เวลาในการทำงานอย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแล้วทันต่อเวลา สอดคล้องกับ ฆฬิสสา สุธดาอนันต์โกคิน และภมร ชันระหัตถ์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานและความก้าวหน้า คิดเป็นร้อยละ 51.9 และ 50.3 ปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารยุคใหม่ และด้านปริมาณงาน โดยรวมปัจจัยแรงจูงใจกับปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารทั้ง 8 ท่าน มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ การนำค่านิยมของธนาคาร หรือ GIVE+4 ประกอบไปด้วยการยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม การบริการที่เป็นเลิศ การพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง การมุ่งเน้นความสำเร็จในงาน ความเป็นมืออาชีพ และความรวดเร็วในการทำงาน เข้ามาช่วยในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลศึกษา

1. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในนครเฉิงตู ประเทศจีนโดยภาพรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยสนับสนุนและส่งเสริมที่สำคัญสำหรับองค์กรในการส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจ และส่งผลต่อความกระตือรือร้นและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ช่วยกระตุ้นแรงจูงใจภายในของพนักงานและเพิ่มความสามารถในการทำงานเป็นทีมและนวัตกรรม จึงให้การสนับสนุนที่แข็งแกร่งสำหรับการพัฒนาธุรกิจการดำเนินงานที่ราบรื่น

2. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยค่าจ้างมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท



พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในนครเฉิงตูประเทศจีนประเทศจีน ในภาพรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น หากปัจจัยด้านสุขภาพไม่ได้รับการตอบสนองโดยพื้นฐานหรือได้รับการจัดการอย่างไม่เหมาะสม จะนำไปสู่ความไม่พอใจของพนักงานและยังบั่นทอนความกระตือรือร้นของพวกเขาอีกด้วย ในทางตรงกันข้าม เมื่อเป็นไปตามปัจจัยด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้อง เช่น สภาพแวดล้อมหรือเงื่อนไขในการทำงาน ก็สามารถป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พอใจและรับประกันความมั่นคงของพนักงานได้ ความมั่นคงของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร ทีมงานที่มั่นคงสามารถลดต้นทุนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงบุคลากร ในขณะเดียวกันก็เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของบริษัทและเพิ่มผลกำไร

ข้อเสนอในศึกษาครั้งต่อไป

1. เนื่องจากบุคลากรอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนมีความคล่องตัวสูงจึงเป็นไปได้ที่จะตรวจสอบผลกระทบของการเคลื่อนย้ายบุคลากรต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรในการศึกษาในภายหลังและวิเคราะห์ขอบเขตที่ปัจจัยต่างๆ มีผลต่อการเคลื่อนย้ายบุคลากร
2. สำหรับผู้ที่สนใจศึกษาในขั้นต่อไป สามารถศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีอัจฉริยะต่อการทดแทนเนื้อหาการทำงานของบุคลากรในด้านอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดนในยุค ในปัจจุบัน และวิเคราะห์ว่างานใดที่มีแนวโน้มจะถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีอัจฉริยะ มันจะเป็นประโยชน์มากขึ้นสำหรับธุรกิจ

บรรณานุกรม

- พงศธร อุดมรัตน์. (2565). **ความสำเร็จในยุคแห่งดิจิทัล**. เข้าถึงจาก <https://www.full-plan.com/service> [16 มกราคม 2566].
- ธงชัย แสงศิริ. (2564). **ความท้าทายของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน**. เข้าถึงจาก <https://www.etda.or.th/th> [14 มีนาคม 2566].
- เสกสรร อรกุล (2565) **ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน** เข้าถึงจาก <http://www.dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/8886/1/64501408> กฤติกา โรจนประดิษฐ์.pdf (spu.ac.th)
- ฉวีสา สุทธอนันตโกสิน และภมร ชันชะหัดต์ (2564). **ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี**. ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 หน้า 23-48.
- Freeman, C. (1979). The Determination of Innovation. *Futures*, 11(2); 206-115.
- Qunyang Du, Danqing Deng, Jacob Wood. (2021). Differences in the distance and spatial effects on cross-border e-commerce and international trade: An empirical analysis of China and one-belt one-road countries. *Journal of Global Information Management*; (JGIM), 30(2); 24-35.



Cheng, X., Su, L., & Zarifis, A. (2019). Designing a talents training model for cross-border e-commerce: a mixed approach of problem-based learning with social media.

Electronic Commerce Research, 19(4), 801–822. Retrieved from <https://doi.org/10.1007> [3 March 2023].

Aprilia, L. R., Marini, S., & De Vos, S. M. R. (2021). Covid-19 and the work motivation: Hotel employees based on Herzberg’s two factor-theory perspective. **Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts**, 13(3); 53-63.