

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน: กรณีศึกษา
เมืองคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน

MOTIVATING FACTORS AND HYGIENE FACTORS TOWARDS EMPLOYEE
PERFORMANCE IN CROSS-BORDER E-COMMERCE: A CASE STUDY OF
KUNMING, PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA

หยาง หลิงหยู¹, อัญยานี เกตพันธุ์^{1*} และอรกัญญา กันธะชัย²
Yang Ling Yu¹, Aunyanee Katepan^{1*} and Onkanya Kanthachai²

Received : 07-09-2025

Revised : 17-11-2025

Accepted : 28-11-2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยจูงใจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 2) ศึกษาปัจจัยค้ำจุน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเมืองคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้คือ 400 คน ด้วยวิธีการเปิดตารางของทาโร ยามาเน่ แต่เนื่องจากได้ข้อมูลที่สมบูรณ์จากการเก็บแบบสอบถามสำรองไว้ จึงได้จำนวนข้อมูลทั้งหมด 404 ชุด ด้วยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ซึ่งได้ค่า IOC เท่ากับ 0.67 - 1.00 และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นหรือค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยวิธีการวัดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -coefficient = 0.89) ตามวิธีของครอนบาค และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านปัจจัยจูงใจ ผลการวิเคราะห์ชี้ว่าทุกปัจจัยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะ “ลักษณะงานที่ท้าทาย” ($B = 0.239, t = 7.651, \text{Sig.} < 0.001$) และ “การได้รับการยอมรับนับถือ” ($B = 0.218, t = 7.216, \text{Sig.} < 0.001$) เป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุดสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญกับลักษณะงานที่ท้าทายและการได้รับการยอมรับมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ และ 2) ปัจจัยค้ำจุน พบว่า สภาพการทำงานและชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยค้ำจุนในทฤษฎี Herzberg ที่แม้จะไม่ก่อให้เกิด

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

² หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

¹ Master of Business Administration, Faculty of Management Science, Chiang Rai Rajabhat University

² Business Administration Program, Faculty of Management Science, Chiang Rai Rajabhat University

* Corresponding Author's E-mail: aunyanee.kate@crru.ac.th

แรงจูงใจโดยตรง แต่เป็นพื้นฐานสำคัญในการป้องกันความไม่พอใจในการทำงาน โดยสรุป ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนได้รวม 75.10% ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ คือ องค์กรควรสร้างระบบการจูงใจและพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เพื่อยกระดับขีดความสามารถของพนักงานและสร้างรายได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ / ปัจจัยค้ำจุน / ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

This research aimed to study 1) Study the motivating factors that affect the performance of employees and 2) Study the Hygiene factors that affect the performance of employees in cross-border e-commerce companies in Kunming, People's Republic of China. The sample consisted of 400 people, due to the complete data obtained from the backup questionnaires, the total data was 404 sets. The data were collected using questionnaires that passed the quality control test and analyzed using descriptive statistics which has an IOC value of 0.67-1.00 and take the information obtained from the questionnaire to calculate the reliability value or reliability value (Reliability) by measuring the alpha coefficient (α -coefficient = 0.89) according to Cronbach's method and multiple regression.

The research results 1) In terms of motivation factors, the analysis results indicated that all factors had a positive influence on work performance, especially "the nature of the work done" ($B = 0.239, t = 7.651, \text{Sig.} < 0.001$) and "being recognized and respected" ($B = 0.218, t = 7.216, \text{Sig.} < 0.001$) It is the most influential factor, reflecting that employees value challenging work and recognition more than other factors and 2) Hygiene factors found that working conditions and personal life that influence work efficiency are consistent with the concept of sustaining factors in Herzberg's theory, although not directly motivating, is an important foundation for preventing job dissatisfaction. The practical suggestion is that the organization should create an incentive system and develop an appropriate working environment to enhance the capabilities of the personnel and create competitive advantage.

Keywords: Motivational factors / Hygiene factors / Performance

บทนำ

ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) การเคลื่อนย้ายข้อมูลข้ามพรมแดน (Cross-border Data Flows) ได้กลายเป็นกลไกสำคัญที่ผลักดันการเติบโตของธุรกิจอีคอมเมิร์ซทั่วโลก โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศอาเซียนที่มีอัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจดิจิทัลสูงที่สุดแห่งหนึ่งของโลก รายงาน E-Conomy SEA ของ Google, Temasek และ Bain & Company คาดการณ์ว่าเศรษฐกิจ

ดิจิทัลในภูมิภาคนี้มีแนวโน้มเติบโตแต่ละระดับ 300,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐภายในปี 2025 การขยายตัวดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อโครงสร้างธุรกิจ การแข่งขัน และความต้องการด้านศักยภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมดิจิทัลสมัยใหม่

ในสาธารณรัฐประชาชนจีน ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน (Cross-Border E-Commerce: CBEC) มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล โดยรัฐบาลได้พัฒนาแพลตฟอร์ม CBEC เช่น Tmall Global, JD Global และแพลตฟอร์มเฉพาะทางอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ พร้อมสิทธิประโยชน์ด้านภาษีและกฎระเบียบที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ซื้อชาวจีนภายในประเทศ ส่งผลให้ธุรกิจ CBEC เติบโตอย่างก้าวกระโดด และกลายเป็นพื้นที่แข่งขันของผู้ประกอบการทั้งในและต่างประเทศ เมืองคุนหมิง ซึ่งเป็นประตูการค้าสำคัญของจีนตะวันตกเฉียงใต้ ได้รับการกำหนดให้เป็น “เขตเศรษฐกิจใหม่ (Kunming New Economic Zone)” ที่รองรับบริษัท CBEC จำนวนกว่า 53 แห่ง โดยมีแรงงานมากกว่า 65,647 คน (Kunming New Economic Zone, 2024) การเติบโตของธุรกิจดังกล่าวส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญอย่างมากกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรับมือกับการแข่งขันของตลาดดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริบทที่ใช้เทคโนโลยีเข้มข้นและต้องทำงานแบบข้ามพรมแดนทั้งด้านข้อมูลและการดำเนินงาน จากบริบทดังกล่าว ปัจจัยด้าน “แรงจูงใจในการทำงาน” และ “ปัจจัยค่าจ้าง” ซึ่งอ้างอิงตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Herzberg (1959) จึงเป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ CBEC ได้อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน ระยะเวลา และค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นองค์ประกอบตามแนวคิดของ Peterson & Plowman (1953)

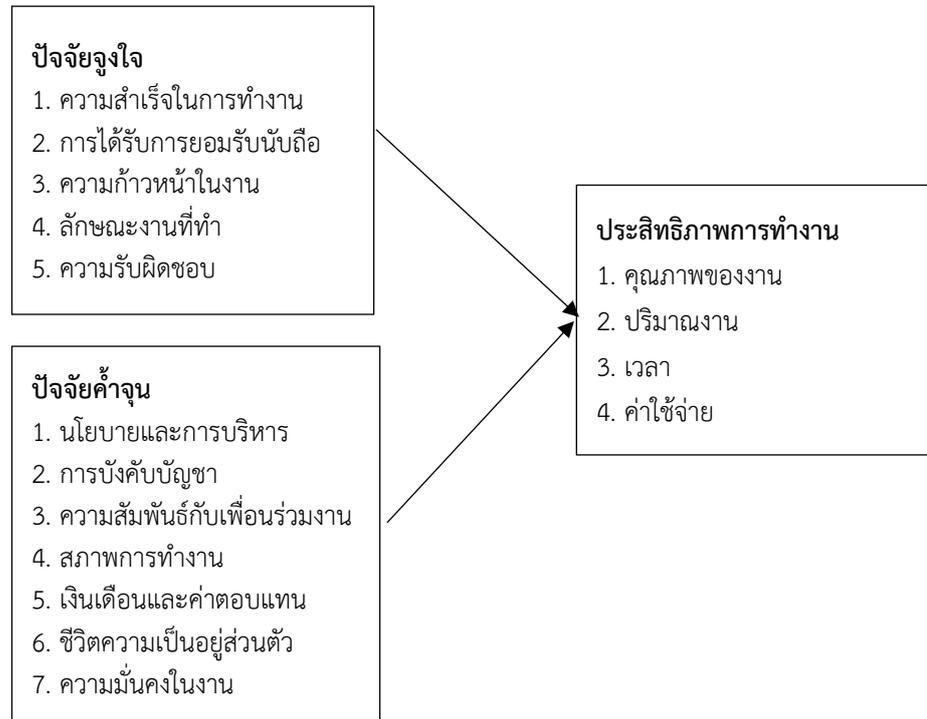
ดังนั้น จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันมีส่วนสำคัญยิ่งต่อธุรกิจในปัจจุบัน เริ่มจากภายในองค์กรในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการผลิต ด้านการบริหาร ด้านการบริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนมาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเมืองคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเมืองคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการค่าจ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน ในเมืองคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายและแนวคิดของประสิทธิภาพในการทำงานและแนวคิด ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two - Factor Theory) ของ Herzberg, Frederick, Bernard, Mausner & Snyderman, Barbara (1959) ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค่าจ้าง (Maintenance Factors) จึงได้กำหนดกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเขตเศรษฐกิจใหม่ในเมืองคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 53 บริษัท ซึ่งมีจำนวน 65,647 คน (Kunming New Economic Zone, 2024)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในงานศึกษานี้ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Samplings) ดังนั้น ขนาดตัวอย่างสามารถเปิดตารางของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1970) ซึ่งเป็นตารางที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรมีระดับค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยผู้ศึกษาได้ทราบขนาดของประชากร ซึ่งจากเปิดตารางที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากรมากกว่า 10,000 คน กลุ่มตัวอย่าง 400 คน (Yamane, 1970) ดังนั้น งานวิจัยนี้ใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นบนพื้นฐานของการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินวิธีการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษา โดยได้ศึกษาและดำเนินวิธีการสร้างแบบสอบถาม โดยได้รับการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ โดยได้ทำการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนาของท่าน ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งของท่าน และแผนกที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ของพนักงาน บริษัท พาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเมืองคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน ประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ด้านปัจจัยจูงใจ

ประเด็นที่ 2 ด้านปัจจัยค้ำจุน

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 5 ระดับ (Rating Scale) ประยุกต์ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1967) ซึ่งกำหนดระดับความสำคัญไว้ 5 ระดับ ดังนี้

1	=	น้อยมาก
2	=	น้อย
3	=	ปานกลาง
4	=	มาก
5	=	มากที่สุด

โดยคะแนนที่ได้รับจะนำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามระดับ โดยยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้ (Best & Kahn, 1993)

$$\begin{aligned} (\text{Maximum} - \text{Minimum}) / \text{Interval} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{ต่ำสุด}) / \text{จำนวนช่วง} \\ &= (5-1) / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

หลังจากนั้นนำค่าคะแนนที่ได้รับมาวิเคราะห์ เพื่อหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ระดับน้อยที่สุด

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการสำรวจประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเมืองคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ทบทวนข้อมูลของเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อจะได้ออกแบบงานศึกษาได้อย่างครอบคลุม โดยผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two - Factor Theory) ของ Herzberg, Mausner & Snyderman (1959) โดยปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องนั้นมี 2 ประเภท คือ

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) จำแนกได้ 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า โดยมีข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ และปัจจัยสุขอนามัย (Maintenance Factors) จำแนกได้ 7 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนหรือค่าตอบแทน ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวและความมั่นคงในการทำงาน โดยมีข้อคำถาม จำนวน 35 ข้อ ส่วนตัวแปรตามที่ใช้แนวคิดของ Peterson & Plowan (1953) ได้นำเสนอว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 ด้าน คือ (1) ด้านคุณภาพของงาน (Quality) (2) ด้านปริมาณงาน (Quantity) (3) ด้านเวลา (Time) และ (4) ด้านค่าใช้จ่าย (Cost) โดยมีข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ

2. ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ซึ่งงานศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือตามแนวคิด ทฤษฎีและงานศึกษาที่เกี่ยวข้องที่ได้ผ่านการทบทวนวรรณกรรมมาเบื้องต้น

3. นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นมาเสนอต่อประธานกรรมการที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับแก้ตามความเห็นของประธานกรรมการที่ปรึกษาแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยได้ค่าความตรงของเนื้อหา มีค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of Item - Objective Congruence) ทั้ง 3 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้นในการทำงาน (2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย และ (3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งได้ค่า IOC = 0.67 - 1.00

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับแก้ไขตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ที่มีคุณสมบัติเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ทำงานบริษัทพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเมืองคุณหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 30 ชุด นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปคำนวณหาความเชื่อมั่นหรือค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยวิธีการวัดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -coefficient = 0.89) ตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวม

6. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อทำการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน เขตเศรษฐกิจใหม่ในเมืองคุณหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน

2. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการในช่วงระหว่าง โดยดำเนินการศึกษาและเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2568 ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2568 รวมระยะเวลา 2 เดือน โดยทำการประสานผ่านหนังสือจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลกับหัวหน้าฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน เขตเศรษฐกิจใหม่ในเมืองคุณหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน และ

ดำเนินการส่ง Link ของแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ให้กับหัวหน้าฝ่ายบริหาร ทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งต่อไปให้กับฝ่ายพนักงานในหน่วยงานต่อไป

3. เมื่อได้รับแบบสอบถามครบแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ เพื่อนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการศึกษา ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับและขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับและเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านี้มาจัดกลุ่มและ แจกแจงข้อมูลตามลักษณะทั่วไปของประชากร โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการหาค่าเฉลี่ย (Mean: M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) จำนวน 5 ด้าน และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) จำนวน 7 ด้าน ซึ่งเป็นทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factor Theory) ของ Herzberg, Mausner & Snyderman (1959)

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 ด้าน ด้วยรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert, 1970) โดยมีการแบ่ง เป็นระดับความสำคัญ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ที่ได้มาแปลผล เป็นระดับความสำคัญ ตามหลักเกณฑ์ของ Best & Kahn (1993)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์หาร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยเทคนิคการนำเข้าตัวแปรทั้งหมด (Enter Selection) จากนั้นนำเสนอข้อมูล ในรูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระจำนวน 2 ด้าน คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) จำนวน 5 ด้าน และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ นโยบาย และการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนหรือค่าตอบแทน ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวและความมั่นคงในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 4 ด้าน คือ

(1) ด้านคุณภาพของงาน (Quality) (2) ด้านปริมาณงาน (Quantity) (3) ด้านเวลา (Time) และ (4) ด้านค่าใช้จ่าย (Cost) เป็นต้น

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาคั้งนี้ คือ ของพนักงานบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเมืองคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน รวมทั้งหมด 404 ชุดที่สมบูรณ์ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน โดยแยกออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	204	50.50
หญิง	200	49.50
รวม	404	100

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของพนักงานบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเมืองคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน เป็นเพศชาย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 และ เพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	175	43.32
ปริญญาตรี	196	48.51
ปริญญาโท	27	6.68
ปริญญาเอก	4	0.99
อื่น ๆ	2	0.5
รวม	404	100

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 48.51 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.32 ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.68 และปริญญาเอก มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.99 ขณะที่กลุ่ม อื่น ๆ มีเพียง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ความถี่	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	73	18.07
ระหว่าง 1 - 3 ปี	38	9.41
ระหว่าง 4 - 6 ปี	100	24.75
ระหว่าง 7 - 9 ปี	73	18.07
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	120	29.7
รวม	404	100

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน มากกว่า 9 ปีขึ้นไป จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 4 - 6 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 ส่วนกลุ่มที่มีประสบการณ์ น้อยกว่า 1 ปี และ 7 - 9 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.07 และกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 1 - 3 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.41

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ของพนักงานบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเมืองคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ของพนักงานบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเมืองคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน แสดงดังตาราง

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับความสำคัญ
ความสำเร็จในการทำงาน	3.97	0.63	มาก
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.94	0.59	มาก
ความก้าวหน้าในงาน	3.97	0.62	มาก
ลักษณะงานที่ทำ	3.95	0.63	มาก
ความรับผิดชอบ	3.96	0.60	มาก
โดยรวม	3.96	0.61	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญโดยรวม ปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก ($M = 3.96, SD = 0.61$) เมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายด้าน พบว่า ความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ปัจจัย คือ ($M = 3.97, SD = 0.63$) อยู่ในระดับมาก

กับความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ย ($M = 3.97, SD = 0.62$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย ($M = 3.96, SD = 0.60$) อยู่ในระดับมาก ลักษณะงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย ($M = 3.95, SD = 0.63$) อยู่ในระดับมาก และการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเล็กน้อย ($M = 3.94, SD = 0.59$) แต่ก็ยังอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับความสำคัญ
นโยบายและการบริหาร	3.99	0.57	มาก
การบังคับบัญชา	3.93	0.62	มาก
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.92	0.60	มาก
สภาพการทำงาน	3.94	0.61	มาก
เงินเดือนหรือค่าตอบแทน	3.99	0.61	มาก
ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	4.00	0.59	มาก
ความมั่นคงในงาน	3.95	0.60	มาก
โดยรวม	3.96	0.51	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าเฉลี่ยของปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.96, SD = 0.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($M = 4.00, SD = 0.59$) อยู่ในระดับมาก รองลงมามี 2 ปัจจัย คือ เงินเดือนหรือค่าตอบแทน ($M = 3.99, SD = 0.61$) และ นโยบายการบริหาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.99, SD = 0.57$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน ต่อมาคือ ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ย ($M = 3.95, SD = 0.60$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ข้ามพรมแดนในเมืองคุณหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเมืองคุณหมิง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับความสำคัญ
คุณภาพของงาน	4.02	0.59	มาก
ปริมาณงาน	3.95	0.56	มาก
เวลา	3.95	0.51	มาก
ค่าใช้จ่าย	3.90	0.54	มาก
โดยรวม	3.96	0.55	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญโดยรวมของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($M = 3.96, SD = 0.55$ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.02, SD = 0.59$ รองลงมาคือ ปริมาณงาน ($M = 3.95, SD = 0.56$) และเวลา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($M = 3.95, SD = 0.51$) อยู่ใน ระดับมาก และสุดท้าย ค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย ($M = 3.90, SD = 0.54$) อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน 1) ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเมืองคุณหมิง มีดังนี้

ตารางที่ 7 ตัวแบบที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

Model	R	R Square	Adjusted R ²	Std.Error of the Estimate
1	.855 ^a	.732	.718	.23711
2	.871 ^b	.758	.751	.21610

หมายเหตุ: a Predictors: 1. ความสำเร็จในการทำงาน (X_1) 2. การได้รับการยอมรับนับถือ (X_2) 3. ความก้าวหน้าในงาน (X_3) 4. ลักษณะงานที่ทำ (X_4) 5. ความรับผิดชอบ (X_5) b Predictors: 6. นโยบายและการบริหาร (X_6) 7. การบังคับบัญชา (X_7) 8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_8) 9. สภาพการทำงาน (X_9) 10. เงินเดือนหรือค่าตอบแทน (X_{10}) 11. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (X_{11}) 12. ความมั่นคงในงาน (X_{12})

จากตารางที่ 7 พบว่า Model ที่ 1 ตัวแปร a ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ปัจจัย สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 71.80 ค่าความคาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.23711 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายถึง ปัจจัย a ทั้ง 5 ปัจจัยสามารถรวมอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 71.80 ส่วนอีกร้อยละ 28.20 จะเป็นปัจจัยอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้อยู่ในการศึกษานี้ และ Model ที่ 2 ตัวแปร b ตัวแปรอิสระทั้ง 7 ปัจจัย สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 75.10 ค่าความคาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.21610 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายถึง ปัจจัย b ทั้ง 7 ปัจจัยสามารถรวมอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 75.10 ส่วนอีกร้อยละ 24.90 จะเป็นปัจจัยอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้อยู่ในการศึกษานี้

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจ ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเมืองคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน

ปัจจัยจูงใจ	B	S.E	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
Constant	0.059	0.170		4.032	< .001		
ความสำเร็จในการทำงาน (X ₁)	0.185	0.031	0.32	6.021**	< .001	0.581	1.72
การได้รับการยอมรับนับถือ (X ₂)	0.218	0.030	0.30	7.216**	< .001	0.527	1.90
ความก้าวหน้าในงาน (X ₃)	0.169	0.033	0.25	5.119**	< .001	0.540	1.85
ลักษณะงานความก้าวหน้า ในงานที่ทำ (X ₄)	0.239	0.031	0.23	7.651**	< .001	0.599	1.67
ความรับผิดชอบ (X ₅)	0.169	0.031	0.22	5.383**	< .001	0.579	1.73

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ สามารถเขียนสมการถดถอยของปัจจัยจูงใจต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเมืองคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน ได้ดังนี้

$$Y = 0.0597 + 0.185(X_1) + 0.218(X_2) + 0.169(X_3) + 0.239(X_4) + 0.169(X_5)$$

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเมืองคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน

ปัจจัยจูงใจ	B	S.E	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
นโยบายและการบริหาร(X ₆)	0.097	0.030	0.106	3.19*	.002	0.552	1.81
การบังคับบัญชา(X ₇)	0.161	0.028	0.190	5.76**	< .001	0.056	1.79
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X ₈)	0.173	0.029	0.198	5.92**	< .001	0.548	1.83
สภาพการทำงาน(X ₉)	0.211	0.029	0.238	7.23**	< .001	0.565	1.77
เงินเดือนหรือค่าตอบแทน (X ₁₀)	0.131	0.032	0.135	4.03**	< .001	0.541	1.85
ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว(X ₁₁)	0.163	0.028	0.179	5.72**	< .001	0.627	1.60
ความมั่นคงในงาน(X ₁₂)	0.095	0.031	0.108	3.10*	.002	0.501	2.00

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ สามารถเขียนสมการถดถอยของ ปัจจัยค้ำจุน ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเมืองคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน ดังนี้ สามารถเขียนสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้:

$$Y = -0.1257 + 0.097(X_6) + 0.161(X_7) + 0.173(X_8) + 0.211(X_9) + 0.131(X_{10}) + 0.163(X_{11}) + 0.095(X_{12})$$

สรุปผลการวิจัยและสมมติฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงานบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเมืองคุนหมิง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($M = 3.96$) ซึ่งสะท้อนถึงภาพรวมของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพในองค์กร CBEC

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในระดับมากทุกด้าน โดย ลักษณะงานที่ทำ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดที่สุด ($\beta = 0.239$, Sig. < 0.001) รองลงมาคือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในงานตามลำดับ ผลดังกล่าวชี้ว่า แรงจูงใจภายใน เช่น งานที่มีความหมาย ทำหาย และสอดคล้องทักษะของพนักงาน มีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยค้ำจุนระดับมาก โดยเฉพาะ ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ($M = 4.00$) และสภาพการทำงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ถดถอย พบว่า “สภาพการทำงาน” มีอิทธิพลสูงสุดในกลุ่มปัจจัยค้ำจุน ($\beta = 0.238$, Sig. < 0.001) รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา และเงินเดือน/ค่าตอบแทน สะท้อนว่าการสนับสนุนพื้นฐานที่ดีทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพ

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

พนักงานประเมินประสิทธิภาพการทำงานระดับมาก โดยเฉพาะด้าน คุณภาพของงาน ($M = 4.02$) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สูงที่สุด รองลงมาคือปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย แสดงให้เห็นว่า พนักงาน CBEC สามารถทำงานได้อย่างมีมาตรฐานและมีคุณภาพสูง

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ในข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสัดส่วนเพศชายและหญิงใกล้เคียงกัน (ชาย 50.5% หญิง 49.5%) สะท้อนถึงความหลากหลายทางเพศและบทบาทที่เพิ่มขึ้นของผู้หญิงในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน ในคุนหมิง ขณะที่ช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี และ 41 - 50 ปี ซึ่งเป็นวัยทำงานที่มีทั้งพลังงานและประสบการณ์ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีมนุษย์ที่ระบุว่าประสบการณ์วัยทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป (56.18%) แสดงถึงพื้นฐานความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ในสภาพแวดล้อมธุรกิจดิจิทัลและระหว่างประเทศ ซึ่งต้องอาศัยทักษะทางปัญญาและความสามารถในการปรับตัวสูง ตามที่งานวิจัยของ Hanushek et al. (2024) ชี้ว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงสามารถรักษาและพัฒนาทักษะได้ดีในช่วงวัยทำงาน

ด้านปัจจัยจูงใจ ผลการวิเคราะห์ชี้ว่าทุกปัจจัยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะ “ลักษณะงานที่ทำ” ($B = 0.239$, $t = 7.651$, Sig. < 0.001) และ “การได้รับการยอมรับนับถือ” ($B = 0.218$, $t = 7.216$, Sig. < 0.001) เป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญกับลักษณะงานที่ทำหายและการได้รับการยอมรับมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ

ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัยของ Herzberg, Mausner & Snyderman (1959) ที่กล่าวว่า ความสำเร็จและการได้รับการยอมรับเป็นแรงขับเคลื่อนหลักในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า “ลักษณะงานที่ทำ” มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ที่ระบุว่าลักษณะงาน (Job Characteristics) เป็นตัวกระตุ้นสำคัญในการสร้างแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น งานวิจัยของ Maslow (1970) ยังชี้ว่าความต้องการระดับสูง เช่น การยอมรับนับถือและการพัฒนาศักยภาพตนเอง จะเกิดขึ้นได้เมื่อปัจจัยพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว ซึ่งสะท้อนว่าพนักงานในองค์กรอีคอมเมิร์ซให้ความสำคัญกับการได้ทำงานที่ตรงกับศักยภาพและมีความคุ้มค่าต่อองค์กร ดังนั้น ปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้าน จัดอันดับตามการส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในเมืองคุนหมิง ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ความก้าวหน้าในงาน 4) ลักษณะงานที่ทำ 5) ความรับผิดชอบ ทั้งหมดล้วนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะลักษณะงานที่ทำ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด ($\beta = 0.239$, Sig. < 0.001) แสดงว่าพนักงานต้องการงานที่มีความหมายท้าทาย และสอดคล้องกับทักษะของตน ซึ่งเป็นแรงผลักดันสำคัญให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยค้ำจุน พบว่า สภาพการทำงานและชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยค้ำจุนในทฤษฎี Herzberg ที่แม้จะไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจโดยตรง แต่เป็นพื้นฐานสำคัญในการป้องกันความไม่พอใจในการทำงาน ข้อค้นพบนี้ ยังสอดคล้องกับรายงานของ Qunyang Du et al. (2021) ที่เน้นว่าบริษัทควรให้ความสำคัญกับ ความไว้วางใจ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของพนักงาน ในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยค้ำจุนทั้ง 7 ด้าน มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะสภาพการทำงาน ($\beta = 0.238$) ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ($\beta = 0.179$) ซึ่งเป็นสองปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดต่อประสิทธิภาพในกลุ่มปัจจัยค้ำจุน ดังนั้น ปัจจัยค้ำจุนพบว่า “สภาพการทำงาน” และ “ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว” มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ Herzberg, Mausner & Snyderman (1959) เช่นกัน โดยชี้ว่าปัจจัยค้ำจุน มีบทบาทในการลดความไม่พึงพอใจ แม้จะไม่กระตุ้นแรงจูงใจโดยตรง แต่ช่วยให้บุคลากรสามารถรักษาสมดุลชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) ได้อย่างมีประสิทธิภาพผลนี้ยังสอดคล้องกับ Du, Deng & Wood (2022) ที่ศึกษาธุรกิจ CBEC ของจีน พบว่าการสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมและสวัสดิการที่ดีมีผลต่อความมั่นคงและความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการรักษาประสิทธิภาพของพนักงานในระยะยาว

ประเด็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Employee Performance) ค่าคะแนนเฉลี่ยของ “คุณภาพงาน” สูงที่สุด ($M = 4.02$) แสดงว่าพนักงานให้ความสำคัญกับมาตรฐานผลงาน มากกว่าเพียงปริมาณ สะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงจากแนวคิดการผลิตเชิงปริมาณไปสู่การผลิตเชิงคุณค่า (Value-based Performance) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Porter (1997) เรื่อง ความได้เปรียบเชิงการแข่งขันที่เกิดจาก “คุณภาพและนวัตกรรม” มากกว่า “ต้นทุนต่ำ”

โดยสรุป ภาพรวมงานวิจัยนี้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงบริบทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดนในจีน ที่รัฐบาลได้ผลักดันนโยบาย “Going Out” และ “เขตนำร่อง CBEC” เพื่อสนับสนุน

ธุรกิจให้มีความสามารถแข่งขันมากขึ้น Zhao, (2020) สิ่งนี้สะท้อนว่าองค์กร ในเมืองคุนหมิง ต้องบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานตอบสนองต่อการแข่งขันที่รุนแรงและการเปลี่ยนแปลงของตลาดดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (Policy Recommendations) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพแรงงานในธุรกิจ CBEC (Cross-Border E-Commerce)

1.1 นโยบายพัฒนาทุนมนุษย์ด้านดิจิทัล (Human Capital Development Policy) จากผลวิจัยพบว่า *ลักษณะงานที่ทำ* และ *ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน* มีผลสูงต่อประสิทธิภาพการทำงาน จึงควรมีนโยบายส่งเสริม Upskilling-Reskilling สำหรับแรงงานในธุรกิจ โดยเฉพาะทักษะ

1.1.1 การตลาดดิจิทัล

1.1.2 การใช้แพลตฟอร์ม CBEC เช่น Tmall Global, JD Global

1.1.3 การจัดการซัพพลายเชนระหว่างประเทศ

1.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลข้ามพรมแดน

1.2 นโยบายสนับสนุนสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีมาตรฐาน ผลวิจัยชี้ว่า “สภาพการทำงาน” และ “ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว” มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพสูงสุดในปัจจุบัน รัฐและองค์กรควรกำหนดมาตรฐานสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่

1.2.1 สภาพแวดล้อมปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

1.2.2 การออกแบบเวลาทำงานที่ยืดหยุ่น

1.2.3 ระบบสนับสนุน Work-Life Balance

1.2.4 มาตรฐานด้านสุขภาพจิตในองค์กรดิจิทัล

1.3 นโยบายด้านแรงจูงใจและระบบความก้าวหน้าในงาน รัฐควรสนับสนุนให้บริษัท

1.3.1 พัฒนานโยบายการยอมรับนับถือ (reward & recognition system)

1.3.2 มีระบบ Career Path ที่โปร่งใส

1.3.3 สร้างมาตรฐานค่าตอบแทนที่เหมาะสม

เพราะผลวิจัยยืนยันว่าแรงจูงใจด้าน *ลักษณะงาน* และ *การยอมรับนับถือ* มีผลเชิงสถิติอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพ

1.4 นโยบายส่งเสริมการสร้างระบบนิเวศ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายจีน เช่น เขตนำร่อง แนะนำให้มีนโยบายร่วมกันระหว่างรัฐ-เอกชน เช่น

1.4.1 สนับสนุนเงินทุนและโครงการพัฒนาแรงงาน

1.4.2 สร้างศูนย์ฝึกอบรมภาคธุรกิจอีคอมเมิร์ซ

1.4.3 ส่งเสริมธุรกิจไทย-จีนร่วมพัฒนาโลจิสติกส์

2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ (Academic Recommendations)

2.1 ความจำเป็นในการขยายกรอบทฤษฎี Beyond Herzberg งานวิจัยใช้ทฤษฎี Two-Factor Theory ซึ่งเหมาะสมมาก อย่างไรก็ตามควรขยายด้วยกรอบทฤษฎีเพิ่มเติมสำหรับการศึกษาในอนาคตเพื่อให้เข้าใจแรงจูงใจภายในจากบริบทงานดิจิทัลอย่างลึกซึ้ง

2.2 การใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) จากข้อจำกัดที่ใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียวแนะนำให้ใช้ เพื่อเข้าใจแรงจูงใจเชิงจิตวิทยาและสภาพแวดล้อมการทำงานเชิงลึก

2.2.1 In-depth Interview

2.2.2 Focus Group

2.2.3 Observation ในสถานที่ทำงานจริง

2.3 การศึกษาข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Study) CBEC เป็นธุรกิจระหว่างประเทศ การศึกษาต่อไปควรเปรียบเทียบ ผลลัพธ์จะช่วยพัฒนารูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร CBEC ได้เฉพาะทางยิ่งขึ้น

2.3.1 พนักงานจีน vs. ไทย

2.3.2 เมืองคุนหมิง vs. เมืองอื่นในจีน

2.3.3 บริษัทเอกชน vs. บริษัทในเขตเศรษฐกิจพิเศษ

3. ข้อเสนอแนะเชิงบริหารจัดการ (Managerial Recommendations) ข้อเสนอแนะนี้ออกแบบ เพื่อให้ผู้บริหาร CBEC นำไปใช้ได้จริง

3.1 ออกแบบลักษณะงานให้ดึงดูดและมีความท้าทาย (Job Enrichment) เพราะตัวแปร “ลักษณะงานที่ทำ ($\beta = 0.239$)” มีผลสูงสุดผู้บริหารควร

3.1.1 มอบหมายงานที่มีความหมาย

3.1.2 เปิดโอกาสให้แสดงทักษะหลากหลาย

3.1.3 ให้อิสระในการตัดสินใจบางส่วน

3.1.4 มีการหมุนเวียนงานเพื่อเพิ่มทักษะ

3.2 สร้างระบบการยอมรับและรางวัล (Recognition & Reward System) จากผลวิจัย “การได้รับการยอมรับนับถือ” ส่งผลต่อประสิทธิภาพอย่างมากจึงควรจัดให้มี

3.2.1 Monthly Awards

3.2.2 การให้ Feedback เชิงบวก

3.2.3 การประกาศยกย่องผลงานในช่องทางบริษัท

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยนี้จำกัดกลุ่มตัวอย่างเฉพาะพนักงานในนครคุนหมิง ดังนั้น ควรขยายการศึกษาไปยังเมืองอื่น ๆ ในจีนตะวันตกเฉียงใต้ หรือเปรียบเทียบกับภูมิภาคอื่น เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของบริบท และเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อสรุป

2. งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นหลักในการเก็บข้อมูล งานวิจัยครั้งต่อไปควรใช้ระเบียบวิธีแบบผสม (Mixed Methods) โดยเพิ่มการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการวิจัยเชิงกรณีศึกษา เพื่อให้เข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในมิติที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- นารินทร์ทิพย์ ท่องสายชล. (2565). **Digital Economy เศรษฐกิจรูปแบบใหม่ที่จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจ**. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก: <https://www.setinvestnow.com/> (2567, 27 กันยายน)
- Best, W. & Kahn, J. V. (1993). **Research in Education** (7th ed.). Allyn and Bacon.
- Guzzo, R. A., Nalbantian, H. R., & Anderson, N. L. (2022). Age, Experience, and Business Performance: A Meta-Analysis of Work Unit-Level Effects. **Work, Aging and Retirement**, 8(2), 208 - 223.
- Hanushek, E. A., Kinne, L., Witthoef, F., & Woessmann, L. (2024). **Age and Cognitive Skills: Use It or Lose It**. Hanushek: Hoover Institution, Stanford University; CESifo, IZA, and NBER.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. B. (1959). **The motivation to work**. John Wiley and Sons.
- Kunming New Economic Zone, People's Republic of China. (2024). **Data on cross-border e-commerce companies and employees in Kunming New Economic Zone, 2024**. People's Republic of China.
- Likert, R. (1967). "The Method of Constructing and Attitude Scale," In **Attitude Theory and Measurement**. Wiley & Son.
- Li, X., & Chen, Y. (2021). Human resource challenges in China's digital economy. **Asia Pacific Business Review**, 27(4), 542 - 560.
- Maslow, A. (1970). **Motivation and personality** (2nd ed.). Harpers & Row.
- Nordin, F. & Raval, A., (2023). The making of marketing decisions in modern marketing environments. **Journal of Business Research, Elsevier**, 162(C).
- Porter, M. E. (1997). Competitive Strategy. **Measuring Business Excellence**, 1(2), 12-17. <https://doi.org/10.1108/eb025476>
- Peterson, E. & Plowman, E. G. (1953). **Business organization and management**. Richard D. Irwin.
- Du, Q.; Deng, D. & Wood, J. (2022). 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**, 30(2), 1 - 24.
- Yamane, T. (1970). **Statistic: An Introductory Analysis** (2nd ed.). Harper & Row.

Zhao, Y. (2020). Influencing factors of cross-border e-commerce trade between China and "Belt and Road" coastal and inland countries. **Journal of Coastal Research**, 103(SI), 70 - 73. <https://doi.org/10.2112/SI103-015.1>