

## บทที่ 2

### แนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยดังนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

- 1) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอุปนิสัยส่วนบุคคล
- 2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 3) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

#### 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

- 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของบุคคล

#### 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.4 งานเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอุปนิสัยส่วนบุคคล

อุปนิสัยเป็นปัจจัยสำคัญต่อชีวิตเพราะพฤติกรรมตามอุปนิสัยเกิดขึ้นเกือบตลอดเวลาจนไม่รู้ตัวแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่าเป็นผู้มีประสิทธิภาพหรือไร้ประสิทธิภาพผลความคิดส่งผลให้เกิดการปฏิบัติเมื่อกระทำเป็นประจำก่อให้เกิดเป็นอุปนิสัยแสดงออกมาเป็นคุณลักษณะและวิถีชีวิตดังกล่าวไว้ในงานของ Stephen R. Covey (1989) ซึ่งได้เขียนหนังสือ “7 Habits of Highly Effective People” โดยกล่าวถึงการสร้างคุณลักษณะและปัจจัยพื้นฐานของความสำเร็จในชีวิตโดยสิ่งเหล่านี้ได้รวบรวมและสร้างเป็นหลักการเพื่อให้ประพฤติปฏิบัติจนเป็นนิสัยมีความยั่งยืนถาวรและไม่ทิ้งปัญหาไว้ในภายหลังโดยได้รวบรวมหลักการพื้นฐานในการเป็นคนมีประสิทธิผลซึ่งเป็นหลักการเบื้องต้นที่ไม่ซับซ้อนนำไปสู่ความสำเร็จและความสุขที่แท้จริงได้นอกจากนี้ได้กล่าวถึงหลักคิดพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาตนเองและการสร้างความเป็นผู้นำคือต้องผสมผสานสรีระหรือกายซึ่งเปรียบเสมือนตัวแทนของเศรษฐกิจความคิดคือการรับรู้เรียนรู้และการวิเคราะห์จิตวิญญาณเป็นเรื่องของจุดมุ่งหมายและหลักการสำนึกต่างๆ ของชีวิตและหัวใจเป็นตัวแทนของความรักความสัมพันธ์ความมุ่งมั่นในใจทั้งหมดให้เป็นหนึ่งเดียว (ฉันทวรารักษ์ ประหยัดผล, 2549 หน้า 13)

และนอกจาก 4 สิ่งดังกล่าวต้องมีการผสมผสานเรื่องอุปนิสัย 7 ประการของผู้มีประสิทธิผลสูงเข้าไปอย่างลงตัวกล่าวคือใน 3 อุปนิสัยแรกจะเป็นการสนใจตนเองเป็นการเริ่มจากตนเองและอีก 3 อุปนิสัยจะก้าวสู่การสนใจผู้อื่นส่วนอุปนิสัยที่ 7 เป็นการหล่อหลอมให้อุปนิสัยที่ 1 ถึง 6 ยังคงความสมดุลอยู่ต่อไป อุปนิสัย 7 ประการของผู้มีประสิทธิภาพสูงตามแนวคิดของ (Stephen R. Covey, 1989) มีดังนี้

### อุปนิสัยที่ 1 มีอิสระในการเลือกกระทำ

การเป็นผู้มีความคิดก้าวหน้าไม่เพียงแต่จะต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เท่านั้นหากแต่เป็นการสร้างความหมายและความเชื่อในฐานะที่เป็นมนุษย์ซึ่งสามารถกำหนดชะตาชีวิตของตนเองเพื่อนำไปสู่การประสบความสำเร็จและรับผิดชอบชีวิตของตนเองได้โดยพฤติกรรมของมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งจากการตัดสินใจประพจน์ต่างๆ ไม่ได้เกิดจากเงื่อนไขใดๆ คนที่มีความคิดก้าวหน้าจะเป็นผู้กำหนดเองบุคคลเหล่านี้มีความสามารถในการเก็บแรงกระตุ้นจากคุณค่าที่แท้จริงผลักดันคุณค่าด้วยการคิดทบทวนอย่างรอบคอบและการคัดเลือกคุณค่าที่อยู่ภายในตนเอง นอกจากนี้การเป็นผู้มีความคิดก้าวหน้าต้องทำและคิดสิ่งต่างๆ ให้อยู่ในขอบเขตที่เราสามารถทำได้ควบคุมได้และพยายามขยายขอบเขตที่สามารถทำได้ให้มากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ จะทำให้มีความสามารถทำหรือควบคุมสิ่งต่างๆ ได้มากขึ้น

### อุปนิสัยที่ 2 เริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ

การเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจเป็นการเริ่มต้นด้วยเข้าใจในตัวเองอย่างชัดเจนก่อนต้องรู้ว่ากำลังจะไปทางไหนเพื่อจะได้เข้าใจว่าเรากำลังอยู่ตรงจุดไหนในขณะนี้และค่อยๆ ขยับไปสู่ทิศทางที่ถูกต้องการเริ่มต้นมองกรอบความคิดเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายสุดท้ายในชีวิตและกำหนดเป้าหมายในใจอย่างชัดเจนกระทำทุกอย่างไม่ให้ขัดแย้งกับสิ่งที่กำหนดไว้ซึ่งสำคัญที่สุดโดยในทุกวันที่ผ่านไปจะต้องมีส่วนร่วมในการทำให้เข้าใกล้เป้าหมายที่กำหนดไว้ในใจอุปนิสัยการเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจพื้นฐานอยู่บนหลักการของความเป็นผู้นำจินตนาการและจิตสำนึกวิถีที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจคือการสร้างความรับผิดชอบส่วนตนเริ่มต้นที่ศูนย์รวมของขอบเขตที่สามารถทำได้และสนใจต้องการเป็นหรือทำโดยอยู่บนพื้นฐานของคุณค่าหลักการที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของธรรมชาติและพยายามใช้ชีวิตให้มีความสอดคล้องกันซึ่งถือเป็นศูนย์รวมที่หลักการโดยจะต้องมีความยืดหยุ่นสามารถเปลี่ยนแปลงได้เพราะสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอความรับผิดชอบส่วนตนแต่ละคนมีความแตกต่างกันแต่จะประกอบไปด้วยกรอบความคิดขั้นพื้นฐานเรื่องนำทางปัญญาและอำนาจทั้ง 4 ปัจจัยนี้จะต้องรวมกันอย่างสอดคล้องเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

### อุปนิสัยที่ 3 ทำตามลำดับความสำคัญ

อุปนิสัยนี้ถือเป็นการลงมือทำสิ่งต่างๆ ให้เกิดขึ้นเป็นวัตรปฏิบัติและสำเร็จลงได้ตามต้องการเป็นผลลัพธ์อันต่อเนื่องมาจากอุปนิสัยที่ 1 และ 2 เป็นการทำงานของความต้องการเป็น

อิสระจึงสามารถทำให้เกิดการตัดสินใจและเลือกทำในสิ่งที่สอดคล้องกันนำไปสู่การเป็นคนที่มีศูนย์รวมอยู่ที่หลักการอุปนิสัยนี้จะเป็นเรื่องของการกระทำในชีวิตที่จะต้องเกิดขึ้นตลอดเวลาการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพคือการทำตามลำดับความสำคัญการจัดการระเบียบวินัยและดำเนินการตามความสำคัญเพื่อทำสิ่งต่างๆให้สำเร็จด้วยการจัดการกับตัวเองและพยายามรักษาความสมดุลของผลลัพธ์กับความสามารถในการบริหารเวลาวิธีที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุดคือจะต้องให้ความสนใจและทำในเรื่องที่มีความสำคัญก่อนมากกว่าเรื่องเร่งด่วนเสมอโดยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันและเตรียมตัวในกิจกรรมเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานการสร้างความสัมพันธ์การแสวงหาโอกาสใหม่และการวางแผนรวมถึงการพักผ่อนซึ่งจะต้องทำให้มีวิสัยทัศน์กว้างมองการณ์ไกลมีระเบียบวินัยสามารถควบคุมตนเองได้มีความสมดุลในชีวิต

#### อุปนิสัยที่ 4 การคิดแบบได้ผลทั้งสองฝ่าย

การคิดแบบชนะ-ชนะถือเป็นอุปนิสัยแรกในการเอาชนะใจผู้อื่นเป็นการคิดที่มีลักษณะของผู้นำเป็นกรอบความคิดและจิตใจที่แสวงหาผลประโยชน์ร่วมกันโดยข้อตกลงหรือการแก้ไขปัญหาด้วยชัยชนะทั้งสองฝ่ายได้รับประโยชน์ร่วมกันจึงไม่ใช่การแข่งขันรากฐานของการคิดนี้ต้องมีลักษณะของความสัมพันธ์ที่ตรงมองเห็นคุณค่าในตนเองมีความเป็นผู้ใหญ่กล้าหาญคิดไตร่ตรองอย่างรอบคอบจิตใจเอื้อเฟื้อมีความไว้วางใจเชื่อใจทำให้เราเปิดใจกว้างได้และการมีมิตรภาพให้กับคนรอบข้างเสมอจากลักษณะของความสัมพันธ์มาสู่ข้อตกลงร่วมกันของทุกฝ่ายข้อตกลงแบบชนะและชนะนี้ครอบคลุมถึงขอบเขตของการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันโดยการมองไปที่ผลลัพธ์ที่ต้องการไม่ใช่วิธีการแนวทางในการดำเนินงานทรัพยากรที่ใช้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนที่จะตามมา จึงจะสามารถทำให้การคิดแบบชนะและชนะนี้เกิดขึ้นได้จริง

#### อุปนิสัยที่ 5 เข้าใจผู้อื่นก่อนแล้วจึงให้ผู้อื่นเข้าใจเรา

การเข้าใจผู้อื่นก่อนจะให้ผู้อื่นเข้าใจเราถือเป็นหลักการที่สำคัญมากที่สุดในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเพราะการติดต่อสื่อสารถือเป็นทักษะสำคัญที่สุดในชีวิตการสร้างอุปนิสัยนี้เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนกรอบแนวคิดโดยการพยายามทำความเข้าใจกับคนอื่นก่อนการฟังผู้อื่นเพื่อแสวงหาความเข้าใจและรับรู้อย่างแท้จริงถือเป็นสิ่งจำเป็นในการเข้าใจผู้อื่นด้วยการฟังอย่างตั้งใจตัวคอบสนองฟังอย่างเห็นอกเห็นใจและเปิดใจยอมรับสะท้อนความรู้สึกออกมาจากใจจริงของเราการฟังเช่นนี้ถือว่าอยู่ในความควบคุมของตัวเองเป็นการให้ความสนใจกับขอบเขตที่สามารถทำได้และเข้าใจผู้อื่นได้เป็นอย่างดีมีข้อมูลที่ถูกต้องจับหัวใจของเรื่องได้รวดเร็วสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นทำให้ผู้อื่นรู้สึกปลอดภัยและพร้อมที่จะทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพให้คนอื่นเข้าใจเรานั้นต้องสร้างให้ผู้อื่นเกิดความเชื่อถือในตัวเราก่อนเห็นอกเห็นใจและเป็นเรื่องของความรู้สึกที่คล้อยตามไปกับความคิดของคนที่เราเชื่อถือการจะให้ผู้อื่นรู้สึกเช่นนั้นเราต้องพร้อมที่จะเข้าใจอีกฝ่ายนั่นเองแล้วจึงเสนอความคิดตามความเชื่อของเราตามความจริงด้วยความคิดไตร่ตรองอย่างรอบคอบแล้วจะเกิดประโยชน์กับทุกคนเมื่อเราเข้าใจ

ความรู้สึกของแต่ละคนเป็นอย่างดีแล้วจึงถือเป็นการเปิดประตูสู่การแก้ปัญหาแบบสร้างสรรค์และแสวงหาทางเลือกที่สามไม่ถือความแตกต่างว่าเป็นอุปสรรคแต่จะกลายเป็นส่วนหนึ่งที่น่าไปสู่การประสานพลัง

### อุปนิสัยที่ 6 ประสานพลัง

การประสานพลังเป็นการนำข้อดีของอุปนิสัยทั้งหมดมารวมไว้ด้วยกันและความสัมพันธ์ที่แต่ละส่วนมีต่อกันต่างก็ก่อประโยชน์ให้กันและกันเพื่อที่จะทำงานใหญ่ให้สำเร็จโดยประโยชน์สูงสุดของการประสานพลัง คือการใช้คุณสมบัติที่มนุษย์ได้รับจากธรรมชาติคือร่างกายจิตวิญญาณสติปัญญาและความรู้สึกที่มีต่อสังคมแรงจูงใจแบบชนะและชนะและทักษะการติดต่อสื่อสารมาจัดการกับเรื่องใหญ่ในชีวิตโดยการประสานพลังถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้นำที่มีศูนย์รวมอยู่ที่หลักการเพราะเป็นทั้งตัวเร่งและปลดปล่อยพลังภายในตัวเราออกมาสิ่งจำเป็นของการประสานพลังคือการรู้จักคุณค่าของความแตกต่างสร้างเสริมส่วนที่แข็งแรงและชดเชยส่วนที่อ่อนแอนอกจากนี้การเพิ่มระดับการสื่อสารต่อกันให้มากขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการพึ่งพาอาศัยหรือประสานพลังมากขึ้นและหากเกิดการประสานพลังที่สูงปัญหาจะถูกแก้ไขด้วยความคิดสร้างสรรค์การประสานพลังสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับครอบครัว โรงเรียนธุรกิจการทำงานองค์กรสังคมหรือแม้แต่ระบบนิเวศตามธรรมชาติล้วนแต่ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันถือเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดอำนาจและใช้งานได้สูงสุดเปรียบเสมือนการประสานพลังนั่นเอง

### อุปนิสัยที่ 7 รักษาคุณค่าของคนให้ได้อยู่เสมอ

การลับเลื่อยให้คมอยู่เสมอเป็นอุปนิสัยที่จะช่วยเพิ่มคุณค่าที่มีอยู่ในตัวเองให้มากขึ้นและปรับเปลี่ยนสิ่งที่มีอยู่ตามธรรมชาติให้เราทุกคน 4 ประการคือร่างกายจิตวิญญาณสติปัญญาและความรู้สึกที่มีต่อสังคมด้วยการแสดงให้เห็นถึงพลังขับเคลื่อนทั้ง 4 อย่างและเป็นการฝึกหัดใช้พลังทั้ง 4 ดังกล่าวเพื่อนำออกมาใช้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมออย่างฉลาดและสมดุลด้วยการเริ่มลงมือทำก่อนโดยหาเวลาลับเลื่อยจึงจัดเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญในตารางบริหารเวลาที่ต้องทำอยู่ตลอดเวลาจนเป็นอุปนิสัยตามธรรมชาติและอยู่ในขอบเขตที่สามารถทำได้สิ่งนี้ถือเป็นการลงทุนที่สำคัญที่สุดในชีวิตโดยเครื่องมือคือตัวเราเองเพราะเกี่ยวกับการใช้ชีวิตและการมีส่วนร่วมการลับเลื่อยหรือการปรับตัวใหม่จะต้องทำทั้ง 4 มิติให้เป็นไปอย่างสมดุลกล่าวคือร่างกายต้องหมั่นออกกำลังกายดูแลโภชนาการและจัดการกับความเครียดในจิตใจส่วนด้านจิตวิญญาณเป็นเรื่องของการเห็นคุณค่ารักษาค่านิยมสัญญาปฏิบัติคุณธรรมการศึกษาและสมาธิด้านสติปัญญาหมายรวมถึงการอ่านหนังสือมองผู้ความก้าวหน้าการวางแผนและการเขียนแผนสูงสุดท้ายคือความรู้สึกที่มีต่อสังคมเป็นจิตใจการให้บริการการแบ่งปันความรู้สึกการรวมพลังและความมั่นคงในจิตใจที่แท้จริงอุปนิสัยทั้ง 7 ประการของการเป็นมนุษย์ที่มีประสิทธิผลสูงจะสร้างสรรค์ให้เกิดผลรวมที่ดีที่สุดการปรับเปลี่ยนในเรื่องใดก็ตามจะช่วยเพิ่มความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างน้อย 1 ใน 7 ของอุปนิสัยทั้งหมดการพัฒนาอุปนิสัยหนึ่งให้สำเร็จจะเป็นขั้นตอนสู่การพัฒนาในอุปนิสัยต่อไปและจะช่วยเพิ่มความสามารถใน

การดำรงชีวิตในส่วนที่เหลือได้ (Stephen R. Covey, 1989)

### ขั้นตอนพัฒนาตนสู่การเป็นผู้มีอุปนิสัย 7 ประการของผู้มีประสิทธิภาพสูง

อุปนิสัย 7 ประการของผู้มีประสิทธิผลสูงตั้งอยู่บนรากฐานของหลักการของกรอบความคิด ประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลในระยะยาวและเป็นรากฐานของคุณลักษณะของบุคคลขั้นต้นในการ พัฒนาตนตามแนวคิดของ (Stephen R. Covey, 1989) มีดังนี้

1. สร้างความเชื่อมั่นในตนเองเชื่อว่ามนุษย์เป็นผู้กำหนดชะตาชีวิตของตนเอง
2. รับผิดชอบชีวิตของตนเองผลักดันคุณค่าของตนเองด้วยการคิดทบทวนอย่างรอบคอบทำ และคิดสิ่งต่างๆให้อยู่ในขอบเขตที่สามารถทำได้ควบคุมได้และพยายามขยายขอบเขตที่สามารถทำ ได้ให้มากขึ้นเรื่อยๆ
3. สร้างความรับผิดชอบต่อส่วนตน โดยเริ่มต้นที่ศูนย์รวมของขอบเขตที่สามารถทำได้และสนใจ ต้องการเป็นหรือทำโดยอยู่บนพื้นฐานของคุณค่าและหลักการที่ถูกต้องตามความเป็นจริงของ ธรรมชาติใช้ชีวิตให้มีความสอดคล้อง โดยปัญญาจะต้องมีความยืดหยุ่นสามารถเปลี่ยนแปลงได้
4. ทำงานตามลำดับความสำคัญจัดระเบียบวินัยเพื่อทำสิ่งต่างๆให้สำเร็จและพยายามรักษา ความสมดุลของผลลัพธ์
5. บริหารเวลาที่มีอยู่ให้คุ้มค่าก่อให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด โดยให้ความสนใจและทำใน เรื่องสำคัญก่อนมากกว่าเรื่องเร่งด่วนเสมอแสวงหาโอกาสใหม่และมีวิสัยทัศน์กว้างมองการณ์ไกล
6. ทำงานด้วยความรอบคอบซื่อตรงเอื้อเฟื้อมีมิตรภาพให้กับคนรอบข้างเสมอ
7. พยายามทำความเข้าใจผู้อื่นด้วยการฟังอย่างตั้งใจรับรู้อย่างแท้จริงเปิดใจยอมรับและ ตอบสนองอย่างเห็นอกเห็นใจสะท้อนความรู้สึกออกมาจากใจจริงทำให้ผู้อื่นรู้สึกปลอดภัยและ พร้อมจะทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
8. รู้จักคุณค่าของความแตกต่างสร้างเสริมส่วนที่แข็งแรงและชดเชยส่วนที่อ่อนแอ
9. เริ่มลงมือทำก่อนทำอยู่ตลอดเวลาจนเป็นอุปนิสัยตามธรรมชาติ

จากทฤษฎีอุปนิสัย 7 ประการของผู้มีประสิทธิผลสูงของ Stephen R. Covey (1989) เป็น การเริ่มต้นที่เหมาะสมอย่างยิ่งกับการนำไปปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวันและสามารถจบลงที่ ความสำเร็จในชีวิตและการทำงานได้เป็นอย่างดีทั้งอุปนิสัยการชนะใจตนเองพัฒนาสู่อุปนิสัยเพื่อ ชนะใจผู้อื่นอีกทั้งการสั่งสมอุปนิสัยแห่งการเป็นผู้มีประสิทธิผลสูงอยู่เสมอโดยทฤษฎีนี้เป็นการ พัฒนาที่อุปนิสัยไม่ใช่เพียงการสร้างภาพลักษณ์ที่ฉาบฉวยเพียงชั่วคราวแต่เป็นการก่อให้เกิดเป็น นิสัยติดตัวและจะทำให้ไม่เป็นการฝืนสร้างภาพที่น่าประทับใจต่อผู้อื่นเป็นการสื่อออกมาจากตัวตน จึงเป็นการง่ายต่อการนำไปสู่การประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงานได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง ด้วยการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอจนเป็นนิสัยของตนเอง

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานนับว่ามีความสำคัญยิ่งด้วยส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานทั้งต่อบุคคลและองค์การองค์การที่คาดหวังที่จะให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพด้วยจะส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพด้วยดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพทั้งจากนักวิชาการไทยและต่างประเทศดังนี้

### ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

แนวทางคิดทฤษฎีต่างๆที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปจะกล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือเมื่อมีผลการปฏิบัติก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำซึ่งในส่วนของความหมายของคำว่าประสิทธิภาพได้มีผู้ให้ความหมายต่างๆไว้ที่สำคัญมีดังนี้

ทฤษฎีของ Peterson and Plowman (1953, อ้างถึงใน ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ, 2558 หน้า 29) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และการให้ความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ และความสามารถในการผลิต และการดำเนินงานด้านธุรกิจที่จะถือได้ว่า มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ ที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อมูลผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ดังนั้น คำว่า ประสิทธิภาพด้านธุรกิจจึงมีองค์ประกอบอยู่ 5 มิติ คือ

1. มิติด้านคุณภาพ (Quality) คือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ออกมาต้องมีคุณภาพสูงผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ จึงต้องมีความถูกต้อง ความประณีต และความเรียบร้อย ของงานได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้

2. ปริมาณ (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังจำนวนผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะทำในเวลาหรือมาตรฐานที่ควรจะเป็น

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานหรือกิจกรรมจะต้องเหมาะสมตามลักษณะและหลักการของงาน โดยต้องมีความรวดเร็ว มีความเป็นปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ทันต่อความต้องการทันสมัย

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) คือ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดจากการทำงานของบุคลากรจะต้องเหมาะสม กับงานและวิธีการลงทุนน้อยได้กำไรมากนั่นเอง

ทฤษฎี เฮอริเบิร์ต เอ.ไซมอน Herbert A. Simon (1960, อ้างในวิระศักดิ์ ประพันธ์วิทย์, 2551 หน้า 18) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่าถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับจึงเท่ากับผลผลิตลบ

ด้วยปัจจัยนำเข้าในกรณีถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของภาครัฐบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

มิลเลท (John D. Millet, 1954) ได้ให้คำจำกัดความว่าประสิทธิภาพในการทำงานคือผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และจะได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

เมเจอร์และเบรจ (Manger and Besch, 1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราวหมายถึงการที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งหรือมากกว่าหรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้วหรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาหมายถึงกระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมามีหมายถึงการสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับหรือระเบียบของการทำงานของงานใดงานหนึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการตัดแปลงหมายถึงความสามารถในการรู้จักเครื่องมือหรือเครื่องกลต่างๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูดหมายถึงความสามารถในเชิงการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมาคุณภาพของชิ้นงานอัตราผลผลิตตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไปซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2539 หน้า 71) ได้กล่าวถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้นักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้

เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นอกจากนั้น บรรยงค์ โตจินดา (2543 หน้า 70) ยังได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคลไว้ดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศหรือเงื่อนไขที่จะให้คนในองค์กรมีความรู้สึกอยากทำงานตัวการสำคัญที่จะวัดว่าบรรยากาศหรือเงื่อนไขในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากน้อยเพียงใดระดับขวัญของคน

2. การใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจหรือรวบรวมมากำหนดกิจกรรมที่สำคัญขององค์กรเพื่อกระตุ้นให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้นการวัดว่าควรปรับปรุงกิจกรรมอะไรนั้น โดยทั่วไปจะต้องเปรียบเทียบผลได้กับค่าใช้จ่ายของการปรับปรุงนั้นสิ่งที่ควรปรับปรุงคือ

2.1 การปรับปรุงระบบการสื่อสาร

2.2 การกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2.3 การกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานทุกระดับ

2.4 การกำหนดโครงการการจ่ายค่าตอบแทนที่ยืดหยุ่นได้

3. กำหนดระบบการประเมินและการให้ค่าตอบแทนของผู้บริหารสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพในการบริหารงานโดยสอดคล้องกับแนววัดผลกำไร

4. การกำจัดอุปสรรคใดๆ ที่จะไปขัดขวางการบริหารงานการติดต่อสื่อสารความร่วมมือของคนในองค์กร

5. ฝ่ายบริหารควรแจ้งให้ฝ่ายปฏิบัติทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลักกรนโยบาย

6. การวัดหรือการประเมินใดๆ ที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์กรจะต้องใช้เกณฑ์มาตรฐาน

7. การวัดความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทางด้านบุคคลกับข้อมูลอื่นขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพขององค์กรกำไรการเจริญเติบโตค่าใช้จ่ายและอื่นๆ ควรกระทำเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของพนักงาน

#### แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

สำหรับแนวคิดในเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทาการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญๆที่น่าสนใจดังนี้

กันตยา เพิ่มผล (2551 หน้า 108) ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่าเป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอันจะทำให้ตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุดซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคมนอกจากนั้นการพัฒนาดตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่าง



ใกล้ชีวิตอีกด้วยกล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรหนึ่งๆนั้นบุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่องค์กรนั้นต้องการซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์กรกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเองหรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่างๆจนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้วก็เป็นที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อประสิทธิผลขององค์กรจึงกล่าวได้ว่าการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรในที่สุดนั่นเอง

ธานีทร สุทธิคุณุช (2550 หน้า 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงินคนวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหารซึ่งได้แก่การมีวิธีการทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและให้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ได้แก่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไรทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในต่อปฏิบัติงานและการบริการเป็นที่น่าพอใจของผู้มารับบริการ

สมคิด บางโม (2545 หน้า 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์ของงานที่มีคุณค่าที่แท้จริงไม่ว่าจะปฏิบัติงานอะไรถ้าข้าราชการรู้ว่าสิ่งที่ตนทำนั้นมีค่ามีประโยชน์อย่างแท้จริงย่อมตั้งใจปฏิบัติงานที่มีคุณค่านั้นๆมากกว่างานที่ไม่มีประโยชน์หรือมีคุณค่าน้อยในขณะที่เงินเดือนเท่ากันข้าราชการย่อมสนใจในงานที่มีคุณค่ามากกว่า
2. สถานที่ปฏิบัติงานหรือสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดีการจัดสถานที่ปฏิบัติงานสะอาดมีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกสบายที่เหมาะสมแสงสว่างพอเพียงทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วและอยู่กับโต๊ะปฏิบัติงานนานขึ้นได้ผลงานมากขึ้นทำให้รักและพอใจในการปฏิบัติงานห้องพักรับจัดให้สะอาดเรียบร้อยมีสิ่งอำนวยความสะดวกพอสมควร
3. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจอยู่เสมอว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ตนกระทำนั้นจะเป็นอะไรผู้บริหารที่คิดจะต้องพยายามสนับสนุนให้ข้าราชการของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุดหาโอกาสให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นสนับสนุนให้เรียนต่อหรือเข้ารับการอบรมสัมมนา

สมใจ ลักษณะ (2549) กล่าวว่า นอกจากปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยส่วนบุคคลแล้วการใช้แรงจูงใจเป็นสิ่งที่สำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยผู้บริหารมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญในการจัดรูปแบบของการใช้แรงจูงใจแก่บุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานรูปแบบการ

จงใจมี 3 ลักษณะ คือ

### 1. การจงใจด้วยค่าตอบแทน

1.1 รางวัลค่าตอบแทนในรูปแบบของเงินตอบแทนได้แก่ค่าตอบแทนเช่นเงินเดือนโบนัส เป็นต้นการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งซึ่งเป็นส่วนหนึ่งจะเป็นที่มาของการได้รับเงินเดือนและเงินประจำตำแหน่งสวัสดิการและบริการต่างๆเช่นค่ารักษาพยาบาลสงเคราะห์ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

1.2 รางวัลค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงินได้แก่การให้เครื่องอำนวยความสะดวกเช่นห้องทำงานส่วนตัวของผู้บริหารรถประจำตำแหน่งเป็นต้นการให้โอกาสได้ไปศึกษาอบรมสัมมนาให้ได้รับผิดของโครงการที่มีเกียรติและได้สร้างผลงาน

ลักษณะของการให้รางวัลตอบแทนควรคำนึงถึงความต้องการพื้นฐานของบุคคลแต่ละคนที่อาจมีลำดับความต้องการที่แตกต่างกันรางวัลที่จัดให้นอกจากต้องตรงกับความต้องการแล้วควรเสริมให้มีความต้องการขั้นสูงต่อไปหลักการให้รางวัลควรเป็นรางวัลที่มีความสำคัญต่อผู้รับมีการจัดสรรอย่างเป็นธรรม โปร่งใสและความยืดหยุ่นตามความแตกต่างระหว่างบุคคล

### 2. การจงใจด้วยงาน

หลักการที่สำคัญของการจงใจด้วยงานคือใช้ลักษณะและเงื่อนไขวิธีการทำงานจงใจให้บุคคลมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถพอใจอุทิศตนให้กับงานและให้ความร่วมมือพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานวิธีการจงใจด้วยงานควรประยุกต์การจงใจโดยเน้นการจัดงานให้ท้าทายความสามารถให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้มีอิสระในการคิดสร้างสรรค์ความสำเร็จและความพอใจในงานที่ตนรับผิดชอบจะช่วยจงใจให้เกิดการอุทิศตนตั้งใจทำงานให้ประสบผลดียิ่งขึ้นแนวปฏิบัติที่พบว่าได้ผลดีในการจงใจด้วยงานคือ

2.1 การหมุนเวียนงานคือการให้พ้นสภาพความจำเจและจะเกิดความกระตือรือร้นในงานใหม่

2.2 ขยายขอบเขตและเนื้อหาของงานคือมอบอำนาจหน้าที่ให้เพิ่มขึ้นเพื่อแสดงความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของเขาซึ่งจะช่วยสร้างความท้าทายเช่นการให้โอกาสพนักงานติดต่อลูกค้าโดยตรงเพื่อทราบความต้องการของลูกค้า

### 3. การจงใจด้วยวัฒนธรรมองค์การ

3.1 ใช้วิสัยทัศน์สร้างเป้าหมายในอนาคตความเจริญก้าวหน้าขององค์การเป็นทิศทางที่ทุกคนมุ่งมั่น

3.2 ให้ทุกคนมีส่วนร่วมคือการให้ความสำคัญต่อผู้บริหารทุกระดับใช้การตัดสินใจจากระดับล่างโดยให้ความไว้วางใจและให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้อยู่ใกล้ชิดกับปัญหามากที่สุดมีการสื่อสารจากล่างขึ้นบนในนโยบายทิศทางแนวทางการดำเนินการที่พวกเขาต้องการให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการทาแผนงานติดตามประเมินแผนงานและภูมิใจในความสำเร็จของแผนงาน

3.3 ให้ความสำคัญต่อความต้องการของบุคคลและสนองความต้องการของบุคคล เช่น สนองความต้องการด้วยการจ้างงานตลอดชีวิตและให้ความสำคัญกับระบบอาวุโสให้ความเชื่อถือไว้วางใจด้วยการควบคุมเฉพาะผลตามเป้าหมายและให้ทุกคนมีโอกาสกำหนดรายละเอียดของวิธีการดำเนินงานด้วยตนเองส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของบุคคลด้วยการจัดให้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอทั้งรูปแบบการไปศึกษาดูงานนอกสถานที่การฝึกอบรมขณะทำงาน จัดกลุ่มคุณภาพให้รุ่นพี่สอนรุ่นน้องเป็นต้น

3.4 ติดตามประเมินผลด้วยวิธีการธรรมชาติเช่นการสนทนาระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ได้ประเมินผลการทำงานเป็นหมู่คณะเพื่อร่วมกันภูมิใจเมื่อผลงานประสบความสำเร็จและช่วยกันปรับปรุงแก้ไขส่วนที่ยังไม่บรรลุตามเป้าหมาย

สมยศ นาวิการ (2545 หน้า 55) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมี ปัจจัย 7 ประการคือ

1. กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งภายในองค์กรและโอกาสรวมถึงอุปสรรคต่างๆภายนอก
2. โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
3. ระบบขององค์กรที่บรรลุเป้าหมาย
4. แบบของการบริหารจัดการของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากรผู้ร่วมในองค์กร
6. ความสามารถของพนักงานในองค์กร
7. ค่านิยมร่วมของพนักงานในองค์กร

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุดกล่าวคือเป็นการใช้โดยมีเป้าหมายหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

ฮาร์ริงตัน อีเมอร์สัน (Harrington Emerson, 1931) ได้กล่าวถึงหลักการการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องกล่าวถึงกันมากในหลัก 12 ประการของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีสาระสำคัญดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง
2. ใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. ต้องรักษาด้วยความยุติธรรม
5. ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลันมีสมรรถภาพและมีการลงระเบียบ (Record) เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแข็งให้ทราบถึงการดำเนินการอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้รับมาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ไรอัน และสมิทซ์ (Ryan and Smith, 1954) ได้พูดถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงานเช่น ความพยายามกำลังงานผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

สโลว์ค (Slocum, 1960) สรุปว่าบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้นดังนั้นเมื่อบุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานผลการปฏิบัติงานก็จะสูงขึ้นอัตราการลาออกอัตราการขาดลาตามาสายต้นทุนในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานก็จะลดลงซึ่งจะนำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่ดีของบริษัท

สรุปปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สำคัญคือวัตถุประสงค์ของงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจปฏิบัติงานหากพบอุปสรรคในเรื่องเวลาที่จำกัดและคุณภาพของงานที่สูงนอกจากนี้เรื่องสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงานก็มีความสำคัญเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานนับว่ามีความสำคัญยิ่งด้วยส่งผลต่อการปฏิบัติงานทั้งต่อบุคคลและองค์กรและองค์กรมุ่งหวังให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพด้วยจะส่งให้องค์กรมีประสิทธิภาพด้วยซึ่งมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดหลายท่านดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2550) กล่าวว่าปัจจัยต่างๆที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานมีดังต่อไปนี้

1. ลักษณะนิสัยท่าทางของพนักงานลักษณะนิสัยท่าทางหมายถึงลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความคิดและการปฏิบัติตัวต่อสภาพแวดล้อมรอบๆตัวซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะท่าทางเฉพาะของแต่ละบุคคลแรงจูงใจทัศนคติค่านิยมความสามารถความรู้สึกริเริ่มของตนเองอารมณ์รวมทั้งความเฉลียวฉลาดและลักษณะของพฤติกรรมของบุคคลอื่นที่ปรากฏให้เห็น

2. ความสามารถและเชาว์ปัญญาความสามารถหมายถึงความชำนาญเชี่ยวชาญในด้านต่างซึ่งมีอยู่ในแต่ละบุคคลสำหรับเชาว์ปัญญานั้นหมายถึงแนวโน้มหรือศักยภาพที่เกี่ยวกับความชำนาญที่สามารถพัฒนาให้มีเพิ่มขึ้นในแต่ละคนซึ่งคนเราแต่ละคนล้วนแต่มีความสามารถและเชาว์ปัญญาแตกต่างกันไปในแต่ละด้านความสามารถความชำนาญเชาว์ปัญญาหรือศักยภาพที่จะเพิ่มพูนความชำนาญนั้นก็ถือกลไกความนึกคิดและความคิดริเริ่มของแต่ละบุคคลนั่นเอง

3. ทักษะและค่านิยมที่ทัศนคติหมายถึงคุณลักษณะที่มีความมั่นคงอย่างต่อเนื่องในด้านความคิดความรู้สึกและแนวทางในการปฏิบัติของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือต่อความคิดของแต่ละบุคคลและต่อกลุ่มชนส่วนค่านิยมหมายถึงทัศนคติที่มีลักษณะที่จะพยายามประเมินเกี่ยวกับสิ่งของความคิดตัวบุคคลที่จะประเมินไปในทางใดทางหนึ่งว่าเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีเสมอ

4. การจูงใจหมายถึงชุดของทัศนคติที่มีอยู่ในตัวเองแต่ละบุคคลซึ่งใช้สำหรับตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอนแรงจูงใจเป็นสิ่งที่อยู่ในจิตใจของเราซึ่งมีแรงผลักดันและทิศทางที่ใช้กับพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการนั้นๆ อิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการสร้างสมประสบการณ์และเปลี่ยนแปลงลักษณะของแต่ละบุคคลจะแสดงให้เห็นถึงความสามารถทัศนคติแรงจูงใจและลักษณะท่าทางที่ได้พัฒนาของแต่ละบุคคลซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่ก่อเกิดมาจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกนับตั้งแต่อิทธิพลพื้นฐานด้านครอบครัวของตนเองการศึกษาในโรงเรียนการเข้าสังคมตลอดจนเพื่อนฝูงและหน่วยงานต่างๆ ที่ได้เคยร่วมทำงานด้วยกันมาปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อลักษณะของบุคคลและมีผลกระทบเกี่ยวเนื่องไปถึงกิจกรรมหรือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ด้วย

นิภา แก้วศรีงาม (2550 หน้า 142) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่จะสร้างบรรยากาศที่ดีหรือไม่ดีในองค์กรก็คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพซึ่งก็คืออาคารสถานที่ทางเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน รวมถึงเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้คือ

1.1 สถานที่ทำงานควรมีความสะดวกสบายเพียงพอต่อการปฏิบัติงานเช่นมีแสงสว่างเหมาะสมอุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศที่ดีเพียงพอไม่มีเสียงรบกวนรวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจในการทำงาน

1.2 อุปกรณ์และเครื่องมือในสำนักงานซึ่งเป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและเป็นการช่วยให้สมาชิกทำงานได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้นเช่นวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานธุรการเครื่องจักรกลต่างๆ รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน

1.3 ระยะเวลาในการทำงานในการทางานควรมีระยะเวลาในการทำงานและการพักให้เหมาะสมกันเพื่อไม่ให้เกิดความเมื่อยล้าหรือความเบื่อหน่ายในการทำงานซึ่งจะมีผลทำให้ผลิตผลขององค์กรลดลงเช่นให้มีการพักร้อนมีการหยุดพักร้อนครั้งละระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจ

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรถ้าองค์กรที่ความสัมพันธ์ระหว่างนายกับลูกน้องที่ดีเพียงพอ่อมทำให้บรรยากาศในการทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าองค์กรที่มีความสัมพันธ์ระหว่างนายกับลูกน้องที่ไม่ดี

2.2 ลักษณะของการติดต่อสื่อสารการสั่งการของผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความชัดเจน

เข้าใจง่ายมีความถูกต้องและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

2.3 บุคลิกภาพของผู้นำและพฤติกรรมของผู้นำที่ดีจะมีผลต่อบรรยากาศและผลผลิตขององค์กร โดยผู้นำที่ดีจะต้องดูแลเอาใจใส่ลูกน้องมีความสามารถในการบริหารงานบุคคลซึ่งจะมีผลทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน

2.4 ขนาดและโครงสร้างขององค์กรซึ่งส่วนใหญ่บุคคลจะมีความต้องการและชอบที่จะอยู่ในองค์กรที่มีขนาดใหญ่แต่ขนาดอย่างเดียวไม่ได้ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติเท่ากับองค์กรนั้นมีความสำคัญและสามารถอ้างอิงได้มากน้อยเพียงใด

สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยทั่วไปเช่นความปลอดภัยและความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงานนั้นๆเช่นถ้าเป็นงานที่มีงาน โดยทั่วไปเช่นความปลอดภัยและความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงานนั้นๆเช่นถ้าเป็นงานที่มีความเสี่ยงสูงซึ่งจะทำให้เกิดความวิตกกังวลสูงย่อมจะทำให้เป็นสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีมากนักในการปฏิบัติงานยกเว้นบางคนที่มีลักษณะที่ชอบทำงานกับความเสี่ยงสูงเท่านั้น

สุนันทา เลहनันทน์ (2541 หน้า 42) ได้กล่าวถึง เรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพดังต่อไปนี้คือ

1. ความแตกต่างระหว่างบุคคลบุคคลแต่ละบุคคลจะมีแตกต่างกันออกไปซึ่งพื้นฐานของความแตกต่างของบุคคลมีดังต่อไปนี้คือ

1.1 บุคคลแต่ละบุคคลมีความสามารถในการต่อสู้และอดทนต่อความเหน็ดเหนื่อยยากลำบากแตกต่างกันออกไปบางบุคคลเมื่อได้รับงานหนักก็จะเริ่มถอยหนีเนื่องจากสภาพจิตใจและร่างกายไม่พร้อมแต่บางคนสามารถต่อสู้งานหนักได้ทั้งร่างกายและจิตใจของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด

1.2 บุคคลที่มีความรักและความสนใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันบางคนรักงานและชอบทำงานเขาจะเลือกทำงานที่ทำทนายมีความหมายหรือน่าสนใจสำหรับเขาซึ่งเปิดโอกาสให้เขาแสดงออกถึงความสามารถและความรับผิดชอบเฉพาะตัวแต่ในขณะที่บางคนชอบทำงานง่ายๆสบายๆ ไม่ต้องใช้ความสามารถทางสติปัญญาและความรับผิดชอบมากนัก

1.3 บุคคลชอบลักษณะของการเป็นผู้นำแตกต่างกันบางคนชอบเสรีภาพในการทำงานเขาก็จะทำงานได้ดีเมื่อเขาอยู่กับผู้นำแบบประชาธิปไตยแต่บางคนอาจชอบผู้นำแบบเผด็จการซึ่งเขาจะทำงานได้ดีเมื่อมีการใช้อำนาจควบคุมนอกจากนี้แต่ละบุคคลยังมีความต้องการในระดับการควบคุมที่แตกต่างกันออกไปโดยบางคนชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิดในขณะที่บางคนชอบการควบคุมอย่างกว้างๆ

1.4 บุคคลมีการติดต่อดสื่อสารกับบุคคลอื่นไม่เหมือนกันบางคนช่างพูดช่างเจรจา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นในขณะที่บางคนมีนิสัยเก็บขี้นชอบที่จะอยู่คนเดียวไม่ค่อยเข้าสังคมซึ่งเรื่องดังกล่าวเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละคนจึงทำงานชนิดเดียวกันย่อมได้ผลไม่เท่ากัน

1.5 บุคคลมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายไม่เท่ากันบางคนมีความรับผิดชอบต่องานสูงเนื่องจากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในเรื่องของผลงาน โดยมองความก้าวหน้าของตนเองในขณะที่บางคนมีความรับผิดชอบต่องานน้อยและไม่มีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะทำงาน

2. แรงจูงใจในการทำงานในสมัยก่อนเชื่อกันว่าแรงจูงใจสามารถเกิดขึ้นในแต่ละบุคคลด้วยการให้เงินหรือไม่ก็ทำให้คนนั้นมีความสุขสะดวกสบายแต่ต่อมาพบว่ายังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายที่สามารถเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคคลทำงานได้อีกดังต่อไปนี้คือ

2.1 การจัดงานที่ท้าทายความสามารถให้แต่ละบุคคลทำ โดยที่งานท้าทายนั้นอาจจะต้องแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

2.2 การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการวางแผนขององค์การซึ่งหากบุคคลใดได้มีส่วนร่วมในการวางแผนหรือกำหนดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานก็จะเป็นแรงจูงใจการทำงานทางหนึ่ง

2.3 การให้การยกย่องและสถานภาพบุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งอะไรก็มีความต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่มหรือผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคนแต่การยกย่องต้องทำด้วยความจริงใจและมีขอบเขต

2.4 การให้ความรับผิดชอบและอำนาจมากขึ้นรวมทั้งการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งก็จะมีผลทำให้เกิดแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 การให้ความมั่นคงและความปลอดภัยความหวาดกลัวต่อสิ่งต่างๆของแต่ละบุคคล เช่นการไม่ให้งานทำการสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคนเราความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงมีความสำคัญ

2.6 การให้ความอิสระในการทำงานทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวของเขาเองโดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

2.7 การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัวการได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมดูงานการหมุนเปลี่ยนงานที่รับผิดชอบรวมถึงการสร้างสมประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่างๆล้วนแต่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งนั้น

2.8 การให้เงินและรางวัลเกี่ยวกับเงิน

2.9 การให้โอกาสแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งผู้บริหารซึ่งจะทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่จะสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. เรื่องความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งซึ่งเป็นภาวะความคิดที่มีอยู่ในจิตใจของคนเราความพอใจต่องานไม่ใช่สิ่งเดียวกับแรงจูงใจในสมัยก่อนเชื่อว่าความพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงานเมื่อคนเรามีความพอใจเขาก็จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จึงสรุปได้ว่าความพอใจต่องานนำมาซึ่งการปฏิบัติงานในสมัยต่อมา มีแนวคิดที่ขัดแย้งกับความคิดเดิม โดยเชื่อว่าการปฏิบัติงานนำมาซึ่งความพึงพอใจ หมายถึงเมื่อคนปฏิบัติงานไปแล้วบุคคลนั้นจะรู้ว่าตนเองมีความพึงพอใจต่องานหรือไม่ โดยดูจากผลรางวัลที่ตนเองคาดหวังไว้ จนกระทั่งปัจจุบันก็ยังไม่มียุติว่าความพอใจต่องานก่อให้เกิดการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความพอใจต่องานสำหรับแนวคิดเรื่องการทำงานนำไปสู่ความพึงพอใจนั้นมีดังต่อไปนี้

3.1 การทำงานนำมาซึ่งรางวัลที่เหมาะสมและเป็นธรรมสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ

3.2 ความพึงพอใจเมื่อเสริมด้วยความมีค่าของรางวัลและโอกาสที่จะได้รับจะนำไปสู่ความพยายามในการทำงาน

3.3 ความพยายามในความทุ่มเทให้กับงานความสามารถและคุณสมบัติส่วนตัวและความเข้าใจในบทบาทของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จ

4. ขวัญกำลังใจในสมัยก่อนกล่าวว่าเงื่อนไขที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารงานคือ ถ้าพนักงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตและผลผลิตที่สูงขึ้นแต่ในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นก็จะกล่าวกันว่าเนื่องจากพนักงานขาดขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงานแต่ต่อมาในระยะหลังนักวิจัยได้นำหลักการพฤติกรรมมาศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจ พบว่าขวัญและกำลังใจไม่ได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตหรือทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นเสมอไป ขณะที่พนักงานที่มีขวัญกำลังใจต่ำแต่ประสิทธิภาพในการผลิตกลับสูงขึ้นได้

รีดเดอร์ (Reeder, 1968) ได้รวบรวมกลุ่มของปัจจัยซึ่งเป็นเหตุทำให้มนุษย์กระทำหรือไม่กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นการอธิบายถึงการกระทำทางสังคม (Social Action) ที่ใช้เป็นกรอบในการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลรวมไปถึงการศึกษาองค์กรต่างไปจากนักสังคมวิทยาทั่วไป โดย Reeder ได้แสดงให้เห็นว่าการกระทำของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากการที่บุคคลมีความเชื่อในสิ่งนั้นๆ ดังนั้นจากผลงานในการวิจัยเป็นระยะเวลา 25 ปีพบว่าในการตัดสินใจเลือกกระทำพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลทุกเรื่องเป็นผลมาจากการที่มีความเชื่อหรือไม่เชื่อดังกล่าว โดยเป็นการศึกษาถึงปัจจัยโดยตรง (Directive Factors) ในเรื่องความเชื่อและไม่เชื่อที่มีผลต่อการตัดสินใจนั้น Reeder ได้เสนอแนวความคิดและแนววินิจฉัยในพฤติกรรม โดยที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของปัจจัยต่างๆ โดยที่ปัจจัยเหล่านั้นจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อถือและความไม่เชื่อถือซึ่งในการศึกษาคำนี้จะได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆหลายรูปแบบเพราะปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดการตัดสินใจและการกระทำพฤติกรรมทางสังคม Reeder ได้แบ่งปัจจัยออกเป็นประเภทต่างๆรวม 3 ประเภทคือ ปัจจัยดึงปัจจัยหลักและปัจจัยสามารถซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยดึง (Pull Factors) ซึ่งมีองค์ประกอบย่อยๆดังนี้คือ

1.1 เป้าประสงค์ (Goals) ความมุ่งประสงค์ที่จะให้บรรลุผลให้สัมฤทธิ์จุดประสงค์ในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นผู้กระทำจะกำหนดเป้าหมายหรือจุดประสงค์ไว้ก่อนล่วงหน้าและพยายามที่กระทำทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย



1.2 ความเชื่อ (Belief of Orientation) ความเชื่อนั้นเป็นผลมาจากการที่บุคคลได้รับรู้ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดหรือความรู้ซึ่งความเชื่อเหล่านี้จะมีผลต่อการตัดสินใจของบุคคลและพฤติกรรมทางสังคมในกรณีที่ว่าคุณบุคคลจะเลือกรูปแบบของพฤติกรรมบนพื้นฐานของความเชื่อที่ตนยึดมั่นอยู่ซึ่งความเชื่อเหล่านี้พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้คำนิยามว่าความเชื่อคือการยอมรับข้อเสนอดิข้อหนึ่งว่าเป็นจริงความเชื่อจะก่อให้เกิดภาวะทางจิตใจในบุคคลซึ่งอาจเป็นพื้นฐานการกระทำโดยสมัครใจของบุคคลนั้นแต่อย่างไรก็ตามความเชื่อนี้จะทำให้บุคคลได้กระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมก็เป็นได้

1.3 ค่านิยม (Value Standards) เป็นสิ่งที่บุคคลได้ยึดถือเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจและกำหนดการกระทำของตนเองค่านิยมนั้นเป็นความเชื่ออย่างหนึ่งมีลักษณะถาวรค่านิยมของมนุษย์จะแสดงออกทางทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์ในเกือบทุกรูปแบบค่านิยมมีผลต่อการตัดสินใจในกรณีที่ว่าการกระทำทางสังคมของบุคคลพยายามที่จะกระทำให้สอดคล้องกับค่านิยมที่ยึดถืออยู่

1.4 นิสัยและขนบธรรมเนียม (Habit and Customs) คือแบบอย่างพฤติกรรมที่สังคมกำหนดไว้แล้วสืบต่อกันมาด้วยประเพณีและถ้ามีการละเมิดก็จะถูกบังคับด้วยการที่สังคมไม่เห็นชอบด้วยในการตัดสินใจที่จะเลือกกระทำพฤติกรรมใดอย่างหนึ่งของมนุษย์นั้นส่วนหนึ่งจึงเนื่องมาจากแบบอย่างพฤติกรรมที่สังคมกำหนดไว้ให้แล้ว

## 2. ปัจจัยผลัก (Push Factors) ซึ่งมีองค์ประกอบย่อยๆดังนี้คือ

2.1 ความคาดหวัง (Expectation) คือท่าทีของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัวเองโดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นถือปฏิบัติและกระทำในสิ่งที่ตนต้องการดังนั้นในการเลือกกระทำพฤติกรรม (Social Action) ส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับความคาดหวังและท่าทีของบุคคลอื่นด้วย

2.2 ข้อผูกพัน (Commitments) คือสิ่งที่ผู้กระทำเชื่อว่าเขาถูกผูกมัดที่จะต้องกระทำให้สอดคล้องกับสภาพการณ์นั้นๆข้อผูกพันจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและการกระทำของสังคมเพราะผู้กระทำตั้งใจที่จะกระทำสิ่งนั้นๆเนื่องจากเขารู้สึกว่าเขามีข้อผูกพันที่จะต้องกระทำ

2.3 การบังคับ (Force) คือตัวที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้กระทำตัดสินใจกระทำได้เร็วขึ้นเพราะขณะที่ผู้กระทำตั้งใจกระทำสิ่งนั้นเขาอาจจะยังไม่แน่ใจว่าจะกระทำพฤติกรรมนั้นดีหรือไม่แต่เมื่อมีการบังคับก็จะทำให้ตัดสินใจกระทำพฤติกรรมนั้นได้เร็วขึ้น

## 3. ปัจจัยสามารถ (Able Factors) ซึ่งมีองค์ประกอบย่อยดังนี้

3.1 โอกาส (Opportunity) เป็นความคิดของผู้กระทำที่เชื่อว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นช่วยให้มีโอกาสเลือกกระทำ

3.2 ความสามารถ (Ability) การที่ผู้กระทำรู้ถึงความสามารถของตัวเองซึ่งก่อให้เกิดผลสำเร็จในเรื่องนั้นได้การตระหนักถึงความสามารถนี้จะนำไปสู่การตัดสินใจและการกระทำทางสังคมโดยทั่วไปและการที่บุคคลกระทำพฤติกรรมใดๆบุคคลจะพิจารณาความสามารถของตนเองก่อน

3.3 การสนับสนุน (Support) คือสิ่งที่ผู้กระทำรู้ว่าจะได้รับหรือคิดว่าจะได้รับจากการกระทำนั้นๆ

สรุปการปฏิบัติงานนั้นมีปัจจัยต่างๆมากมายที่ทำให้การปฏิบัติงานนั้นประสบความสำเร็จดังต่อไปนี้ปัจจัยส่วนบุคคลเช่นความรู้ความสามารถประสบการณ์การทำงานความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยภายนอกเช่นสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาโอกาสแสดงความสามารถและแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานเช่นค่าตอบแทนหรือชื่อเสียงเกียรติยศ เป็นต้น

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริก เฮอรัชเบอร์ก ( Herzberg's dual factor theory 1990. )

เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg's dual factor theory 1990) ได้สรุปความต้องการของคนในองค์การหรือการจูงใจจากการทำงานว่า ความพอใจในงานที่ทำ และความไม่พอใจในงานที่ทำไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) กับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีรายละเอียดดังนี้

**ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)** เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 5 ประการ

**1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)** หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงานเป็นความสำเร็จที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้า หมายตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

**2. การยอมรับนับถือ (Recognition)** หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชม เชื้อถือ ไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลอื่น ๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับ การได้รับคำตำหนิตติเตียน หรือการกล่าวโทษ

**3. ลักษณะงาน (Work Itself)** หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งกำหนด เวลาเป็นกิจวัตร หรือยืดหยุ่น ได้ อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นงานที่มีคุณค่ารวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

**4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)** หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เองความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

5. **ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement)** หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพบุคคล หรือตำแหน่งในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น และมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสการศึกษาต่ออบรมดูงาน

**ปัจจัยคำจูงหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)** เฮอรัชเบอร์ก กล่าวถึง ปัจจัยคำจูงหรือปัจจัยสุขอนามัยว่า เป็นปัจจัยบ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงาน ได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย 9 ประการ

1. **เงินเดือน (Salary)** หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆตามความเหมาะสมของเงินเดือนและขั้นเงินเดือน ตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

2. **โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth)** หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงาน หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

3. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship)** หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆการร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

4. **การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical)** หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชางานของผู้บริหารระดับสูงในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานการกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรม

5. **นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)** หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน การบริหารงาน การจัดระบบ งานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

6. **สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition)** หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวก สบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

7. **สถานภาพของวิชาชีพ (Status)** หมายถึง สภาพของบุคคลในสังคมที่มีวิชาชีพเดียวกัน หรือสถานภาพของวิชาชีพในสายตาของสังคมที่มีวิชาชีพต่างกัน หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลวิชาชีพอื่นที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลรู้สึกต้องงาน ให้คุณค่าแก่งานที่ปฏิบัติ

8. **ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security)** หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

9. **ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factor in Personal Life)** หรือสภาพความเป็นอยู่ หมายถึง สถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกดี หรือไม่ดีในช่วงเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน สภาพความเป็นอยู่ทาง

ครอบครัว และส่วนตัวอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน

### ตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์เกอร์สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น อันได้แก่ ตัวงานเองหรือลักษณะของงานมีความสำคัญยิ่งกว่าปัจจัยค่าจ้าง หรือปัจจัยสุขอนามัย เพราะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างแท้
2. ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย เป็นความต้องการที่ไม่มีวันที่จะสิ้นสุดมีแต่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จะช่วยลดความไม่พอใจที่จะทำงานได้แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริงและถาวรได้
3. คนทำงานทุกระดับจะมีความพอใจในงานอย่างแท้จริงเมื่อเขาเห็นว่างานนั้นมีความหมาย และเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับเขา
4. ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่คืบคลาน ต้องมีการจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆ ทั้งสองกลุ่ม คือปัจจัยแรงจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

แรงจูงใจ เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือการชักนำให้บุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ ดังนั้น การจูงใจจึงมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้มาก ซึ่งได้มีผู้รู้ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ลลิกา ดันสอน (2545 หน้า 194) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความยินดีและความเต็มใจของบุคคลที่จะทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในรูปพฤติกรรมที่มีความกระตือรือร้น มีทิศทางที่เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา

เจียมจิตร ศรีฟ้า (2545 หน้า 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ทิพสุดา ลีลาศิริคุณ (2545 หน้า 12) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีแรงปรารถนาหรือความต้องการที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

เกษสุดา ดันขุน (2545 หน้า 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะใดๆ ที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา โดยพฤติกรรมนั้นๆ จะมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงต่อการปฏิบัติงาน

บุศรา เตียรบรรจง (2546 หน้า 12) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งจูงใจหรือสิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ทำให้ผู้นั้นปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ พร้อมใจ และพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขวัญจิรา ทองนา (2547 หน้า 13) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่างๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือเพื่อให้ได้ซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ

ศิริพร จันทศรี (2550 หน้า 10-11) ได้สรุปความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่างๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือ

เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่างๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเองไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หวังรางวัลหรือผลตอบแทน

ดังนั้นสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความต้องการ ซึ่งจะเกิดจากแรงจูงใจภายใน และภายนอก เพื่อให้ได้สิ่งนั้นมา เมื่อได้แล้วก็จะเกิดความสุขใจในสิ่งที่ได้รับ มีความพึงพอใจ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

### ประเภทของแรงจูงใจ

การแบ่งประเภทแรงจูงใจมีนักการศึกษาได้แบ่งประเภทแรงจูงใจไว้ดังนี้

ฮิลการ์ด (ศิริพร จันทรี, 2550 หน้า 15, อ้างอิงจาก Hilgard, 1962) แบ่งแรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้ คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย ได้แก่ ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ การขับถ่าย
2. ความต้องการความปลอดภัยจากสิ่งต่างๆ
3. ความต้องการความรัก และความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วม
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากผู้อื่น
5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ คือรู้ถึงความสามารถที่ตนเองมีอยู่ในการปฏิบัติการใดๆจึงต้องแสดงความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2541 หน้า 27) และเชอร์ริฟ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2533; อ้างอิงจาก Sherif, 1956) ที่มีความเห็นสอดคล้องกัน โดยแบ่งแรงจูงใจเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation) เป็นความต้องการทางด้านร่างกายเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเคร่งเครียด ความต้องการทางเพศ ความกระหาย เป็นแรงจูงใจที่มีติดตัวมาแต่กำเนิดมีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิต เป็นต้น

2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation) เป็นความต้องการมีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกัน หลังจากการเรียนรู้ในสังคม ได้แก่ ความต้องการความรักความอบอุ่น การเป็นที่ยอมรับในสังคม ความมีเกียรติได้รับการยกย่องชมเชย เป็นต้น

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของบุคคล



ภาพประกอบที่ 2.1 ทฤษฎีความต้องการของ Maslow's Hierarchy of Needs Theory

ที่มา: <https://psed516diversityproject.wilispaces.com/Maslow%27s+Hierarchy+of+Needs+in+an+Inclusion+Classroom+By+Kaitlin+Lutz>.

**ทฤษฎีความต้องการของ Maslow's Hierarchy of Needs Theory** (อ้างอิง : อนิษฐา แก้วจางค์, 2552 หน้า 66-68) Abraham Maslow กล่าวว่า ให้ความสำคัญกับแหล่งที่มาของแรงจูงใจ เช่น ความต้องการด้านชีววิทยา หรือสัจชาตญาณ อะไรคือสาเหตุให้คนประพฤติตัวตามความพึงพอใจของตนเอง ซึ่งความต้องการอย่างหนึ่งไม่ได้ส่งผลต่อพฤติกรรมในระยะยาว และความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ คนเรามักจะเสาะหาสิ่งต่างๆ เพื่อสนองความต้องการเพราะความต้องการที่จะสมหวังย่อมไม่มีที่สิ้นสุด โดยได้เสนอความต้องการเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุดเพื่อควมมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ การนอน และแรงขับทางเพศ เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยทางด้านที่พักอาศัยและความมั่นคง
3. ความต้องการความรักและการยอมรับ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่ต้องการยอมรับทางสังคมในด้านความรัก มิตรภาพ บทบาทหน้าที่ และการมีส่วนร่วม
4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Self-esteem needs) เป็นความต้องการทางด้านความคิดภายใน เช่น เป็นที่ชื่นชอบและได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดในชี (วิตของ คนเป็นการเข้าใจและตระหนักในความสามารถของตน จึงต้องการจะใช้ความสามารถนั้น ตอบสนองความต้องการของตน โดยไม่สนใจว่าจะต้องได้รับผลตอบแทนมาสโลว์ได้ตั้งข้อสังเกต เกี่ยวกับความต้องการตามลำดับขั้นไว้ดังนี้

1. การกระทำเป็นสิ่งสำคัญที่เกิดจากความต้องการที่ยังไม่บรรลุความสำเร็จ ทุกคนต้องการ ความสำเร็จ ไม่ว่าจะมีความตั้งใจหรือไม่ก็ตาม

2. คนจะจัดระบบเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยเริ่มจากสิ่งที่เป็นพื้นฐานที่สุดและพัฒนา เป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไปโดยไม่มีวันสิ้นสุด

3. ความต้องการพื้นฐานต้องมาก่อนความต้องการอื่น



ภาพประกอบที่ 2.2 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

ที่มา : <http://www.slideshare.net/kingkongzaa/motivation-ch7>.

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐาน ของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และ ความ ต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่า ความ ต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกมั่นคงปลอดภัยต่อการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหาร (ความต้องการทางสังคม) ควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

## 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกวรรณ วงศ์จันทร์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการ โทรคมนาคม โทรศัพท์ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติ งานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนในด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการ ยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เงินเดือน สวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารคน ความมั่นคงในงาน การปกครองบังคับบัญชา ทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน ยกเว้นด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อลิสตา เลขะวัฒนะ (2553) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงานของ พนักงานราชการ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เป็นพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ในเขต ภาค



ตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน จังหวัด จำนวน 19 คน ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงาน มี 350 ความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงานของพนักงานราชการ สำนักงานสหกรณ์ 01. จังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีนัยสำคัญทางสถิติระดับและ พนักงานราชการ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จะมีปัจจัยจูงใจในการทำงานและปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงานที่แตกต่างกันดังนี้ ด้านปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส ภูมิลำเนาตามชนานของจังหวัด และขนาดของจังหวัดที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยจูงใจการทำงานไม่แตกต่างกัน

วิรุทธ อนุจิตรอนันต์ (2554) ศึกษาเรื่องทฤษฎีสองปัจจัย (ปัจจัยค่าจูง-ปัจจัยจูงใจ) ที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันขององค์การของแรงงานต่างด้าวชาวกัมพูชาในอุตสาหกรรมประมงทะเล กรณีศึกษา ตำบลปากน้ำ จังหวัดระยอง โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ แรงงานต่างด้าวชาวกัมพูชา กลุ่มตัวอย่างจำนวน พบว่า 95 คน จากการศึกษาโดยใช้ความเชื่อมั่นระดับ ร้อยละ 400 แรงงานต่างด้าวชาวกัมพูชาให้ความสำคัญระดับสูงกับปัจจัยค่าจูงในภาพรวมทุก ๆ ด้านโดยพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า แรงงานต่างด้าวชาวกัมพูชาให้ความสำคัญในระดับสูงในทุกด้าน ซึ่งด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย และให้ความสำคัญระดับสูงกับปัจจัยจูงใจในภาพรวมทุก ๆ ด้านเช่นกัน โดยพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า แรงงานต่างด้าวชาวกัมพูชาให้ความสำคัญในระดับสูงในทุกด้าน ซึ่งด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความก้าวหน้าด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ระดับความผูกพันขององค์การของแรงงานต่างด้าวชาวกัมพูชา คือตัวแปรด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน และด้านลักษณะของงาน

สุจรรยา ใจเดช (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน จำนวน คน ใช้เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูล 197 โดยใช้โปรแกรม SPSS โดยใช้การวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญ ผลว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของ 1 ผลการวิจัยว่า ผลการศึกษาที่ 0.5 บุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีปทุมวันอยู่ในระดับมาก โดยด้านความรับผิดชอบในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือความด้านความสำเร็จของงาน และลักษณะของงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความก้าวหน้า และความยอมรับนับถือ อยู่มนระดับปานกลาง และผลการศึกษาที่ 2 ด้านปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันด้านเพศ สถานภาพ สถานภาพของการทำงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงานและเงินเดือน ต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานไม่ต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันด้านอายุ และระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีนัยสำคัญ ระดับ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการ 3 และ ผลการศึกษาที่ 0.5 ปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ที่มีปัจจัยส่วน บุคคล ต่างกันด้านอายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการทำงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และเงินเดือน ต่างกันนั้นไม่สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้

ทวี ทองอยู่ (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิส จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ เป็นประชากรของพนักงานบริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 80 ท่าน ซึ่งปฏิบัติงานในปี 2556 ซึ่งผลวิจัยพบว่า มีระดับของแรงจูงใจสำหรับปัจจัยทั้งสองของแรงจูงใจที่ได้ค่าเท่ากับ 3.509 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากและในปัจจัยจูงใจมีค่ารวมเท่ากับ 3.150 อยู่ในระดับปานกลางเมื่อเทียบกับปัจจัยค่าจูงที่มีค่าเท่ากับ 3.806 อยู่ในระดับมากดังนั้นจากผลการวิจัยจึงควรปรับปรุงปัจจัยจูงใจที่มีค่าน้อยอยู่ 3 ค่า คือ ด้านลักษณะงานเท่ากับ 2.695, ด้านการยกย่องเท่ากับ 2.658 และด้านความเจริญก้าวหน้าเท่ากับ 2.691 เพื่อระดับปัจจัยจูงใจโดยรวมดีขึ้นจากระดับปานกลางการทดสอบ T-Test, F-Test เพื่อวัดผลกระทบการจูงใจพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปัจจัยจูงใจ แต่ไม่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปัจจัยค่าจูงปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปัจจัยจูงใจ แต่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงานในด้านปัจจัยค่าจูงปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปัจจัยจูงใจ แต่ไม่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปัจจัยค่าจูง

ฐิยากาญจน์ ศิลารักษ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลไทยอินเตอร์มหาสารคาม ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานในโรงพยาบาลไทยอินเตอร์ มหาสารคาม จำนวน 83 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90 การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ดับ 0.5 ผลของการวิจัยพบว่า ด้านที่ 1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลไทยอินเตอร์ มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง = 3.08 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 9 ด้านเรียงจากค่ามากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการยอมรับนับถือด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงานและอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือด้านเงินเดือน ด้านที่ 2 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลไทยอินเตอร์มหาสารคาม จำแนกตามอายุสายปฏิบัติงาน

แตกต่างกันโดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.5 ด้านที่ 3 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลไทยอินเตอร์มหาสารคามที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน โดยรวมพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ฉันทนาวรงค์ ประหยัดผล (2549) ได้ศึกษาเรื่อง อุปนิสัย 7 ประการของผู้มีประสิทธิผลสูงของอาจารย์แนะแนวผู้ให้คำปรึกษา ที่มีความสำเร็จในงานแตกต่างกัน ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์แนะแนวผู้ให้คำปรึกษา ในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาของรัฐบาลในเขต 8 จังหวัด ภาคเหนือ อันได้แก่ จังหวัด เชียงใหม่, เชียงราย, พะเยา, แพร่, น่าน, ลำพูน, ลำปาง และ แม่ฮ่องสอน จำนวน 192 คน (ข้อมูลจากสำนักงานนโยบาย และแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ; [www.obec.go.th](http://www.obec.go.th) ณ วันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ.2549) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90 การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ผลของการวิจัยพบว่า สมมติฐานของการวิจัยได้รับการยอมรับกล่าวคือ อาจารย์แนะแนวผู้ให้คำปรึกษาที่มีระดับความสำเร็จในงานแตกต่างกัน มีอุปนิสัย 7 ประการของผู้มีประสิทธิผลสูงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $F=25.693$ )

อุมารณ เพชหลิม (2549) ได้ศึกษาเรื่อง อุปนิสัย 7 ประการของวัยรุ่นที่เป็นเลิศ ระหว่างนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่มีระดับปัญหาแตกต่างกัน ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่กัน ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เด็กนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนของรัฐบาลในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งกำลังเรียนอยู่ในภาคการศึกษาที่ 1 จำนวน 320 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ผลของการวิจัยพบว่า สมมติฐานของการวิจัย สมมติฐานของการวิจัยได้รับการยอมรับ 4 ด้านคือ กลุ่มนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่มีระดับปัญหาค่ามีอุปนิสัยที่ 2 ด้านการเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ อุปนิสัยที่ 4 การคิดแบบชนะ/ชนะ อุปนิสัยที่ 5 การเข้าใจผู้อื่นก่อนแล้วจึงให้ผู้อื่นเข้าใจเรา และอุปนิสัยที่ 6 การประสานพลัง สูง กว่ากลุ่มนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่มีระดับปัญหาสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่า  $t=2.019, t=1.646, t=2.051$  และ  $t=1.797$  ตามลำดับ ส่วนอุปนิสัยของวัยรุ่นที่เป็นเลิศ อุปนิสัยที่ 1 การเป็นผู้มีความคิดก้าวหน้า อุปนิสัยที่ 3 การทำตามลำดับความสำคัญและอุปนิสัยที่ 7 การปล่อยให้ลมอยู่เสมอพบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ทั้ง 2 กลุ่ม มีอุปนิสัยเหล่านี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธนวินทร์ พัฒนครู (2546) ได้ศึกษาเรื่อง อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ เป็นประชากรพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ทั้งหมด 15 หน่วยงาน จำนวน 465 ท่าน) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90 การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ผลของการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคลอยู่ในระดับที่พอใจ ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับที่น่าใจ และความพึงพอใจในการทำงานด้านการจัดการ อยู่ในระดับเฉยๆ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกัน และในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ กับประสิทธิผลในการทำงานด้านต่างๆ พบว่า ด้านผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคลมีความสัมพันธ์กันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับที่ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 2.4 งานเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและลักษณะของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

ความหมายของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

ความหมายของ ธุรกิจ หมายถึง กิจกรรมต่างๆที่จะจำหน่ายและให้บริการภายใต้กฎเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการซื้อขายแลกเปลี่ยนกัน และมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์หรือกำไรจากกิจกรรมนั้น

ความหมายของอสังหาริมทรัพย์ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 139 วางหลักไว้ที่ดินและทรัพย์สินอื่นที่ติดอยู่กับที่ดิน มีลักษณะเป็นการถาวรหรือประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดินนั้น และหมายความรวมถึงทรัพย์สินอันเกี่ยวกับที่ดินหรือทรัพย์สินอันติดอยู่กับที่ดินหรือประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดินนั้นด้วยอันอาจแปลความตามกฎหมาย ได้ดังต่อไปนี้

อสังหาริมทรัพย์ หมายถึง ที่ดิน ทรัพย์สินอันติดกับที่ดิน หรือประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดินรวมทั้งสิทธิทั้งหลายอันเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ที่ดินด้วย จากนิยามดังกล่าว อาจแบ่งอสังหาริมทรัพย์ออกได้ดังนี้

1. ที่ดิน หมายถึง พื้นดินทั่วไป รวมทั้งภูเขา ห้วย หนอง คลอง บึง บาง ลำน้ำ ทะเลสาบ เกาะ และที่ชายทะเลด้วย

2. ทรัพย์สินติดกับที่ดิน ได้แก่ ไม้ยืนต้น อาคาร โรงเรือนหรือสิ่งก่อสร้างบนที่ดิน เช่น บ้าน คือ สิ่งก่อสร้างที่ปลูกอยู่หลังเดียวโดดๆ พร้อมทั้งเรือนครัว โรงรถเรือนคนใช้ด้วยถ้ามี และเป็นที่อยู่อาศัยของบุคคลในครัวเรือนเดียวกัน หรือบ้านที่ปลูกอยู่หลายหลังภายในบริเวณรั้วเดียวกัน และเป็นที่อยู่อาศัยของบุคคลภายในครัวเรือนเดียวกันทาวน์เฮาส์ คือ ดึกที่ปลูกติดต่อกันตั้งแต่ 2 หน่วยขึ้นไป โดยมีฝาส่วนกันด้านหนึ่งหรือสองด้านขึ้นไปอาจเป็นชั้นเดียวหรือหลายชั้นก็ได้ตัวดึกอยู่ลึกเข้ามาจากริมถนน มีบริเวณที่ว่างหน้าบ้านอาจใช้เป็นที่จอดรถหรือทำประโยชน์อย่างอื่น คอนโดมิเนียม คือกลุ่มห้องอันเป็นส่วนหนึ่งของอาคาร ซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยของครัวเรือน โดยกลุ่มห้องนี้จะต้องมีห้องครัว ห้องน้ำ ตลอดจนทางเข้าออกห้องชุดเป็นของตนเอง ซึ่งสามารถแยกการถือกรรมสิทธิ์ออกเป็นส่วน ๆ โดยแต่ละส่วนประกอบด้วยกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนบุคคลและกรรมสิทธิ์ร่วมในทรัพย์สินกลางโรงงาน คือ โรงงานสำหรับประกอบกิจการอุตสาหกรรมโดยใช้เครื่องจักร ซึ่งเทียบได้เกิน 5 แรงม้าเป็นปัจจัย โกดัง คือ สิ่งก่อสร้างที่ใช้เพื่อเก็บสินค้าอาคารพาณิชย์ คือ อาคารที่ใช้เพื่อประโยชน์แห่งการค้า หรือ โรงงานที่ใช้ เครื่องจักรซึ่งเทียบได้ไม่เกิน 5 แรงม้า หรือ อาคาร ที่ก่อสร้าง ห่างแนวทางสาธารณะ หรือ ทางซึ่งมีสภาพ เป็นสาธารณะไม่เกิน 20 เมตร ซึ่งอาจใช้ เป็นอาคารเพื่อประโยชน์แห่งการค้าได้ห้องพัก คือ ห้องชุด ตามปกติประกอบด้วยห้องนอน ห้องรับแขก ห้องครัว ห้องน้ำพร้อมอยู่ในชั้นเดียวกัน และรวมอยู่ในดึกหลังใหญ่สำหรับอยู่อาศัยหรือให้เช่า

3. ทรัพย์สินซึ่งประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดิน ได้แก่ แม่น้ำ ลำคลอง แร่ธาตุ ทราย ที่มีอยู่ตามธรรมชาติ หรือซึ่งมนุษย์นำมารวมไว้กับที่ดินจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของพื้นดินตามธรรมชาติ

4. สิทธิทั้งหลายอันเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ได้แก่ กรรมสิทธิ์ในที่ดินที่มีโฉนด สิทธิครอบครองในที่ดินที่ไม่มีโฉนด ภาระจำยอม สิทธิอาศัย สิทธิเหนือพื้นดิน

ดังนั้น ความหมายของคำว่า “ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์” จึงหมายถึง การสร้างรายได้จากการขาย การให้เช่า การพัฒนาบริหาร ที่ดิน บ้าน และอาคารต่างๆ ให้เกิดรายได้ขึ้นมา

#### ลักษณะของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

การประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีหลายรูปแบบ ดังจะสามารถจำแนกประเภทใหญ่ๆ ออกเป็นลักษณะออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ ดังนี้

1. การซื้อขายทั่วไป การซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ เป็นการซื้อขายที่มีลักษณะคล้ายกับการซื้อขายในธุรกิจอื่นๆ ทั่วไป เช่น การซื้อมาแล้วขายไป ผลตอบแทนหรือส่วนต่างที่ได้คือกำไร ต่างกันที่ การซื้อขายในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในทางกฎหมายกำหนดให้ต้องทำนิติกรรมเป็นหนังสือและจดทะเบียนการได้มากับพนักงานเจ้าหน้าที่ เช่น โฉนดที่ดินเป็นเอกสารสิทธิที่แสดงตัวผู้ถือกรรมสิทธิ์ในที่ดินแปลงนั้นๆ ทั้งนี้ ก็เพราะว่าอสังหาริมทรัพย์เป็นทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูง จึงต้องมีกฎหมายควบคุมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา

2. การปล่อยเช่า ลักษณะการปล่อยเช่า เช่น การให้เช่าหอพัก อพาร์ตเมนต์ เช่าห้องพัก เช่าบ้าน ให้เช่าโกดังเก็บสินค้า เช่าอาคารพาณิชย์ สำนักงานให้เช่า หรือการเช่าที่ดินว่างเปล่า

3. การเป็นนายหน้าซื้อขายหรือเช่า เป็นอาชีพที่ค่อนข้างใหญ่คุ้นเคย เช่น เป็นนายหน้าซื้อขายที่ดิน สรุป ภาพรวมของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ก็คือ การสร้างรายได้จากการขาย การให้เช่า การพัฒนาบริหารบ้านและที่ดินว่างเปล่าให้มีรายได้ในรูปแบบต่างๆ รวมถึงการเป็นนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่จำเป็นต้องใช้เงินทุนมาก

### **บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย)**

บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ เป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านอสังหาริมทรัพย์ระดับโลก สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในลอนดอน มีสำนักงานในเครือรวม 370 แห่งใน 55 ประเทศ มีทีมงานระดับมืออาชีพระดับโลกมากกว่า 12,000 คนรวมทั้งหมดในห้าทวีป ไนท์แฟรงค์ยึดมาตรฐานของความซื่อสัตย์และจริยธรรมสูงสุดในการให้บริการและคำปรึกษาด้านทรัพย์สินที่อยู่อาศัยและทรัพย์สินเชิงพาณิชย์จากทั่วทุกมุมโลก ชื่อเสียงของเราคือความเป็นมืออาชีพระดับโลกในทุกสิ่งที่เราทำซึ่งได้รับมาจากการให้บริการและได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าของเรา สำหรับ บริษัท ไนท์ แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) เติบโตขึ้นเป็นหนึ่งในบริษัทอสังหาริมทรัพย์ชั้นนำระดับประเทศ ที่ส่งเสริมการเติบโตก้าวหน้าผ่านวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งซึ่งช่วยเราคัดสรรและคงรักษาทีมงานที่ดีที่สุดไว้ การบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทธุรกิจหลักดังนี้

1. ธุรกิจตัวแทนนายหน้าด้านที่พักอาศัย, พื้นที่สำนักงาน, อุตสาหกรรมสินค้าและโรงงาน
2. ธุรกิจประเมินมูลค่าสินทรัพย์และที่ปรึกษาทางด้านอสังหาริมทรัพย์
3. ธุรกิจบริหารจัดการทรัพย์สิน

### **สถานที่ตั้ง**

สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ 65/192 ชั้น 23 อาคารชานาญ เพ็ญชาติ บิสเนส เซ็นเตอร์ ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10320

โทรศัพท์ 0-2643-8223

โทรสาร 0-2643-8224