



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

Leadership, Personality, Self Esteem, Decision Making Ability on Job Performance of Air-Pursers, Thai Airways International Public Company Limited

นามผู้วิจัย นางสาวปวีศา เนียรภาค

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตติกรณ์ จงวิศาล, วท.ศ.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพทินนา สมุทรานนท์, Ph.D.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงาน
ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด

Leadership, Personality, Self Esteem and Decision Making Ability on Job Performance of
Air-Pursers, Thai Airways International Public Company Limited

โดย

นางสาวปวีศา เนียรภาค

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

พ.ศ. 2551

ปวีรสา เนียรภาค 2551: ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตติกรณัฏ์ จงวิศาล, วท.ด. 146 หน้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำ ระดับบุคลิกภาพ ระดับการเห็นคุณค่าแห่งตน ระดับความสามารถในการตัดสินใจ และระดับผลการปฏิบัติงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงาน ศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด จำนวน 189 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล แบบวัดภาวะผู้นำ แบบวัดบุคลิกภาพ แบบวัดการเห็นคุณค่าแห่งตน แบบวัดความสามารถในการตัดสินใจ และแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นต้น

ผลการวิจัยพบว่า 1) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด มีระดับภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูงมาก ระดับของบุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่นในระดับสูงมาก ระดับของบุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง ระดับของบุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง และระดับของบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ ระดับการเห็นคุณค่าแห่งตน ระดับความสามารถในการตัดสินใจ และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2) ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ การเห็นคุณค่าแห่งตนและความสามารถในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .589, .433, .285, .328, .480, .574$ และ $.710$ ตามลำดับ) มีเพียงบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.307$ 3) ตัวแปรภาวะผู้นำ การเห็นคุณค่าแห่งตน และความสามารถในการตัดสินใจสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ร้อยละ 55.3

Pawarisa Neanpark 2008: Leadership, Personality, Self Esteem and Decision-Making Ability on Job Performance of Air-Pursers, Thai Airways International Public Company Limited. Master of Science (Industrial and Organizational Psychology), Major Field: Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Rattigorn Chongvisal, Ph.D. 146 pages.

The objectives of this research were to study ; the level of leadership, personality, self-esteem, decision-making ability and job performance, the relationship between leadership, personality, self-esteem, decision-making ability and job performance and to look for the predictors of job performance of air-pursers, Thai Airways International Public Company Limited.

Samples used in this research were 186 air-pursers in Thai Airways International Public Company Limited. Data were collected by questionnaires for personal factors, leadership, personality, self-esteem, decision-making ability and job performance appraisal. Statistics used in analysis are percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient and Stepwise multiple regression analysis.

The results of the research had showed the following : 1) Level of Leadership and Agreeableness of Air-Pursers were at very high level. For Extraversion, Openness, Conscientiousness, Self-Esteem, Decision Making Ability and Job Performance of Air-Pursers were at high level. 2) Leadership, Agreeableness, Extraversion, Openness, Conscientiousness, Self-Esteem and Decision Making Ability had a positive relationship with Job Performance of Air-Pursers at .01 level of significance. ($r = .589, .433, .285, .328, .480, .574$ and $.710$ respectively) only Neuroticism had a negative relationship with Job Performance of Air-Pursers at .01 of significance. ($r = -.307$) 3) Multiple regression indicated that leadership, Self-Esteem and Decision Making Ability can predict 55.3% of Job Performance at .001 level of significance.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดีด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตติกรณ์ จงวิศาล ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพทินนา สมุทรานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ดร.หฤทัย นำประเสริฐชัย ประธานกรรมการสอบ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร เข้มนิล ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่ให้ความกรุณาแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีในการให้คำปรึกษา แนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่เริ่มเขียนโครงการวิทยานิพนธ์จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลงอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาอย่างยิ่งที่ได้รับจากอาจารย์ทุกท่านและขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของ ดร.รัชนิวรรณ วาณิชชัณยอม ที่ได้กรุณาสละเวลาในการเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้คำแนะนำเพิ่มเติมทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ภาควิชาจิตวิทยาทุกท่าน ที่กรุณาถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และให้คำแนะนำช่วยเหลือในด้านต่างๆ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารของ บริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด ที่อนุญาตให้แจกแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งนิสิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ (ภาคพิเศษ) รุ่นที่ 13 ทุกท่านที่ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

เหนือสิ่งอื่นใด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา-มารดาของผู้วิจัย ที่เป็นทั้งกำลังใจ แรงใจ ส่งเสริม สนับสนุนและเอาใจใส่เรื่องต่างๆ จนสามารถสำเร็จการศึกษาครั้งนี้ได้ด้วยดี และขอขอบคุณ ดร.ณภัทรวรรต บัวทอง คุณอิสระ บุญญฤทธิ์ คุณวิมลรัตน์ ครอบมมงคล และ พ.ต.ศักดิ์ศิริ แข็งแรง บุคคลดังกล่าวข้างต้นล้วนมีความสำคัญที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ปาริสา เนียรภาค

กันยายน 2551

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	5
นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าแห่งตน	24
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการตัดสินใจ	36
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	54
กรอบแนวคิดในการวิจัย	61
สมมุติฐานในการวิจัย	62
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	64
การทดสอบเครื่องมือวัด	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล	75

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	75
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	76
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	78
ผลการวิจัย	78
ข้อวิจารณ์	89
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	100
สรุปผลการวิจัย	103
ข้อเสนอแนะ	105
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	108
ภาคผนวก	118
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	119
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	121
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	134
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	146

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	79
2	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	81
3	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน และความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	84
4	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน และความสามารถในการตัดสินใจ	87
5	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise ของตัวแปร โดยใช้ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน และความสามารถในการตัดสินใจเป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	88
ตารางผนวกที่		
1	ค่า Item-total Correlation ของข้อความภาวะผู้นำโดยการหาค่าอำนาจจำแนก	135
2	ค่า Item-total Correlation ของข้อความบุคลิกภาพโดยการหาค่าอำนาจจำแนก	137

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
3	ค่า Item-total Correlation ของข้อคำถามการเห็นคุณค่าแห่งตน โดยการหาค่าอำนาจจำแนก	139
4	ค่า Item-total Correlation ของข้อคำถามความสามารถในการตัดสินใจ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก	141
5	ค่า Item-total Correlation ของแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการหาค่าอำนาจจำแนก	144

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างอตมโนทัศน์	30
2	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	62

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสายการบินพาณิชย์และเป็นสายการบินแห่งชาติที่มีการบริหารองค์การในรูปรัฐวิสาหกิจจะต้องมีการแข่งขันกับสายการบินอื่นๆ ทั่วโลก การแข่งขันด้านธุรกิจการบินมีการเปลี่ยนแปลงอย่างสูงตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มีการนำกลยุทธ์ทั้งในเรื่องของเทคโนโลยีที่ทันสมัยและการบริการอย่างมีคุณภาพเป็นจุดที่ใช้ในการแข่งขัน เช่น มีระบบเอนเตอร์เทนเมนท์ที่รองรับความต้องการของผู้โดยสาร การจัดการการบินที่ตรงต่อความต้องการของผู้โดยสาร ความปลอดภัยในการเดินทาง เอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้โดยสารเพื่อนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้โดยสารและเกิดความประทับใจในการบริการ จนกลับมาใช้บริการของสายบินอีกครั้ง จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่า พนักงานทุกคนขององค์การมีส่วนขับเคลื่อนองค์การให้ก้าวหน้ามุ่งสู่ความเป็นเลิศได้ แต่พนักงานที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่จะติดต่อกับผู้โดยสารนานที่สุดคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะลักษณะของการทำงานบนเครื่องบินเป็นงานบริการที่มีการทำงานเป็นทีมภายใต้การควบคุมของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นผู้ที่คอยกำกับดูแล ควบคุม แก้ปัญหาและตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ในแต่ละเที่ยวบิน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารให้มากที่สุด ตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์การ ดังนั้นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงต้องเป็นผู้ที่มีทักษะทั้งในเรื่องของการสื่อสาร มีความอดทน มีภาวะผู้นำ มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา มีความรับผิดชอบสูง รวมไปถึงการมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วย

ภาวะผู้นำ (Leadership) เป็นสิ่งที่ยอมรับกันมานานแล้วว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการบริหารองค์การ หากบุคคลมีภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นความสามารถหรือกระบวนการที่บุคคลมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นหรือฝ่ายต่างๆ ซึ่ให้เห็นความสำคัญของงาน ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ ร่วมคิดในการช่วยกันป้องกันปัญหาและแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรในองค์การและบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในงานสามารถทำงานร่วมกัน และนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามที่ทุกฝ่ายต้องการได้ (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2550) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยจำนวนมากที่ยืนยันว่าผู้นำหรือภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ (โครงการ เสือดำ, เกียรติคุณ วรกุล, อิศระ บุญญฤทธิ์ และจิตรภรณ์ อักษรเลข, 2545; หทยา รัตนโชติ และกนกวรรณ กอบกุลธนะชัย, 2546; ซาครียา สีสทอง, 2547; ชาญ รัตนะพิสิฐ, 2550) ภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่บุคคลสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ ถ้าองค์การใดให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำของหัวหน้างาน โดยมีการพัฒนาภาวะผู้นำอย่างจริงจังแล้ว องค์การก็จะเกิดความแข็งแกร่งและมีความได้เปรียบเชิงแข่งขันมากขึ้น นำพาองค์การไปสู่องค์การที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการประกอบอาชีพในทุกๆ อาชีพ เพราะบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมกับอาชีพอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลผู้นั้นได้ นักจิตวิทยาได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงาน โดยเชื่อว่าจะมีความสัมพันธ์กัน อีกทั้งบุคลิกภาพก็ยังเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพ (พวงเพชร วัชรอยู่, 2537) โดยเฉพาะบุคคลที่ประกอบอาชีพในงานที่ให้บริการ ควรจะต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ซึ่งก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการเป็นอย่างมาก บุคลิกภาพที่จะใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ถูกกล่าวถึงและใช้กันอย่างแพร่หลายในวงการบริหารและวงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งทฤษฎีของ Goldberg หรือของ Costa และ McCrae ซึ่งพบว่า มีลักษณะบุคลิกภาพบางองค์ประกอบที่ยืนยันว่าสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ในระดับที่น่าพอใจ อีกทั้งยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับการคัดเลือกพนักงานและการพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมเฉพาะงานแต่ละชนิดได้

คุณสมบัติที่สำคัญต่อผู้นำหรือหัวหน้างานอีกคุณสมบัติหนึ่งก็คือ การเห็นคุณค่าแห่งตน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการรู้จักประเมินตนเอง วิเคราะห์ตนเองในด้านต่างๆ ช่วยให้บุคคลพัฒนาผลงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (ดวงเดือน พิพัฒน์ชูเกียรติ, 2541) บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าแห่งตนสูง จะมีความเชื่อมั่นในตนเอง มองตนเองในด้านดี ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ค่อยมีความเครียด มนุษย์สัมพันธ์ดี อุปนิสัยร่าเริงและมีการปรับตัวได้ดี ส่วนบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าแห่งตนต่ำ จะไม่ค่อยมีความมั่นใจในตนเอง มีความวิตกกังวล รู้สึกว่าตนไม่มีความสามารถ มีความคับข้องใจ ทั้งนี้ปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาการเห็นคุณค่าแห่งตนคือ การยอมรับ การนับถือและการปฏิบัติด้วยความใส่ใจ ซึ่งแต่ละคนได้รับจากผู้ที่มีความสำคัญในชีวิตตน ความสำเร็จที่ผ่านมา รวมถึงสถานะและตำแหน่งทางสังคมที่บุคคลผู้นั้นดำรงอยู่ด้วย จะเห็นได้ว่าการเห็นคุณค่าแห่งตนมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ทั้งในเรื่องของการทำงาน ชีวิตส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า

การเห็นคุณค่าแห่งตนมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน (วิณา บุญแสง, 2544; หัตยา สุบรรณ, 2545; สุจารย์ ศิริวงศ์, 2546)

นอกเหนือจากคุณสมบัติต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น คุณสมบัติที่สำคัญสำหรับผู้นำหรือหัวหน้างาน คือ การมีความสามารถในการตัดสินใจ เพราะการตัดสินใจเป็นเสมือนหัวใจของการบริหารและการจัดการ จะเห็นได้ว่าการตัดสินใจมีอยู่ทุกขั้นตอนและทุกกระบวนการของการทำงาน แม้แต่บุคคลธรรมดาที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ทั้งนี้เพราะเราต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะใช้ชีวิตประจำวัน หรือการทำงานก็ตาม ผู้นำจะต้องทำหน้าที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะวัดได้จากความสามารถในการตัดสินใจที่จะนำพองค์การไปสู่จุดมุ่งหมายได้หรือไม่นั่นเอง (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2548) โดยเฉพาะหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จำเป็นจะต้องทำการตัดสินใจอย่างระมัดระวังเนื่องจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กรที่องค์กรได้ให้อำนาจในการบริหารอย่างเต็มที่ ฉะนั้นหากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสามารถในการตัดสินใจ จะส่งผลให้กิจการหรืองานดำเนินไปได้ด้วยดี อันจะนำพองค์การไปสู่เป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า ความสามารถในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (ศุภจิต คงประชา, 2547; สุภาวดี พูลคล้าย, 2548)

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน และความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลการวิจัยในครั้งนี้ จะนำไปใช้เป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในฐานะสายการบินแห่งชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำ ระดับบุคลิกภาพ ระดับการเห็นคุณค่าแห่งตน ระดับความสามารถในการตัดสินใจ และระดับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรม และพัฒนาหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหารในการนำไปใช้บริหารหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับองค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรเป้าหมายคือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับต้น (Air Purser) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2550 จำนวนทั้งสิ้น 360 คน โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรจำนวน 189 คน และมีตัวแปรที่ศึกษาดังนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)

1.1 การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา (Encourage Inspirational Motivation of Subordinates)

1.2 การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น (Consideration and Well Wishing Toward Others)

1.3 การมีศีลธรรมในการประกอบการ (Morality in Doing Business)

1.4 ความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ (Capability in Strategic Thinking)

1.5 การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม (Encourage Social Consciousness)

1.6 การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ (Openness)

2. บุคลิกภาพ (Personality)

2.1 บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism)

2.2 บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง (Extraversion)

2.3 บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ (Openness)

2.4 บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น (Agreeableness)

2.5 บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ (Conscientiousness)

3. การเห็นคุณค่าแห่งตน (Self Esteem)

3.1 ลักษณะของบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าแห่งตนสูง

3.2 ลักษณะของบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าแห่งตนต่ำ

4. ความสามารถในการตัดสินใจ (Decision Making Ability)

- 4.1 ความเชื่อมั่น (Confidence)
- 4.2 ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
- 4.3 ความยืดหยุ่น (Flexibility)
- 4.4 ความมีวิจารณญาณ (Judgement)
- 4.5 ความมีเหตุผล (Reasoning)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

นิยามศัพท์

1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง พนักงานในระดับหัวหน้าของบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด ที่ปฏิบัติหน้าที่ดูแลความปลอดภัย และให้บริการแก่ผู้โดยสาร รวมทั้งดูแลควบคุมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบิน

2. ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถ คุณลักษณะของบุคคล หรือกระบวนการที่บุคคลมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น สามารถโน้มน้าว ชักจูงให้บุคคลอื่นเชื่อถือ ทำให้เกิดความพยายามและความสามารถที่สูงขึ้นในการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวคิดภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบของ รัดดิการ์ จงวิศาล ประกอบด้วย การส่งเสริมแรงบันดาลใจให้ผู้บังคับบัญชา การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น การมีศีลธรรมในการประกอบการ ความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ

3. บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของบุคคลที่แสดงออกมาให้เห็นทางกริยาท่าทาง และลักษณะนิสัย ซึ่งเป็นการผสมผสานระบบต่างๆ ภายในตัวบุคคล ทั้งส่วนที่มองเห็นได้และส่วนที่อยู่ภายใน เป็นสิ่งที่ช่วยให้เรากำหนดได้ว่าบุคคลจะประพฤติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อการปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างสอดคล้องสมดุลง ซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของบุคคลนั้นในการปรับตัวเพื่อดำรงชีวิตอยู่ในสังคม ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa และ McCrae ประกอบด้วยลักษณะบุคลิกภาพ 5 ด้านคือ ด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ ด้านการเปิดเผยตัวเอง ด้านการเปิดรับประสบการณ์ ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านความรับผิดชอบ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) หมายถึง บุคลิกภาพที่ประกอบไปด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ ความวิตกกังวล (Anxiety) ความโกรธ (Angry Hostility) ความซึมเศร้า (Depression) ความประหม่าอาย (Self Consciousness) ความหุนหันพลันแล่น (Impulsiveness) และความอ่อนแอต่อความเครียด (Vulnerability) บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์สูง จะมีความยากลำบากในการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นหรือสถานการณ์ไม่ค่อยมีเหตุผล ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ความต้องการของจิตใจได้ และมีความสามารถต่ำในการจัดการกับความเครียด ในทางกลับกัน บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านนี้ต่ำจะสามารถจัดการกับความต้องการ และอารมณ์ของตนเองได้ดี มีความสงบนิ่ง ผ่อนคลาย และสามารถเผชิญหน้ากับสถานะที่มีความตึงเครียดได้เป็นอย่างดี

3.2 บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง (Extraversion) ประกอบไปด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ ท่าทีที่อบอุ่น (Warmth) ชอบเข้าสังคม (Gregariousness) กล้าแสดงออก (Assertiveness) เต็มไปด้วยพลังและความรวดเร็ว (Activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-Seeking) และอารมณ์แจ่มใส (Positive Emotion) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงสำหรับด้านการเปิดเผยตัวเองสูง มักจะชอบเข้ากลุ่มกับคนหมู่มาก ชอบเข้าสังคม ชอบพูดคุย กล้าแสดงออก ตื่นตัว ชอบความสนุกตื่นเต้น และมองโลกในแง่ดี บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำในด้านการเปิดเผยตนเองมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Intraversion) รักสันโดษ ชอบเป็นตัวของตัวเอง และไม่ชอบนำหรือตามใคร

3.3 บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) ประกอบไปด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ การมีจินตนาการที่กว้างไกล (Fantasy) ความมีสุนทรียภาพ (Aesthetes) ไวต่อความรู้สึกของตนเอง (Feelings) ความเต็มใจที่จะลองทำสิ่งแปลกใหม่ (Actions) การเปิดกว้างทางด้านความคิด (Ideas) และการเปิดกว้างด้านค่านิยม (Values) บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านการเปิดรับประสบการณ์สูง มักจะมีความสนใจ ใฝ่รู้ในเรื่องต่างๆ ชอบหาประสบการณ์แปลกๆ ใหม่ๆ ให้ตนเองอยู่เสมอ บุคลิกภาพด้านนี้มีความเกี่ยวข้องกับนิสัยของการศึกษา และสติปัญญา แต่อย่างไรก็ตามก็ไม่สามารถสรุปได้ว่าผู้ที่มีสติปัญญาฉลาดหลักแหลมจะเปิดรับประสบการณ์เสมอไป หรือในทางกลับกันผู้ที่มีความจำกัดทางด้านสติปัญญาที่สามารถมีบุคลิกภาพทั้งแบบเปิดรับประสบการณ์ได้เช่นกัน โดย Costa and McCrae (1992) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า บุคลิกภาพทั้งแบบเปิดรับประสบการณ์และไม่เปิดรับประสบการณ์นั้น ไม่มีแบบใดที่ดีกว่ากัน เพราะขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อม ส่วนบุคคลที่ไม่เปิดรับประสบการณ์ มักจะชอบยึด

ติดอยู่กับประเพณี หรือพฤติกรรมเดิมๆ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง หรือสิ่งที่ตนเองไม่คุ้นเคย โดยทั่วไปบุคคลที่มีคะแนนสูงด้านนี้มีแนวโน้มที่จะเข้าใจผู้อื่นต่ำ

3.4 บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น (Agreeableness) ประกอบไปด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ ความไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ความตรงไปตรงมา (Straightforwardness) ความเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) การยอมตาม (Compliance) ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Modesty) และ ความอ่อนโยน (Tender-Mindedness) บุคคลที่มีระดับของความเข้าใจผู้อื่นสูง จะมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เข้าใจผู้อื่น และกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ โดยที่จะเชื่อว่าผู้อื่นจะช่วยเหลือตนเองเช่นกัน บุคลิกลักษณะนี้มักเป็นที่ชื่นชอบของสังคมมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะตรงกันข้าม บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านความเข้าใจผู้อื่นต่ำ จะเป็นผู้ที่ยึดถือความคิดและการตัดสินใจของตนเองเป็นใหญ่ มักจะเคลือบแคลงในการกระทำและความคิดของผู้อื่น ชอบการแข่งกันมากกว่าการร่วมมือ อย่างไรก็ตามข้อดีของบุคลิกที่มีลักษณะแบบนี้ คือ สามารถทุ่มเท และต่อสู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจ หรือต้องการ

3.5 บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ (Conscientiousness) ประกอบไปด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ ความมีสมรรถนะ (Competence) ความมีระบบระเบียบ (Order) การยึดมั่นในหน้าที่ และความรับผิดชอบ (Dutifulness) การมุ่งความสำเร็จ (Achievement Striving) การมีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) และความสุขุมรอบคอบ (Deliberation) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงในด้านความรับผิดชอบ จะมีลักษณะที่เชื่อถือได้ มีจุดหมายในชีวิต มีความตั้งใจแน่วแน่ รอบคอบ ตรงเวลา บุคลิกภาพด้านนี้ จะเกี่ยวข้องกับการศึกษาและความสำเร็จในหน้าที่การงาน ข้อเสียของบุคคลที่มีคะแนนที่สูงมากๆ ในด้านนี้คือ จะเป็นคนที่ขี้ขลาด ระเบียบจัด และอาจเครียดได้ หากงานที่ทำอยู่ไม่ดีพอหรือไม่สำเร็จตามเป้าหมาย ในทางกลับกันบุคคลที่มีคะแนนด้านความรับผิดชอบต่ำ มักจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ยาก แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นคนไม่มีหลักการในการดำเนินชีวิต เพียงแต่ทำสิ่งใดไม่ค่อยสำเร็จตามเป้าหมายเท่านั้น

4. การเห็นคุณค่าแห่งตน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ มีความภาคภูมิใจในเอกลักษณ์ของตนเอง มั่นใจในการกระทำของชีวิตได้โดยไม่ต้องรอฟังผู้อื่นหรือสิ่งอื่น เป็นการประเมินว่าตนเองมีค่า และรวมถึงการเคารพต่อตนเองด้วย ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวคิดในการเห็นคุณค่าแห่งตนของ Coopersmith โดยวัดคุณลักษณะของบุคคลที่มีลักษณะการเห็นคุณค่าแห่งตนสูงและต่ำซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าแห่งตนสูงมีลักษณะต่างๆ ดังนี้คือ บุคคลนั้นจะมีความกระตือรือร้น เชื่อมั่นในตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเองในการแสดงความคิดเห็น ไม่หวั่นต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ มีความคิดสร้างสรรค์ มองโลกในแง่ดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ มีความพึงพอใจ เคารพตนเอง ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลและสิ่งแวดล้อมได้ มีภาวะจิตที่มั่นคง มีความวิตกกังวลน้อย รับรู้ได้ถึงความสำเร็จ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง ยอมรับความผิดพลาดที่เข้าไปและหวังว่าจะแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดได้ ตลอดจนรู้สึกพึงพอใจในชีวิตที่เป็นอยู่ และรับรู้ว่าคุณค่าตนเองมีประโยชน์

4.2 บุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำมีลักษณะต่างๆ ดังนี้ คือ บุคคลนั้นจะเป็นคนที่วิตกกังวล เก็บตัวและไม่ชอบแสดงตน แสวงหาการยอมรับจากผู้อื่น หวั่นไหวต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ และมีความยุ่งยากใจในการแก้ปัญหา ไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นได้

5. ความสามารถในการตัดสินใจ หมายถึง คุณสมบัติของบุคคลที่ใช้ในกระบวนการคิด ขณะที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่เป็นทางเลือกตั้งแต่ 2 ทางเลือกขึ้นไป ซึ่งต้องเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด แล้วนำไปปฏิบัติหรือให้บุคคลอื่นปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยใช้ข้อมูล ความรู้ ความชำนาญ เหตุผล ประสบการณ์ และความพอใจของบุคคลนั้นเป็นเกณฑ์ในการเลือก ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวคิดในการวัดความสามารถในการตัดสินใจของ Corcoran ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ความเชื่อมั่น ความคิดสร้างสรรค์ ความยืดหยุ่น ความมีวิจารณญาณ และความมีเหตุผล

6. ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงานที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติได้ทั้งในแง่ของคุณภาพ ปริมาณ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงควมมีศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนจากการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรตั้งไว้ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน นำมาใช้สำหรับการวิจัย โดยให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้ประเมินตนเอง

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าแห่งตน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการตัดสินใจ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ในการทำงานบุคคลจำเป็นต้องมีบทบาทหน้าที่หลายประการ และในการที่จะทำให้งานในหน้าที่รับผิดชอบดังกล่าวนี้สำเร็จสมบูรณ์และบรรลุตามเป้าหมาย นอกเหนือจากอำนาจตามหน้าที่หรืออำนาจตามกฎหมายแล้ว หากบุคคลมีภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นความสามารถหรือกระบวนการที่บุคคลมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นหรือกลุ่ม สามารถกระตุ้นจิตใจให้บุคคลอื่นเชื่อถือ ยอมรับ ทำให้เกิดความพยายามและความสามารถที่สูงขึ้น ในการที่จะทำให้มีการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ร่วมแรงร่วมใจ ร่วมคิด ในการช่วยกันป้องกันปัญหาและแก้ไขปัญหานั้นที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2550: 166) ดังนั้นองค์การทุกองค์การจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการศึกษาในรายละเอียดของบทบาทของความเป็นผู้นำ เพื่อที่จะนำองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ และนำไปสู่ความสำเร็จ ตามนโยบายขององค์การ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ มานำเสนอดังต่อไปนี้

ความหมายของภาวะผู้นำ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของภาวะผู้นำไว้หลายความหมาย ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมคำจำกัดความของภาวะผู้นำมาเสนอดังต่อไปนี้

ขงยุทธ เกษสาคร (2541: 36) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง คุณสมบัติส่วนตัวเฉพาะของผู้นำที่แสดงออกซึ่งพฤติกรรม ความสามารถในการบริหารตามทฤษฎีกระบวนการบริหาร (Administrative Theory) และความมีอิทธิพลในการนำผู้อื่นได้ในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อมุ่งสู่ความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545: 254) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถและคุณลักษณะของบุคคลที่จะใช้อิทธิพล โน้มน้าว ชักจูง เปลี่ยนแปลงการกระทำของบุคคลและกลุ่มให้สามารถรวมพลังช่วยกันทำงานเพื่อให้วัตถุประสงค์ขององค์การสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542: 43) กล่าวว่า ภาวะผู้นำหมายถึง ความสามารถของบุคคลในการใช้อำนาจและจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามจรรยาบรรณเป้าหมายขององค์การ

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2550: 166) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำว่า หมายถึง ความสามารถหรือกระบวนการที่บุคคลมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นหรือกลุ่มคน สามารถกระตุ้นจูงใจให้บุคคลอื่น เชื่อถือ ยอมรับและทำให้เกิดความพยายาม และความสามารถที่สูงขึ้นในการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

Muchinsky (2003: 413) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีวิสัยทัศน์โดยมองไปยังอนาคตและสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้วิสัยทัศน์ที่สร้างขึ้นนั้นเป็นจริง

Hemphill and Coons (1957 cited in Yukl, 2006) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการที่จะนำกิจกรรมของกลุ่มไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน

จากคำจำกัดความของภาวะผู้นำดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถ คุณลักษณะของบุคคล หรือกระบวนการที่บุคคลมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น สามารถโน้มน้าว ชักจูงให้ บุคคลอื่นเชื่อถือ ทำให้เกิดความพยายามและความสามารถที่สูงขึ้นในการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์การ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาและพัฒนาแนวคิดและทฤษฎีทางภาวะผู้นำไว้แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับแนวคิดและวิธีการศึกษาของแต่ละท่าน Yukl (2006: 14-17) ได้จำแนกทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ได้ 5 แนวทางดังนี้ คือ

1. การศึกษาคุณลักษณะของผู้นำ (Trait Approach)

แนวคิดเริ่มแรกในการศึกษาภาวะผู้นำ คือการศึกษาคุณลักษณะของผู้นำ แนวคิดนี้ มุ่งเน้นไปที่ลักษณะเฉพาะของผู้นำ เช่น บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ค่านิยม และทักษะของผู้นำ รากฐาน ของแนวคิดนี้มีสมมุติฐานว่า บุคคลบางจะมีความเป็นผู้นำโดยธรรมชาติอยู่แล้ว ซึ่งประกอบไปด้วย คุณลักษณะต่างๆ ที่ไม่มีอยู่ในผู้อื่น ทฤษฎีภาวะผู้นำในระยะแรกให้เหตุผลว่า ความสำเร็จด้าน การจัดการเป็นผลมาจากความสามารถพิเศษต่างๆ เช่น การมีพลังงานอันเหลือเฟือ ลักษณะตาของ การมองเห็นอย่างทะลุปรุโปร่ง การมีสายตาคว้างไกล และความสามารถในการหว่านล้อมผู้อื่น คุณลักษณะหลายร้อยอย่างได้ถูกนำมาศึกษาในระหว่าง ค.ศ. 1930-1940 เพื่อหาถึงคุณลักษณะต่างๆ ที่อธิบายได้ยากเหล่านี้ แต่ทว่าความพยายามในการวิจัยจำนวนมากนี้ต้องประสบกับความล้มเหลว ในการที่จะหาถึงคุณลักษณะที่จะมารับประกันถึงความสำเร็จของผู้นำ เหตุผลหนึ่งของความล้มเหลว ก็คือ การขาดความเอาใจใส่ในตัวแปรแทรกแซงต่าง ๆ (Intervening Variable) ในสาเหตุที่ต่อเนื่อง (Casual Chain) ที่สามารถอธิบายว่า คุณลักษณะจะสามารถส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ที่ล่าช้าได้ อย่างไร เช่น ผลการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือความก้าวหน้าของผู้นำ วิธีการวิจัยที่แพร่หลายใน สมัยก่อนคือการหาความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญระหว่างลักษณะของผู้นำแต่ละคนกับหลักเกณฑ์ ความสำเร็จของผู้นำ โดยปราศจากการตรวจสอบในกระบวนการต่าง ๆ ที่อธิบายถึงที่มาของสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากหลักฐานงานวิจัย ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างช้า ๆ ในช่วงเวลาที่ ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า นักวิจัยมีความก้าวหน้าในการหาว่าคุณลักษณะของผู้นำจะมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมและประสิทธิผลของภาวะผู้นำอย่างไรบ้าง

2. การศึกษาพฤติกรรมของผู้นำ (Behavior Approach)

การศึกษาพฤติกรรมของผู้นำได้เริ่มขึ้นในตอนต้นปี ค.ศ. 1950 หลังจากที่นักวิจัยส่วนใหญ่หันเหการศึกษาด้านคุณลักษณะมุ่งเน้นไปสู่การศึกษาพฤติกรรมของผู้นำ โดยมีการพิจารณาว่าพฤติกรรมใดบ้างที่ผู้นำใช้ในการปฏิบัติงาน การศึกษาพฤติกรรมของผู้นำจะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

กลุ่มย่อยที่ 1 การวิจัยจะตรวจสอบเกี่ยวกับ การจัดสรรเวลาของผู้นำและรูปแบบของกิจกรรมทั่วไป ความรับผิดชอบ และภาระหน้าที่ในงานด้านการจัดการ ส่วนหนึ่งของการวิจัยจะศึกษาว่าผู้นำจัดการกับความต้อการข้อจำกัดและความขัดแย้งในการทำงานอย่างไร งานวิจัยส่วนใหญ่จะใช้วิธีการพรรณนา (Descriptive Method) จากข้อมูลที่ได้รวบรวมมา เช่น การสังเกตโดยตรง การบันทึกประจำวัน แบบสอบถามเกี่ยวกับการบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยจากการสัมภาษณ์ ถึงแม้ว่างานวิจัยนี้ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลของภาวะผู้นำโดยตรง แต่ก็ให้มุมมองที่เป็นประโยชน์ในหัวข้อนี้ได้อย่างลึกซึ้ง ประสิทธิภาพของผู้นำจะขึ้นอยู่กับว่าผู้นำสามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในภาระหน้าที่ (Role - Conflict) รับมือกับความต้อการ มองเห็น โอกาสและเอาชนะข้อจำกัดได้อย่างไร

แนวคิดพฤติกรรมอีกกลุ่มหนึ่งจะมุ่งเน้นศึกษาไปที่พฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิผล วิธีการของการวิจัยที่ได้รับความนิยม คือ การศึกษาโดยการสำรวจภาคสนาม (Survey Field Study) โดยการใช้แบบสอบถามพรรณนาพฤติกรรมเข้าร่วมด้วย ในช่วง 50 ปีที่ผ่านมา การศึกษาโดยการสำรวจได้ตรวจสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำกับตัวชี้วัดหลายตัวเกี่ยวกับประสิทธิผลของภาวะผู้นำ มีการศึกษาเพียงเล็กน้อยที่ใช้การทดลองในห้องปฏิบัติการ การทดลองภาคสนาม (Field Experiment) หรือ การบันทึกเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident) ในการที่จะค้นหาว่าผู้นำที่มีประสิทธิผลมีพฤติกรรมแตกต่างจากผู้นำที่ไม่มีประสิทธิผลอย่างไร

3. การศึกษาอำนาจ-อิทธิพลของผู้นำ (Power-Influence Approach)

การศึกษาด้านอำนาจ-อิทธิพล จะเป็นการศึกษากระบวนการชักจูงต่างๆ ระหว่างผู้นำกับบุคคลอื่น ซึ่งก็เหมือนกับแนวทางการศึกษาด้านคุณลักษณะและพฤติกรรม การศึกษาด้านอำนาจ-อิทธิพลบางงานเป็นแบบให้ผู้นำเป็นศูนย์กลาง (Leader Centered Perspective) โดยมีสมมุติฐานแฝงว่า ความเกี่ยวข้องระหว่างกันจะเป็นแบบทิศทางเดียว (การปฏิบัติการของผู้นำกับการตอบสนองของผู้ตาม) การวิจัยนี้สามารถอธิบายประสิทธิผลของผู้นำในด้านของขอบเขตและรูปแบบอำนาจของผู้นำ และอำนาจนั้นๆ มีการนำไปใช้อย่างไรบ้าง อำนาจเป็นสิ่งที่ถูกมองว่ามีความสำคัญไม่ใช่เพียงแค่การมีอิทธิพลเหนือผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น แต่มีผลถึงผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลภายนอกองค์กร เช่น ลูกค้าหรือผู้ส่งมอบ วิธีการวิจัยที่นิยมใช้กัน คือการใช้แบบสอบถามสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจของผู้นำกับตัววัดประสิทธิผลต่างๆ ของผู้นำ

การวิจัยด้านอำนาจ-อิทธิพลแบบอื่นๆ ใช้แบบสอบถามและการบรรยายเหตุการณ์ เพื่อหาว่าผู้นำมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ตามอย่างไร การศึกษาถึงกลวิธีในการชักจูงสามารถมองเห็นเป็นสะพานเชื่อมระหว่างการศึกษาอำนาจ-อิทธิพลของผู้นำกับแนวคิดเชิงพฤติกรรม การใช้กลวิธีในการชักจูงต่างๆ จะถูกเปรียบเทียบกันในด้านความมีประสิทธิภาพในการชักจูงให้ผู้อื่นกระทำตามความต้องการของผู้นำ

ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative Leadership) จะเกี่ยวข้องกับ การแบ่งอำนาจ และการมอบอำนาจให้แก่ผู้ตาม แต่แนวคิดนี้ก็ถูกรวมอยู่กับการศึกษาด้านพฤติกรรม ในหลายๆ การศึกษาใช้แบบสอบถามหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมกับลักษณะของความมีประสิทธิภาพของผู้นำ เช่น ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ความพยายามและผลการปฏิบัติงาน การใช้ห้องปฏิบัติการและการทดสอบภาคสนามได้ถูกนำมาใช้ในการเปรียบเทียบระหว่างภาวะผู้นำแบบเผด็จการกับภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ในท้ายที่สุดกรณีศึกษาเชิงพรรณนาของความมีประสิทธิภาพของผู้จัดการได้ตรวจสอบถึงวิธีการให้คำปรึกษา และการมอบหมายงาน เพื่อทำให้ผู้อื่นมีความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของในการตัดสินใจต่างๆ ได้อย่างไร

4. การศึกษาภาวะผู้นำตามสถานการณ์ (Situational Approach)

การศึกษาภาวะผู้นำตามสถานการณ์จะมุ่งเน้นความสำคัญของปัจจัยรอบข้างที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการต่างๆ ของภาวะผู้นำ ตัวแปรหลักด้านสถานการณ์ ได้แก่ คุณลักษณะของผู้ตาม ลักษณะงานของผู้นำ รูปแบบขององค์กรและลักษณะของสิ่งแวดล้อมภายนอก การศึกษาแบบนี้แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

4.1 ความพยายามในการสำรวจถึงขอบเขตที่กระบวนการภาวะผู้นำจะเหมือนกันหรือแตกต่างกันไปจากรูปแบบขององค์การ ระดับการบริหารจัดการ และวัฒนธรรม วิธีการวิจัยหลัก คือ การศึกษาเปรียบเทียบระหว่าง 2 สถานการณ์หรือมากกว่านั้นขึ้นไป ตัวแปรตามอาจจะเป็นการรับรู้ การจัดการและทัศนคติ กิจกรรมของการจัดการ และรูปแบบของพฤติกรรม หรือกระบวนการชักจูง

4.2 การวิจัยด้านสถานการณ์พยายามที่จะระบุถึงรูปแบบของสถานการณ์ที่ระดับปานกลางเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณสมบัติของผู้นำ เช่น คุณลักษณะ ความเชี่ยวชาญ พฤติกรรมที่มีต่อประสิทธิผลของผู้นำ สมมุติฐานคือ คุณลักษณะที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิผลในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และคุณลักษณะที่เหมือนกันอาจจะไม่เหมาะสมกับทุกสถานการณ์ ทฤษฎีที่ใช้อธิบายถึงความสัมพันธ์นี้เรียกว่า “ทฤษฎีที่สัมพันธ์ของภาวะผู้นำ” (Contingency Theories of Leadership) รูปแบบที่สุดขั้วของทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ คือ การแทนที่ภาวะผู้นำ จะเป็นการระบุถึงเงื่อนไขต่างๆ ที่สามารถทำให้ลำดับชั้นของภาวะผู้นำเกิดการซ้ำซ้อนและไม่มีซ้ำซ้อน

5. การศึกษาเชิงบูรณาการ (Integrative Approach)

การศึกษาเชิงบูรณาการเป็นการศึกษาที่ให้ความสนใจกับรูปแบบภาวะผู้นำมากกว่า 1 รูปแบบ และเมื่อไม่นานมานี้ แนวคิดนี้ได้กลายเป็นแนวคิดที่ธรรมดาสำหรับนักวิจัยในการศึกษา รูปแบบภาวะผู้นำ 2 รูปแบบ หรือมากกว่านั้นในการศึกษาในแต่ละครั้ง แต่ก็ยังเป็นการยากที่จะพบถึงทฤษฎีที่ครอบคลุมตัวแปรต่างๆ ทั้งหมดนั้นก็คือตัวแปรคุณลักษณะตัวแปรพฤติกรรม ตัวแปรกระบวนการของอิทธิพล และตัวแปรสถานการณ์ ตัวอย่างที่ดีของการศึกษาเชิงบูรณาการ คือ ทฤษฎีมโนทัศน์ตนเองของภาวะผู้นำเชิงบารมี (The Self-Concept Theory of Charismatic Leadership) ที่พยายามจะอธิบายว่า เหตุใดผู้ตามของผู้นำบางคนจึงเต็มใจ ทุ่มเทและเสียสละเพื่อที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือภารกิจของกลุ่ม

ความเป็นมาของภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบ

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2550: 202) ได้กล่าวว่า การศึกษาในเรื่องของภาวะผู้นำที่ผ่านมาเป็นแนวคิดที่มีเนื้อหาและโครงสร้างทฤษฎีที่สร้างขึ้นจากบริบทของสังคมหรือองค์การของประเทศทางตะวันตก ดังนั้น การนำแนวคิดต่างๆเหล่านี้มาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะในการอธิบายหรือการศึกษาภาวะผู้นำ และการพัฒนาภาวะผู้นำในบริบทของสังคมไทย หรือองค์การที่อยู่ในประเทศไทยของเราอาจมีความสอดคล้องเหมาะสมในระดับหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตามคาดกันว่าน่าจะมีทั้งความสอดคล้อง และความแตกต่างกันบ้างไม่มากก็น้อย เนื่องจากมีความแตกต่างในหลายๆ ด้าน ทั้งระดับบุคคล กลุ่ม องค์การและในด้านบริบทของสังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและอื่นๆ ดังนั้น จึงน่าที่จะมีการศึกษาแนวคิดภาวะผู้นำในบริบทของประเทศไทย

แนวคิดภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบเป็นแนวคิดที่ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2549) ได้ศึกษาวิจัยจากกลุ่มผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาคนไทย ในกลุ่มประเภทของกิจการ SMEs 3 ประเภท คือ กิจการอุตสาหกรรมหรือกิจการผลิตสินค้า กิจการการค้าปลีกและการค้าส่ง กิจการบริการจากภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปจำนวน 1608 คน มีการเก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิควิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) และเทคนิคการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident Technique) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามและพัฒนาเป็นแบบวัดภาวะผู้นำ ซึ่งทั้ง 2 เทคนิคนี้เป็นเทคนิคที่ได้รับการยอมรับทางจิตวิทยาว่าสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ในการสร้างแบบวัดหรือแบบทดสอบทางจิตวิทยา (Flanagan, 1954 อ้างใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2550: 202) และใช้วิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อให้ได้โครงสร้างโมเดลองค์ประกอบภาวะผู้นำ และมีการหาคุณภาพของแบบวัดภาวะผู้นำ โดยการวิเคราะห์คุณภาพรายข้อ ด้วยการหาค่า Item-Total Correlation วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของวัดทั้งฉบับ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค และมีการหาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบวัดภาวะผู้นำกับแบบวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโดยใช้เทคนิคเทียบกับกลุ่มที่รู้จัก (Know Group Technique)

แนวคิดภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบ

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2550: 201-208) ได้เสนอแนวคิดภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบมีสาระสำคัญดังนี้

ภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบ หมายถึง พฤติกรรมหรือกระบวนการที่ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และจูงใจ หรือสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานหรือดำเนินกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม หรือกลุ่ม หรือองค์การ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การส่งเสริมแรงบันดาลใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาที่ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรักองค์การ พัฒนาตนเอง และมีส่วนร่วมในการทำงาน อีกทั้งตัวผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาเองต้องทำหน้าที่เป็นผู้จุดประกายความคิดให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความสามารถหรือศักยภาพของตนเอง สร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงาน และให้ความสำคัญกับคนมากที่สุดเหนือสิ่งอื่นใด

2. การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ที่แสดงออกซึ่งการรักษารำน้ำใจผู้ใต้บังคับบัญชา พยายามทำให้ผู้อื่นมีความสุข ออมชอมประ โยชน์แก่ทุกฝ่าย มีความเมตตา กรุณา โอบอ้อมอารี สร้างความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา และให้อภัยแก่ความผิดพลาดของผู้อื่น

3. การมีศีลธรรมในการประกอบการ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ที่มีความพิถีพิถันกับงาน หรือคุณภาพของสินค้าหรือบริการ รักษาคำพูด ยึดมั่นในศีลธรรม มีการดำเนินการอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีความซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น

4. ความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ที่แสดงออกซึ่งการมีวิสัยทัศน์ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง มองการณ์ไกล และมีความคิดเชิงกลยุทธ์

5. การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ปฏิบัติให้คนในองค์กรเสียสละเพื่อส่วนรวมและสังคม ปฏิบัติจริยธรรมให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างและส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณีที่ดี และดำเนินงานหรือดำเนินธุรกิจโดยมุ่งคืนประโยชน์ให้กับสังคม

6. การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และยอมรับข้อดีของตนเอง

จากที่กล่าวมานั้น แนวคิดภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบ เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากบริบทของสังคมไทย ซึ่งมีความแตกต่างกับสังคมของประเทศทางตะวันตกอย่างเห็นได้ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสังคม ค่านิยมและวัฒนธรรม และจากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำแนวคิดภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบมาใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งแนวคิดนี้ประกอบด้วยองค์ประกอบทั้งหมด 6 องค์ประกอบ คือ การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น การมีศีลธรรมในการประกอบการ ความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ มาใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของบุคลิกภาพไว้หลายความหมาย ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมคำจำกัดความของบุคลิกภาพมาเสนอดังต่อไปนี้

สติชัย วงศ์สุวรรณ (2540: 4) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยส่วนรวมของแต่ละบุคคล ทั้งลักษณะภายนอก ภายใน และปัจจัยต่างๆ อันมีอิทธิพลต่อความรู้สึกของผู้พบเห็น

ศรีเรือน แก้วกังวาล และคณะ (2547: 322) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง การผสมผสานระบบต่างๆ ภายในตัวบุคคล ทั้งส่วนที่มองเห็นได้ชัดเจน เช่น การแต่งกาย รูปร่าง หน้าตา ลักษณะการพูด ฯลฯ และระบบภายในซึ่งเห็นได้ไม่ชัดเจน เช่น ลักษณะอารมณ์ จิตใจสำนึก

วิธีคิด ความรู้สึก และค่านิยม ฯลฯ ประสบการณ์ พันธุกรรม การเรียนรู้ ประสบการณ์วัยเด็ก ลักษณะสังคมวัฒนธรรม หลอมบุคคลแต่ละคนให้มีบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไป จนมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน นอกจากนั้นยังมีลักษณะองค์รวมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะคนในสังคมวัฒนธรรมนั้นๆ

วิภา ภักดี (2547: 259) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมอย่างมีระบบของพฤติกรรมต่างๆ ตลอดจนทัศนคติ และค่านิยมซึ่งแสดงให้เห็นถึงลักษณะนิสัยเฉพาะตัวบุคคล

ลักขณา ศรีวัฒน์ (2545: 41) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของเอกลักษณ์บุคคล ซึ่งไม่เหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็นลักษณะภายนอก เช่น รูปร่างหน้าตา ลักษณะท่าทาง หรือลักษณะภายใน เช่น สติปัญญา ความคิด หรืออุปนิสัยใจคอ

Hilgard *et al.* (1981 อ้างใน อำนวย แสงสว่าง, 2545: 38) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะส่วนรวมของบุคคลและการปรับพฤติกรรมตามสภาพการณ์ของสิ่งแวดล้อม

Burger (2000: 4) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบที่ประกอบเป็นพฤติกรรมของบุคคล และกระบวนการปฏิสัมพันธ์ภายในตนเอง ซึ่งประกอบเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่งเป็นรูปแบบของพฤติกรรม ส่วนที่สองเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ภายในตนเกี่ยวกับเรื่องของอารมณ์ แรงจูงใจ และกระบวนการรู้คิดที่อยู่ภายในจิตใจและมีผลให้บุคคลแสดงความรู้สึกออกมา

จากความหมายของบุคลิกภาพข้างต้นสรุปได้ว่า บุคลิกภาพหมายถึง ลักษณะโดยรวมของบุคคลที่แสดงออกมาให้เห็นทางกริยาท่าทาง และลักษณะนิสัย ซึ่งเป็นการผสมผสานระบบต่างๆ ภายในตัวบุคคล ทั้งส่วนที่มองเห็นได้และส่วนที่อยู่ภายใน เป็นสิ่งที่ช่วยให้เรากำหนดได้ว่าบุคคลจะประพฤติอย่างไรในสภาพการณ์ต่างๆ เพื่อการปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างสอดคล้องสมดุล ซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของบุคคลนั้นในการปรับตัวเพื่อดำรงชีวิตอยู่ในสังคม

แนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพ

ศรีเรือน แก้วกังวาล และ คณะ (2547: 322-328) ได้นำเสนอแนวคิดเชิงทฤษฎีบุคลิกภาพที่สำคัญดังนี้

1. แนวคิดกลุ่มจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis)

แนวคิดนี้มีทัศนคติในการมองมนุษย์ว่าเป็นสิ่งมีชีวิต ประกอบด้วยสัญชาตญาณ และ ข้อขัดแย้ง ผู้นำของกลุ่มนี้ได้แก่ ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) ข้อมูลที่เป็นมาของแนวคิดนี้ได้มาจากคนไข้โรคจิต โรคประสาท นักคิดกลุ่มนี้เชื่อว่า จิตใต้สำนึก และพลังงูใจที่ไร้เหตุผลเป็นตัวกระตุ้นให้คนทำพฤติกรรมนานาประการ รวมทั้งเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล แนวคิดนี้เป็นอันดับแรกในประวัติศาสตร์การศึกษานุคลิกภาพอย่างเป็นทางการเป็นวิทยาศาสตร์

2. แนวคิดกลุ่มพฤติกรรมนิยม (Behaviorism)

แนวคิดนี้มีทัศนคติว่าบุคลิกภาพของมนุษย์ยึดหยุ่นอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ และทางสังคม มนุษย์จะมีบุคลิกภาพลักษณะอย่างไร จะประสบโชคชะตาโชคร้ายเช่นไร ขึ้นอยู่กับรูปแบบของสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขาทั้งสิ้น นักคิดกลุ่มนี้เชื่อว่าพฤติกรรมของสัตว์มีความละเอียดคล้ายคลึงกับพฤติกรรมมนุษย์หลายอย่าง ดังนั้นจึงมักอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์โดยอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์แห่งการเรียนรู้ (Learning) ผู้นำแนวคิดกลุ่มนี้มีหลายท่านที่สำคัญ ได้แก่ วัตสัน (John B. Watson) และ สกินเนอร์ (B.F. Skinner)

3. แนวคิดกลุ่มนักมนุษยนิยม (Humanism)

แนวคิดนี้มีทัศนคติในการมองธรรมชาติด้านดีงาม โดยอธิบายว่ามนุษย์มีธรรมชาติใฝ่ดี สร้างสรรค์ ความดีปรารถนาความเจริญวัฒนะแห่งตน และบุคลิกภาพของตน รู้คุณค่าในตัวเอง รู้จักผิดชอบชั่วดี มีความรับผิดชอบในชีวิต และการกระทำของตน สุข ทุกข์ ชั่ว ดี เกิดจากการเลือกของตน (I am my choice) และที่สำคัญคือ มนุษย์ทุกคนมีความปรารถนาจะประจักษ์ รู้จักตน และความสามารถเฉพาะของตน เพื่อใช้พลังความรู้ ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ที่ดีที่สุด ถ้ามนุษย์อยู่

ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความเจริญวิวัฒนาการแล้ว บุคคลนั้นจะพัฒนาไปสู่ความมั่งคั่ง ความเจริญของบุคลิกภาพ และวุฒิภาวะเสมอ ผู้นำแนวคิดนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Abraham Maslow)

อิทธิพลที่มีต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ

สติชัย วงศ์สุวรรณ (2540: 30-33) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพ เป็นผลมาจากอิทธิพลของพันธุกรรม (Heredity) ที่ได้รับมาจากบรรพบุรุษ สิ่งแวดล้อม (Environment) ที่อยู่รอบๆ ตัว และการหล่อหลอม (Socialization) บรรยากาศของครอบครัวที่เจริญเติบโตขึ้นมา พันธุกรรมมีอิทธิพลต่อความเจริญเติบโตและรูปร่างลักษณะ เพราะพันธุกรรมเป็นการถ่ายทอดยีนส์ (Genes) จากบรรพบุรุษให้แก่ลูก หลาน เป็นตัวกำหนด รูปร่าง หน้าตา ผิวพรรณ สีของขนัยน์ตา สีผม เชื้อชาติ สัญญา ให้คล้ายกับบิดาหรือมารดา แล้วแต่ว่า ลักษณะของบิดาหรือมารดาใครจะเด่น (Dominant) กว่ากัน ส่วนสิ่งแวดล้อมก็จะหมายถึง สิ่งเร้าต่างๆ ที่มาเกี่ยวข้องกับบุคคล ทำให้บุคคลนั้นมีการกระทำต่างๆ สิ่งเร้าอาจจะเป็น รูป รส กลิ่น เสียง แสง สี คน พืช สัตว์ วัตถุ สิ่งของแม้กระทั่งนามธรรมต่างๆ แท้ที่จริงแล้วพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมทำงานประสานกันอย่างแนบเนื่อง สิ่งแวดล้อมก็มีบทบาทมาก เช่น อาหาร อากาศ สถานที่อยู่ รวมทั้งการถ่ายทอดทางสังคมคือ การอบรมสั่งสอนทางสังคม หรือ การอบรมเลี้ยงดูด้วย สิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อคนเราตลอดชีวิต เช่น วัฒนธรรมซึ่งมีอิทธิพลต่อการหล่อหลอมบุคลิกภาพ ถ้าประพฤติปฏิบัติในกรอบของวัฒนธรรม ตามปทัสถานของสังคม ก็ได้รับรางวัลจากสังคม ซึ่งเป็นเหตุผลที่บุคลิกภาพของคนในสังคมเดียวกันมีส่วนคล้ายกัน จะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพเป็นผลมาจากพันธุกรรมและการถ่ายทอดทางสังคม

แนวความคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

Costa and McCrae (1992 อ้างใน ชูชัย สมิตธิโกกร, 2546: 5) กล่าวว่า นับตั้งแต่ Allport (1961) ได้แบ่งลักษณะบุคลิกภาพของมนุษย์เป็นจำนวนถึง 200 ลักษณะ ต่อมาในปี ค.ศ. 1940 Cattle ได้เสนอรูปแบบโครงสร้างใหม่ของบุคลิกภาพ ซึ่งลดลงเหลือเพียง 16 ลักษณะ และในปี ค.ศ. 1961 Tupes and Christal เจ้าหน้าที่วิจัยของกองทัพอเมริกันได้สานต่องานของ Fiske ที่ได้เสนอลักษณะบุคลิกภาพ 5 ด้านไว้ในปี ค.ศ. 1949 แต่มิได้ทำการศึกษาต่อ โดยทั้งสองได้พบว่าโครงสร้างพื้นฐานทางบุคลิกภาพของบุคคลไม่ว่าจะเป็นผู้ใหญ่หรือเด็ก ต่างชาติหรือต่างภาษา จะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ คือ การแสดงตัว/การเก็บตัว (Extraversion/Introversion) ความเข้าใจผู้อื่น (Agreeableness) ความมีสติ (Conscientiousness) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability)

และสติปัญญา (Intellect) ต่อมาแนวคิดดังกล่าวนี้ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นที่ยอมรับกัน
 ในนามของ The Big Five ด้วยเหตุที่โครงสร้างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบนี้สามารถทำนายพฤติกรรม
 ของบุคคลในองค์การได้อย่างเหมาะสม จึงส่งผลให้องค์กรต่างๆในปัจจุบันนิยมใช้แบบทดสอบ
 เพื่อวัดองค์ประกอบบุคลิกภาพ 5 ด้านนี้กันอย่างกว้างขวาง ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าแนวคิดและรูปแบบ
 โครงสร้างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบนี้มีความสำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อวงการจิตวิทยา
 อุตสาหกรรมและองค์การ โดยเฉพาะการสรรหาบุคลากร การฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร

องค์ประกอบของบุคลิกภาพตามแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

Costa and McCrae (1992 อ้างใน ชูชัย สมิตธิไกร, 2546: 6) ได้กำหนดองค์ประกอบทั้งห้า
 ด้านไว้ดังนี้

1. ความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) หมายถึง บุคลิกภาพที่ประกอบไปด้วย
 บุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ ความวิตกกังวล (Anxiety) ความโกรธ (Angry Hostility)
 ความซึมเศร้า (Depression) ความประหม่าอาย (Self Consciousness) ความหุนหันพลันแล่น
 (Impulsiveness) และความอ่อนแอต่อความเครียด (Vulnerability) บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านความ
 ไม่มั่นคงทางอารมณ์สูง จะมีความยากลำบากในการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นหรือสถานการณ์ ไม่ค่อย
 มีเหตุผล ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ความต้องการของจิตใจได้ และมีความสามารถต่ำในการจัดการ
 กับความเครียด ในทางกลับกัน บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านนี้ต่ำจะสามารถจัดการกับความต้องการ
 และอารมณ์ของตนเองได้ดี มีความสงบนิ่ง ผ่อนคลาย และสามารถเผชิญหน้ากับสภาวะที่มีความตึง
 เครียดได้เป็นอย่างดี

2. การเปิดเผยตัวเอง (Extraversion) ประกอบไปด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ ทำที่
 ที่อบอุ่น (Warmth) ชอบเข้าสังคม (Gregariousness) กล้าแสดงออก (Assertiveness) เต็มไปด้วยพลัง
 และความรวดเร็ว (Activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-Seeking) และอารมณ์แจ่มใส
 (Positive Emotion) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงสำหรับด้านการเปิดเผยตัวเองสูง มักจะชอบเข้ากลุ่ม
 กับคนหมู่มาก ชอบเข้าสังคม ชอบพูดคุย กล้าแสดงออก ตื่นตัว ชอบความสนุกตื่นเต้น และมองโลก
 ในแง่ดี บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำในด้านการเปิดเผยตนเองมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Intraversion)
 รักสันโดษ ชอบเป็นของตัวเอง และไม่ชอบนำหรือตามใคร

3. การเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) ประกอบไปด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ การมีจินตนาการที่กว้างไกล (Fantasy) ความมีสุนทรียภาพ (Aesthetes) ใฝ่ต่อความรู้สึกของตนเอง (Feelings) ความเต็มใจที่จะลองทำสิ่งแปลกใหม่ (Actions) การเปิดกว้างทางด้านความคิด (Ideas) และการเปิดกว้างด้านค่านิยม (Values) บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านการเปิดรับประสบการณ์สูง มักจะมีความสนใจ ใคร่รู้ในเรื่องต่างๆ ชอบหาประสบการณ์แปลกๆใหม่ๆ ให้ตนเองอยู่เสมอ บุคลิกภาพด้านนี้มีความเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับเรื่องของการศึกษา และสติปัญญา แต่อย่างไรก็ตามก็ไม่สามารถสรุปได้ว่าผู้ที่มีสติปัญญาฉลาดหลักแหลมจะเปิดรับประสบการณ์เสมอไป หรือในทางกลับกันผู้ที่มีความจำกัดทางด้านสติปัญญาก็สามารถมีบุคลิกภาพทั้งแบบเปิดรับประสบการณ์ได้เช่นกัน โดย Costa and McCrae (1992) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า บุคลิกภาพทั้งแบบเปิดรับประสบการณ์และไม่เปิดรับประสบการณ์นั้น ไม่มีแบบใดที่ดีกว่ากัน เพราะขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อม ส่วนบุคคลที่ไม่เปิดรับประสบการณ์ มักจะชอบยึดติดอยู่กับประเพณี หรือพฤติกรรมเดิมๆ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง หรือสิ่งๆ ที่ตนเองไม่คุ้นเคย โดยทั่วไปบุคคลที่มีคะแนนสูงด้านนี้มีแนวโน้มที่จะเข้าใจผู้อื่นต่ำ

4. ความเข้าใจผู้อื่น (Agreeableness) ประกอบไปด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ ความไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ความตรงไปตรงมา (Straightforwardness) ความเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) การยอมตาม (Compliance) ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Modesty) และความอ่อนโยน (Tender-Mindedness) บุคคลที่มีระดับของความเข้าใจผู้อื่นสูง จะมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เข้าใจผู้อื่น และกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ โดยที่จะเชื่อว่าผู้อื่นจะช่วยเหลือตนเองเช่นกัน บุคลิกลักษณะนี้มักเป็นที่ชื่นชมของสังคมมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะตรงกันข้าม บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านความเข้าใจผู้อื่นต่ำ จะเป็นผู้ที่ยึดถือความคิดและการตัดสินใจของตนเองเป็นใหญ่ มักจะเคลือบแคลงในการกระทำและความคิดของผู้อื่น ชอบการแข่งขันมากกว่าการร่วมมือ อย่างไรก็ตามข้อดีของบุคคลที่มีลักษณะแบบนี้ คือ สามารถทุ่มเท และต่อสู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจหรือต้องการ

5. ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) ประกอบไปด้วยบุคลิกลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ ความมีสมรรถนะ (Competence) ความมีระบบระเบียบ (Order) การยึดมั่นในหน้าที่และความรับผิดชอบ (Dutifulness) การมุ่งความสำเร็จ (Achievement Striving) การมีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) และความสุ่มรอบคอบ (Deliberation) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงในด้านความรับผิดชอบ จะมีลักษณะที่เชื่อถือได้ มีจุดหมายในชีวิต มีความตั้งใจแน่วแน่ รอบคอบ ตรงเวลา บุคลิกภาพด้านนี้จะเกี่ยวข้องกับการศึกษาและความสำเร็จในหน้าที่การงาน ข้อเสียของบุคคลที่มีคะแนนที่สูงมากๆ

ในด้านนี้คือ จะเป็นคนที่รู้สึก ระเบียบจัด และอาจเครียดได้ หากงานที่ทำอยู่ไม่ดีพอหรือไม่สำเร็จตามเป้าหมาย ในทางกลับกัน บุคคลที่มีคะแนนด้านความรับผิดชอบต่ำ มักจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ยาก แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นคน ไม่มีหลักการในการดำเนินชีวิต เพียงแต่ทำสิ่งใดไม่ค่อยสำเร็จตามเป้าหมายเท่านั้น

จากแนวความคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae (1992) ที่ได้กำหนดองค์ประกอบทั้งห้าด้านคือ ความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) การเปิดเผยตัวเอง (Extraversion) การเปิดรับประสบการณ์ (Openness) ความเข้าใจผู้อื่น (Agreeableness) และความรับผิดชอบ (Conscientiousness) ผู้วิจัยมีความเห็นว่า แนวความคิดองค์ประกอบ 5 ประการของบุคลิกภาพของ Costa และ McCrae มีเนื้อหาที่ครอบคลุมโครงสร้างบุคลิกภาพพื้นฐานของมนุษย์และสามารถประยุกต์ให้สอดคล้องกับสังคมไทย ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบมาใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าแห่งตน

การเห็นคุณค่าแห่งตน (Self Esteem) ยังไม่มีการเรียกเป็นภาษาไทยอย่างชัดเจน นักวิชาการหลายท่านจึงใช้คำต่างกัน เช่น ความสำนึกในคุณค่าตนเอง ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เกียรติภูมิแห่งตน ความภาคภูมิใจในตนเอง ความนับถือตนเอง การยอมรับตนเอง หรือ ภาพลักษณ์ตนเอง เป็นต้น แต่จากพจนานุกรมศัพท์จิตวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปี 2550 ได้ให้คำแปลของคำว่า “Self Esteem” ตรงกับภาษาไทยว่า “การเห็นคุณค่าแห่งตน” หรือ “ความภูมิใจในตนเอง” สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้คำว่า “การเห็นคุณค่าแห่งตน” แทนคำว่า “Self Esteem”

ความหมายของการเห็นคุณค่าแห่งตน

พจนานุกรมศัพท์จิตวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2550: 359) ได้ให้ความหมายของการเห็นคุณค่าแห่งตนว่า เป็นเจตคติของการยอมรับตนเอง ประเมินตนเองว่ามีคุณค่า (Self Approval) และความนับถือตนเอง (Self Respect) มีความภูมิใจในตน โดยเฉพาะในเรื่องของค่านิยม ลักษณะนิสัยและศักดิ์ศรีของตน

เกียรตินิพนธ์ อมาตยกุล (2540: 39) ได้ให้ความหมายของการเห็นคุณค่าแห่งตนว่า เป็นความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ มีความภูมิใจในเอกลักษณ์ของตนเอง มั่นใจในการกระทำของชีวิตได้โดยไม่ต้องรอฟังผู้อื่น หรือสิ่งอื่น

Corsini (1999: 877) ได้ให้ความหมายของการเห็นคุณค่าแห่งตน คือทัศนคติของตนเองที่มีต่อการยอมรับตนเอง เป็นการประเมินว่าตนเองมีค่า และรวมถึงการเคารพต่อตนเองด้วย

Van *et al.* (1994: 344) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าแห่งตนเป็นความเชื่อต่อคุณค่าและความดีที่บุคคลมีต่อตน บุคคลที่มีความเห็นคุณค่าแห่งตนสูงมักแสวงหาความก้าวหน้าและตำแหน่งที่สูงขึ้นในหน้าที่การงาน มีความมั่นใจในความสามารถของตนที่จะบรรลุเป้าหมายที่มีความยากลำบาก และมีแรงจูงใจภายในสูง

Lussier (1999: 295) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าแห่งตนเป็นส่วนหนึ่งของอัตมโนทัศน์ (Self Concept) หรือมโนภาพเกี่ยวกับตนเอง จะมีค่าอยู่ระหว่างบวกกับลบหรือสูงกับต่ำโดยได้จากการตอบคำถามในลักษณะต่าง ๆ เช่น คุณชอบตัวคุณเองหรือไม่ คุณเป็นคนหรือเป็นพนักงานที่มีค่าใช่หรือไม่ คุณเชื่อว่าคุณสามารถทำ สิ่งใหม่ ๆ ได้ หรือคุณกลัวความล้มเหลวหรือไม่ เป็นต้น

จากความหมายของการเห็นคุณค่าแห่งตน สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า การเห็นคุณค่าแห่งตน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ มีความภาคภูมิใจในเอกลักษณ์ของตนเอง มั่นใจในการกระทำของชีวิตได้โดยไม่ต้องรอฟังผู้อื่นหรือสิ่งอื่น เป็นการประเมินว่าตนเองมีค่า และรวมถึงการเคารพต่อตนเองด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าแห่งตน

ทฤษฎีตัวตน (Self Theory) ของ Roger (Roger, 1902 อ้างใน สติชัย วงศ์สุวรรณค์, 2540: 115)

เป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นในเรื่อง “ตัวตน” ซึ่งมีอิทธิพลต่อการสร้างแบบของบุคลิกภาพโดยอาศัยการรู้จักมองตนเอง และประสบการณ์ที่จะเป็นตัวชักนำไปสู่การพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีได้

คำว่า “Self” หรือ ตน หรือ อัตตา ตามความหมายของ Rogers คือ กระบวนการที่มีระบบระเบียบ ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้และความเชื่อเกี่ยวกับตนเองของแต่ละบุคคลที่เรียกว่า “อัตตมโนทัศน์” (Self Concept) ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นมาโดยอาศัยประสบการณ์และการปฏิบัติของแต่ละบุคคล คนที่สามารถปฏิบัติตัวได้ดีก็ย่อมแสดงว่า รู้จักมองตนเอง มีอัตตมโนทัศน์กว้างไกล รู้จักใช้ประสบการณ์ในชีวิตพัฒนาบุคลิกภาพ ส่วนคนที่มองตนเองแบบติดยึด ไม่ยืดหยุ่น หรือมีอัตตมโนทัศน์แคบ ทำให้ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพความเป็นจริงได้ จึงอาศัยข้ออ้างต่างๆ หรือสร้างกลไกการป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) ขึ้นมาปกป้องตนเอง จากการที่ตนปฏิเสธและยึดหวังกับความเป็นจริงที่ยอมรับไม่ได้

Rogers ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ “ตัวตน” ว่า มนุษย์เราทุกคนที่เกิดมาประกอบด้วยตัวตน 3 รูปแบบ (ศรีเรือน แก้วกังวาล และคณะ, 2547: 328)

1. ตัวตนที่เรามองเห็น (Self Concept) เป็นภาพของตนเองที่ตัวเองมองตัวเองว่าเป็นคนอย่างไร มีความสามารถมากน้อยเพียงใด เป็นการรับรู้ของบุคคลตามที่เขาคิดว่าเขาจะเป็น เช่น เป็นคนสวย พุดเก่ง เกือบตัว มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ฯลฯ ซึ่งสิ่งที่ตนเองรับรู้นี้อาจจะไม่ตรงกับภาพที่คนอื่นรับรู้ก็ได้ เช่น คนอื่นอาจมองว่าเราเป็นคนเห็นแก่ตัว แต่เรามองตัวเราเองเป็นคนมีเมตตา รู้จักเสียสละก็ได้

2. ตัวตนตามความเป็นจริง (Real Self) เป็นลักษณะของตัวตนที่เป็นไปตามข้อเท็จจริง เช่น คนที่เรียนเก่ง มีมารยาท อ่อนน้อมถ่อมตน ฯลฯ ซึ่งบางคนตนเองอาจมองไม่เห็นข้อเท็จจริงของตนก็ได้ ในกรณีที่อยู่ใต้อาการเสียใจ เศร้า รู้สึกผิด เกรงกลัวต่อบาป ฯลฯ ก็อาจใช้กลไกการป้องกันตัวเอง (Defense Mechanism) มาช่วยปลอบใจก็ได้

3. ตัวตนตามอุดมคติ (Ideal Self) ตัวตนที่ตนเองอยากจะเป็น อยากจะมี แต่ก็ไม่มีไม่เป็นตามที่คาดหวังไว้ เป็นความรู้สึกที่ตรงข้ามกับความเป็นจริงที่เป็นอยู่ขณะนี้

ตัวตนทั้ง 3 ลักษณะนี้ ถ้าตรงกันค่อนข้างมาก บุคคลจะมีบุคลิกภาพมั่นคง แต่ถ้ามีความแตกต่างและขัดแย้งกันสูง บุคคลจะมีความสับสน และอ่อนแอด้านบุคลิกภาพ บุคคลที่จะมีตัวตนทั้ง 3 ตรงกันค่อนข้างสูง ได้แก่ บุคคลผู้เติบโตมาในครอบครัวที่พ่อแม่รักลูกโดยปราศจากเงื่อนไข (Unconditioned Love)

ทฤษฎีความต้องการ (Needs Theory) ของ Maslow (จำลอง เงินดี, 2550: 115-117)

ทฤษฎีของ Maslow เป็นทฤษฎีที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ เขามองว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการและหาทางที่จะสนองตอบต่อความต้องการของตนเอง Maslow ได้จัดกลุ่มความต้องการของมนุษย์ตามลำดับขั้น (Hierarchy of Needs) ทฤษฎีของ Maslow ตั้งอยู่บนพื้นฐาน (Assumption) เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ เริ่มจากความต้องการระดับพื้นฐาน คือความต้องการทางสรีระซึ่งเป็นความต้องการขั้นต่ำ ต่อจากนั้นก็就会有ความต้องการขั้นสูงซึ่งเป็นความต้องการทางจิตวิทยาตามมา
2. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อได้รับการบำบัดความต้องการในระดับหนึ่งแล้ว ความต้องการขั้นสูงที่อยู่เหนือขึ้นไป ก็จะเกิดขึ้นต่อไป
3. เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็เกิดขึ้นมา ในส่วนของความต้องการแต่ละขั้นนั้น อาจซ้ำซ้อนกันหรือ คาบเกี่ยวกันได้ กล่าวคือ ความต้องการรับต่ำเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วซึ่งอาจยังไม่หมดไปความต้องการใหม่ก็อาจเกิดขึ้นมาอีกได้ เพียงแต่ความต้องการใหม่นั้นมันปรากฏเด่นชัดขึ้นมากกว่าความต้องการระดับต่ำเท่านั้น

Maslow ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการทางด้านสรีระหรือทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อนำมาบำบัดความต้องการให้มนุษย์ดำรงชีพอยู่ได้ เป็นเรื่องเกี่ยวกับอาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่พักอาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) มนุษย์มีความต้องการความปลอดภัยทางร่างกาย จิตใจ และทางสังคม ต้องการความปลอดภัยทั้งในปัจจุบันและอนาคตเป็นความต้องการเริ่มตั้งแต่ความปลอดภัยเกี่ยวกับชีวิต ปราศจากความเจ็บป่วย ไม่มีอุบัติเหตุต่างๆ เมื่อทำงานก็ย่อมต้องการมีความมั่นคงด้านอาชีพการงานและเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) มนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่มเป็นสังคม มนุษย์จึงมีความต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการความรัก ต้องการเป็นเจ้าของ และต้องการให้สังคมตอบสนองความต้องการของตน เป็นต้น หากอยู่ในครอบครัวก็จะมีความต้องการการยอมรับ ความรัก และความเมตตาต่อกัน เมื่ออยู่ในกลุ่มเพื่อนฝูงก็ต้องการเป็นคนสำคัญและเป็นที่ยอมรับของเพื่อนๆ และเมื่ออยู่ในที่ทำงานก็ย่อมต้องการได้รับความเชื่อถือและเมตตาจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

4. ความต้องการความภาคภูมิใจ (Esteem Needs) ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นในความรู้สึกของตนเองโดยปลายทางก็คือทำอย่างไรจึงจะทำให้ตนเกิดความภาคภูมิใจขึ้นในตน พฤติกรรมของความต้องการมนุษย์ในขั้นนี้เขาจึงพยายามทำคุณงามความดีในสังคมทำงานให้ได้ผลดีมีคุณภาพ สร้างฐานะให้โดดเด่นในสังคม และทำกิจกรรมต่างๆ ในสังคมเพื่อให้ตนมีคุณค่า ความต้องการความภาคภูมิใจ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบดังนี้

4.1 การเคารพตนเอง (Self Respect) เป็นความต้องการ การมีความสามารถที่จะพึ่งพาตนเองได้ มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self Confidence) มีความแข็งแกร่ง และต้องการที่จะประสบความสำเร็จ Maslow กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกดังกล่าวแล้ว จะส่งผลให้รู้สึกว่าคุณมีความสามารถที่จะเอาชนะ และประสบความสำเร็จในการกระทำสิ่งต่างๆ (Worthwhile)

4.2 การได้รับการยกย่องจากผู้อื่น (Esteem from Others) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ การยกย่อง จากบุคคลอื่น รู้ว่าตนเองมีชื่อเสียง และมีสถานภาพทางสังคม

Maslow กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกดังกล่าวแล้ว จะส่งผลให้รู้สึกว่า ตนเองมีคุณค่า อันเนื่องมาจากรับความสามารถของตนได้รับการยอมรับ และยังเชื่ออีกว่า ความพึงพอใจที่ได้รับ จากความต้องการ ความรู้สึกเห็นคุณค่าแห่งตนเอง เช่น ได้รับการประสบความสำเร็จในการกระทำสิ่งต่างๆ ได้บรรลุตามเป้าหมาย ได้รับคำยกย่องชมเชยจากบุคคลแวดล้อมจะนำไปสู่การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self Confidence)

5. ความต้องการมีศักยภาพแห่งตน (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการที่มีพื้นฐานมาจากการรู้จักตนเอง และรู้จักศักยภาพแห่งตน (Person's Potential) เมื่อบุคคลมีความต้องการและความปรารถนาจะทำหรือจะเป็นในสิ่งหนึ่งๆ ถือเป็นจุดสูงสุดของชีวิตต่อจากนั้นก็สามารถนำพาตัวเองไปสู่เป้าหมายชีวิตของตนตามศักยภาพที่มีอยู่จริงและเกิดความสงบสุขแห่งตนในที่สุด

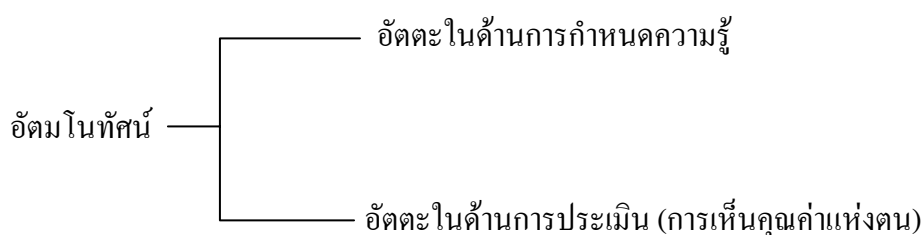
ในความต้องการขั้นพื้นฐานทั้ง 5 ระดับดังกล่าวนี้ Maslow ได้เน้นว่า คนจะก้าวจากขั้นที่ 1 ไปขั้นที่ 2 หรือขั้นที่ 2 ไปขั้นที่ 3 เรื่อยๆ ไปจนถึงขั้นที่ 5 นั้นจะเนื่องมาจากความพึงพอใจของขั้นที่ต่ำกว่าได้บรรลุเป้าหมายหรือได้รับการตอบแล้ว Maslow มีความเชื่อว่า ทุกคนในสังคมมีความปรารถนาที่จะได้รับความสำเร็จในตนเองสูง และต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือในความสำเร็จของตนด้วย ถ้าความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจ ก็จะทำให้บุคคลนั้นมีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่าตนมีคุณค่า เห็นคุณค่าแห่งตน มีความสามารถและมีประโยชน์ต่อสังคม แต่ถ้าความต้องการนี้ถูกขัดขวางก็จะทำให้เกิดความรู้สึกว่ามีปมด้อย เสียหน้า หรือเสียความรู้สึกเห็นคุณค่าแห่งตน

แนวคิดเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าแห่งตนของ Rosenberg

ตามแนวคิดของ Rosenberg (1979) ถือว่าการเห็นคุณค่าแห่งตนเป็นทัศนคติที่บุคคลมีต่อตนเองในด้านบวกหรือด้านลบอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้นการที่บุคคลหนึ่งมีการเห็นคุณค่าแห่งตนอยู่ในระดับสูงจะหมายถึง การที่บุคคลคิดว่าเขาเป็นคนที่มีความ มีเกียรติ มีความพึงพอใจในตนเอง ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีการคุณค่าแห่งตนเองต่ำจะหมายถึงคนที่ขาดความเคารพตนเอง ปฏิเสธ

ตนเอง คิดว่าตนเองไม่มีคุณค่า ขาดความพึงพอใจในตนเอง มีความรู้สึกว่าตนเองด้อย ขาดบางสิ่งบางอย่าง ไม่เท่าเทียมกับผู้อื่น

การเห็นคุณค่าแห่งตนตามแนวความคิดของ Rosenberg ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างอัตมโนทัศน์ หรือการเห็นคุณค่าแห่งตนเป็นเพียงมิติหนึ่งของโครงสร้างอัตมโนทัศน์ สามารถแสดงเป็นแผนภาพ ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โครงสร้างอัตมโนทัศน์

ที่มา: Rosenberg (1979)

ในการศึกษาเกี่ยวกับอัตมโนทัศน์ Rosenberg ได้แยกพิจารณาเป็น 2 มิติ คือ

1. อัตตะในด้านการกำหนดรู้ (Cognitive Self) เป็นเรื่องของความรู้ความเข้าใจที่บุคคลมีต่อตนเอง จากการที่บุคคลเป็นเจ้าของตำแหน่ง สถานภาพ ภายในโครงสร้างสังคมที่บุคคลอาศัย หรือเป็นสมาชิกอยู่ ทำให้บุคคลแต่ละคนมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง เช่น เป็น พ่อแม่ เพื่อน ครู ตำรวจ เป็นต้น เอกลักษณ์ที่บุคคลได้จากสังคมนี้สามารถทำให้บุคคลรู้ว่าเขาเป็นใคร คนอื่นเป็นใคร การรับรู้นำไปสู่อัตมโนทัศน์ของบุคคล โดยอัตตะที่เกิดขึ้นไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินของบุคคล

2. อัตตะในด้านการประเมิน (Evaluative Self) เป็นการอธิบายตนเองของบุคคลซึ่งได้มาจากที่บุคคลนำตนเองไปประเมินกับสิ่งอื่นหรือคนอื่นเพื่อที่จะให้บุคคลรู้ว่าเขามีคุณค่า หรือมีความภาคภูมิใจในตนเองสูงหรือต่ำอย่างไร การประเมินตนเองของบุคคลในแนวสังคมวิทยาส่วนใหญ่จะอยู่ในเรื่องของการเห็นคุณค่าแห่งตนเอง โดยจะพบว่าการที่บุคคลรู้สึกต่อตนเองในเรื่องการเห็นคุณค่าแห่งตนอย่างไรก็จะนำไปสู่พฤติกรรมเช่นนั้น

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาอัตตะในมิติด้านการประเมินหรือการเห็นคุณค่าแห่งตน ทั้งนี้เพราะการที่บุคคลประเมินตนเองว่าเป็นคนอย่างไรจะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งพฤติกรรมของบุคคลนั้นจะส่งต่อถึงผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลอีกด้วย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเห็นคุณค่าแห่งตน

Coopersmith (1981) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเห็นคุณค่าแห่งตน มี 2 ประเภท คือ ประเภทที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล และประเภทที่เป็นส่วนประกอบภายนอก

1. ปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคล ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะทางกายภาพ เช่น ความสูง น้ำหนัก ลักษณะรูปร่างหน้าตา การมีสุขภาพแข็งแรง ความคล่องแคล่วว่องไว มีอิทธิพลต่อความพอใจในตนมาก ทั้งนี้เพราะรูปร่างที่ปรากฏจะเป็นตัวทำให้เกิดความประทับใจในตนเอง ซึ่งเกิดจากความคิดเห็นของคนอื่นต่อรูปร่างของเรา ทำให้เกิดการเห็นคุณค่าแห่งตนสูง

1.2 ความสามารถทั่วไป สมรรถภาพ และผลงาน โดยที่ความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จ การได้รับผลสำเร็จตามที่ตนต้องการจะทำให้เกิดการเห็นคุณค่าแห่งตนในทางบวก แต่ถ้าผลงานล้มเหลวก็จะทำให้เกิดความรู้สึกต่อตนเองในทางลบ

1.3 ภาวะอารมณ์ ความรู้สึกภาวะอารมณ์เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกพอใจความเป็นจริง หรือความวิตกกังวลหรือภาวะอื่น ๆ ที่อยู่ในตัวบุคคล ความรู้สึกของบุคคลมีความสัมพันธ์กับการเห็นคุณค่าแห่งตน เช่น คนที่คิดว่าตนเป็นคนมีความสามารถ ชื่นชมตนเองพอใจในตนเอง จะมีการเห็นคุณค่าแห่งตนมากกว่าคนที่คิดว่าตนด้อยความสามารถ ไม่มีค่าวิตกกังวล เป็นต้น

1.4 ปัญหาต่างๆ และโรคภัยไข้เจ็บ คนที่มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตไม่ดี จะมีความสัมพันธ์ในด้านลบกับระดับการเห็นคุณค่าแห่งตน

1.5 ค่านิยมส่วนบุคคล การเห็นคุณค่าแห่งตนขึ้นกับค่านิยมและการประเมินตนกับสิ่งต่าง ๆ ที่เขาให้ความสำคัญแตกต่างกัน บุคคลมีแนวโน้มที่จะใช้ค่านิยมของสังคมเป็นตัวตัดสินคุณค่าของตน ถ้าค่านิยมสอดคล้องกับสังคมจะทำให้การเห็นคุณค่าแห่งตนเพิ่มขึ้น แต่ถ้าค่านิยมส่วนตัวไม่สอดคล้องกับสังคมบุคคลจะมีการเห็นคุณค่าแห่งตนต่ำลง

1.6 ระดับความมุ่งหวัง การเห็นคุณค่าแห่งตนขึ้นกับการประเมินความสามารถผลงานของตนกับเกณฑ์มาตรฐานของตน ถ้าบุคคลมีความสามารถหรือผลงานตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ก็จะมีระดับการเห็นคุณค่าแห่งตนสูง แต่ถ้าบุคคลนั้นมีระดับความมุ่งหวังสูงเกินไปก็จะเกิดการเห็นคุณค่าแห่งตนต่ำ เนื่องจากความล้มเหลวของตน

1.7 เพศ สังคมและวัฒนธรรมส่วนใหญ่มักจะให้ความสำคัญกับเพศชาย การประสบความสำเร็จของเพศชาย มักจะถูกมองว่าเกิดจากความสามารถ แต่ถ้าเป็นเพศหญิงกลับถูกมองว่าเป็นเพราะความพยายามหรือความโชคดี ดังนั้นส่วนใหญ่จึงพบว่าเพศชายมีความพอใจในตนเองสูงกว่าเพศหญิง แต่อย่างไรก็ตามทัศนคติต่อเพศหญิงและระดับการเห็นคุณค่าแห่งตนมีความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมด้วย

2. ปัจจัยที่เป็นส่วนประกอบภายนอก

2.1 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับครอบครัว ภูมิหลังหรือประสบการณ์ทางครอบครัวของบุคคลเป็นสิ่งที่มีส่วนในการพัฒนาการเห็นคุณค่าแห่งตนของบุคคล เพราะถ้าสัมพันธภาพในครอบครัวเป็นไปด้วยดี พ่อแม่มีความผูกพัน ให้ความใกล้ชิดความอบอุ่น ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน เคารพในสิทธิและความคิดเห็น และยอมรับในตัวลูกๆอย่างมีเหตุผลลูก ๆ ก็จะมีลักษณะเป็นคนยืดหยุ่น อารมณ์มั่นคง ทำอะไรแน่นอนและประเมินตนเองในทางที่มีคุณค่า

2.2 สถานภาพทางสังคม สถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบกับคนอื่น เช่น ตำแหน่งการงาน บทบาททางสังคม วงศ์ตระกูล สถานะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น จะทำให้บุคคลได้รับการปฏิบัติทางสังคมจากคนรอบข้างแตกต่างกัน ในคนที่สถานภาพทางสังคมสูงมักจะได้รับการปฏิบัติดีกว่า ทำให้เกิดการเห็นคุณค่าแห่งตนสูง

2.3 เพื่อนและสังคม การเห็นคุณค่าแห่งตน ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากการรับรู้ในการมองตนเองที่เป็นอยู่เปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกับตนทางด้านทักษะความสามารถ ความถนัด จึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเป็นสมาชิกของกลุ่ม บุคคลที่ไม่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน € ไม่เป็นที่ประทับใจหรือไม่อยู่ในความสนใจของเพื่อน จะเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่าหรือไม่นับถือตนเอง

2.4 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

2.4.1 ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ เงินเดือน ระดับชั้นของงาน (Job Level)

2.4.2 ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเห็นคุณค่าแห่งตนมีอยู่หลายประการ ตั้งแต่ด้านตัวบุคคลเอง รวมไปถึงเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา สังคมรอบข้างตลอดจนตัวแปรที่สัมพันธ์กับการทำงานต่าง ๆ ล้วนมีความสัมพันธ์หรือเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเห็นคุณค่าแห่งตนของบุคคลทั้งสิ้น เพราะฉะนั้นการส่งเสริมให้บุคคลมีการเห็นคุณค่าแห่งตนจะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย อาทิเช่น ในส่วนตัวบุคคลจะต้องใส่ใจ ดูแลสุขภาพ บุคลิกภาพ อีกทั้งต้องตั้งระดับความคาดหวังให้เหมาะสมกับความสามารถที่แท้จริงและพยายามทำให้สำเร็จตามความมุ่งหวัง ครอบครัวจะต้องให้ความรัก ความอบอุ่น เพื่อนจะต้องให้การยอมรับ ในการทำงานจะต้องส่งเสริมให้บุคคลได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการทำงาน เป็นต้น

องค์ประกอบของการเห็นคุณค่าแห่งตน

Coopersmith (1981) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าแห่งตนเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเอง เป็นการแสดงความรู้สึกหรือทัศนคติในการยอมรับหรือไม่ยอมรับตนเอง และชี้ให้เห็นถึงขอบเขตของความเชื่อที่บุคคลมีเกี่ยวกับตนเองในเรื่อง ความสามารถ ความสำคัญ ความสำเร็จ และการมีคุณค่าแห่งตน ดังนั้น การเห็นคุณค่าแห่งตน เป็นประสบการณ์ที่บุคคลอื่นสามารถรับรู้ได้โดยพิจารณาจากการพูดหรือพฤติกรรมแสดงออกของบุคคลนั้น และบุคคลที่อยู่รอบข้างบุคคลนั้นมีส่วนช่วยในการสร้างการเห็นคุณค่าแห่งตนในระดับสูงเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ พ่อแม่ ญาติ พี่น้อง

สามีภรรยา ครูและเพื่อน จะช่วยให้บุคคลนั้นมีการพัฒนาความเชื่อถือในตนเอง ความกล้าและความสามารถในการเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ ถ้าบุคคลนั้นได้รับการปฏิบัติแบบเชื่อถือ ศรัทธา ได้รับการยกย่องในคุณค่าความสำคัญอย่างชัดเจน และมองเห็นในความสามารถ มีการชี้แนะเพื่อการแก้ไขปัญหาต่างๆ ขณะเดียวกันพัฒนาการในการพึ่งพาตนเองและความเชื่อมั่นในตนเอง ก็จะเกิดขึ้นและดำรงอยู่ได้ในสิ่งแวดล้อมเหล่านี้ นอกจากนี้การเห็นคุณค่าแห่งตนเองเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพ บุคคลจะแสดงความรู้สึกระดับการเห็นคุณค่าแห่งตนที่แตกต่างกันออกมาอย่างรู้ตัวและไม่รู้ตัว ทั้งลักษณะท่าทาง น้ำเสียง คำพูด และพฤติกรรม นอกจากนี้มนุษย์ยังมีความสามารถในการสร้างสรรค์ความคิดที่จะเผชิญความเครียดต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพได้ ซึ่งจำเป็นต้องมีการเห็นคุณค่าแห่งตนสูง แหล่งกำเนิดการเห็นคุณค่าแห่งตน และเกณฑ์ในการประเมินความสำเร็จไว้ 4 ประการ คือ

1. การมีความสำคัญ (Significance)

เป็นวิถีทางที่บุคคลรู้สึกเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับ ความสนใจ ความเอาใจใส่ และการแสดงออกถึงความรัก เป็นที่นิยมชมชอบของบุคคลอื่นตามสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตลอดจนได้รับการสนับสนุนและกระตุ้นเตือน ในยามที่ต้องการความช่วยเหลือ และในภาวะวิกฤต

2. การมีอำนาจ (Power)

เป็นความสามารถของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการควบคุมการกระทำของตนเองและผู้อื่น แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นและสิทธิของตน ได้รับการยอมรับ และนับถือจากบุคคลอื่นภายในแนวทางและขอบเขตที่ยอมรับได้ในสภาพแวดล้อมที่กระจ่างชัด และเปิดเผยต่อสาธารณชน

3. การมีความสามารถ (Competence)

เป็นการพิจารณาคุณค่าของบุคคลที่มีอิทธิพลจากการประสบความสำเร็จในการกระทำตามความมุ่งหวัง ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับวัย กิจกรรมที่ทำ ความสามารถ ค่านิยม และความปรารถนาของบุคคลนั้น

4. การมีคุณความดี (Virtue)

เป็นการยึดมั่นในหลักของศีลธรรม จริยธรรม และศาสนา ซึ่งบ่งชี้ถึงการปฏิบัติตัวที่พึงละเว้นหรือควรกระทำตามหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรม ตลอดจนค่านิยมของสังคม โดยคาดว่าผู้ที่ยึดมั่นหรือปฏิบัติตามจะได้รับการยอมรับและส่งผลต่อทัศนคติในทางบวกต่อตนเอง แสดงถึงการบรรลุความสำเร็จด้านจิตวิญญาณ

ลักษณะของบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าแห่งตน

Coopersmith (1981) ได้กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าแห่งตนสูงและต่ำ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ คือ

1. บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าแห่งตนสูง มีลักษณะต่างๆ ดังนี้ คือ บุคคลนั้นจะมีความกระตือรือร้น เชื้อมั่นในตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเองในการแสดงความคิดเห็น ไม่หวั่นต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ มีความคิดสร้างสรรค์ มองโลกในแง่ดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ มีความพึงพอใจ เคารพตนเอง ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลและสิ่งแวดล้อมได้ มีภาวะจิตที่มั่นคง มีความวิตกกังวลน้อย รับรู้ได้ถึงความสำเร็จ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง ยอมรับความผิดพลาดที่ทำไปและหวังว่าจะแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดได้ ตลอดจนรู้สึกพึงพอใจในชีวิตที่เป็นอยู่ และรู้ว่าตนเองมีประโยชน์

2. บุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ มีลักษณะต่างๆ ดังนี้คือ จะเป็นคนที่วิตกกังวล เก็บตัวและไม่ชอบแสดงตน แสวงหาการยอมรับจากผู้อื่น หวั่นไหวต่อคำวิพากษ์วิจารณ์และมีความยุ่งยากใจในการแก้ปัญหา ไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นได้

ในปี 1981 ทาง Coopersmith ได้นำคุณลักษณะของการเห็นคุณค่าแห่งตนสูงและต่ำนี้มาสร้างแบบทดสอบมาตรฐานขึ้น ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคุณลักษณะดังกล่าวสามารถจำแนกการเห็นคุณค่าของบุคคลได้อย่างชัดเจน ดังนั้นในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดของ Coopersmith ที่จำแนกคุณลักษณะของผู้ที่มีการเห็นคุณค่าแห่งตนสูงและต่ำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการตัดสินใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548: 254) กล่าวว่า การตัดสินใจ (Decision Making) เป็นเสมือนหัวใจของการบริหารและการจัดการ ทั้งนี้ก็เพราะการตัดสินใจมีอยู่ทุกขั้นตอน และทุกกระบวนการของการทำงาน แม้แต่บุคคลธรรมดาที่ไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้ ทั้งนี้ก็เพราะเราต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะใช้ชีวิตประจำวันอยู่แต่ในบ้าน หรือออกไปทำงานนอกบ้านก็ตาม นักบริหารระดับต่างๆ ตั้งแต่ประธานกรรมการ ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก หัวหน้าคนงาน ก็ต้องทำหน้าที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ การตัดสินใจในบางครั้งหมายถึง ความอยู่รอดหรือไม่รอดของหน่วยงาน บางครั้งก็เป็นเหตุให้กระทบกระเทือนถึงการทำงานของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และมีผลต่อผลประโยชน์และกำไรขาดทุนของหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจะวัดได้จากความสามารถในการตัดสินใจ และผลของการตัดสินใจของผู้บริหาร ไม่ว่าจะปรากฏผลออกมาเช่นใด ผู้บริหารก็ต้องรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น

ความหมายของการตัดสินใจ

คำว่า “การตัดสินใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Decision Making ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

กรองแก้ว อยู่สุข (2542: 147) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจ คือ การเลือกสิ่งหนึ่งจากหลายๆ สิ่ง หรือเลือกที่จะปฏิบัติทางใดทางหนึ่งจากหลายๆ ทางที่มีอยู่ สิ่งหรือวิธีการที่เลือกนั้นย่อมได้รับการพิจารณาอย่างถี่ถ้วนแล้วว่าถูกต้องเหมาะสมหรือดีที่สุด และตรงกับเป้าหมายขององค์การด้วย

อาทิตย์ โกสกุล (2540: 159) กล่าวว่า การตัดสินใจหมายถึง การเลือกปฏิบัติหรือควเว้นปฏิบัติหรือเลือกทางปฏิบัติที่เห็นว่าดีที่สุดจากทางเลือกหลายๆ ทาง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ ซึ่งจะอาศัยข้อเท็จจริง และการชั่งใจประกอบการตัดสินใจ

มัลลิกา ต้นสอน (2544: 73) กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นกระบวนการในการแก้ปัญหาโดยการรวบรวมวิเคราะห์ ประมวลข้อมูลและข้อจำกัดในการเลือกทางเลือกที่เหมาะสม โดยทางเลือกที่เราเลือกจะผ่านการพิจารณา ตรวจสอบและประเมินว่าเหมาะสมหรือดีที่สุด ในขณะที่

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545: 361) กล่าวว่า การตัดสินใจ คือ การเลือกระหว่าง ทางเลือกที่เป็นไปได้หลายทาง ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

จากความหมายของการตัดสินใจที่กล่าวไว้ข้างต้น อาจสรุปได้ว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการคิดของบุคคลในการที่ต้องเผชิญเหตุการณ์ที่เป็นทางเลือกตั้งแต่ 2 ทางเลือกขึ้นไป ซึ่งต้องเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด แล้วนำไปปฏิบัติหรือให้บุคคลอื่นปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ สามารถทำได้โดยรวบรวมข้อมูล ใช้หลักการ เหตุผล ประสพการณ์ และ ความพอใจของบุคคลนั้นเป็นเกณฑ์ในการเลือก

ความหมายของความสามารถในการตัดสินใจ

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุบรรณ (2540: 39) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง ความรู้ ทักษะ ที่เป็นประโยชน์หรือมีคุณค่าต่อการแก้ปัญหาการทำงานของคนตามบทบาทที่เป็นอยู่ ความรู้ ความสามารถ อย่างมีข้อจำกัด เนื่องจากปัจจัยภายในบุคคลแต่สามารถนำมาปรับปรุงให้ดีขึ้นได้โดย การอบรม การศึกษา และจากประสบการณ์หลายๆ ทาง

ราชบัณฑิตยสถาน (2546: 1174) ได้ให้ความหมายของความสามารถไว้ว่า คุณสมบัติที่จะ ทำได้โดยเฉพาะทางความรู้หรือความชำนาญ

ดังนั้น ความสามารถในการตัดสินใจ หมายถึง คุณสมบัติของบุคคลที่ใช้ในกระบวนการคิด ขณะที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่เป็นทางเลือกตั้งแต่ 2 ทางเลือกขึ้นไป ซึ่งต้องเลือกทางเลือกที่ เหมาะสมที่สุด แล้วนำไปปฏิบัติหรือให้บุคคลอื่นปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยรวบรวมข้อมูล ความรู้ ความชำนาญ เหตุผล ประสพการณ์ และ ความพอใจของบุคคลนั้นเป็น เกณฑ์ในการเลือก

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

ทฤษฎีที่อธิบายวิธีการตัดสินใจของมนุษย์มีผู้ศึกษาไว้มากตามรูปแบบของกระบวนการ (ชัยพร วิชาวุธ, 2525: 340) แบ่งเป็น

1. ทฤษฎีบรรทัดฐานหรือปทัสถาน (Normative or Prescriptive Theory)

ทฤษฎีนี้เสนอกระบวนการตัดสินใจที่มนุษย์ยึดถือเป็นหลักปฏิบัติเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ โดยกำหนดเป็นรูปแบบที่ค่อนข้างแน่นอน เพื่อก่อให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

1.1 กลุ่มทฤษฎีการตัดสินใจตามหลักเหตุผล (Rational Comprehensive Decision Making)

1.2 กลุ่มทฤษฎีสวนเพิ่มหรือการปรับส่วน (Incrementalism)

1.3 กลุ่มทฤษฎีแบบผสม (Mixed Scanning)

ทฤษฎีทั้ง 3 กลุ่มนี้ ถูกนำไปใช้อย่างมากในกระบวนการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอเพื่อนำ มาปฏิบัติเป็นนโยบายสาธารณะ (Public Policy) โดยมีรายละเอียดของแต่ละกลุ่มทฤษฎี ดังนี้

1.1 กลุ่มทฤษฎีการตัดสินใจตามหลักเหตุผล (Rational Comprehensive Decision Making) เป็นกลุ่มที่ตั้งอยู่บนฐานคติสองประการ คือ ประการแรกในการกำหนดนโยบายสามารถจัดเรียงลำดับความสำคัญของเป้าหมายได้ ตลอดจนเรียงลำดับความต้องการ และคุณค่าต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ ประการที่สอง สามารถพิจารณาทางเลือกต่างๆ ได้ทุกทางเลือก พร้อมทั้งคำนวณถึงผลดีผลเสียของแต่ละทางเลือกได้ ทั้งนี้เพื่อทำการตัดสินใจทางเลือกที่ดีที่สุด เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จต่อไป

1.2 กลุ่มทฤษฎีสวนเพิ่มหรือการปรับส่วน (Incrementalism) เป็นกลุ่มที่ปฏิเสธฐานคติพื้นฐานของกลุ่มทฤษฎีการตัดสินใจตามหลักเหตุผลอย่างสิ้นเชิง โดยกล่าวว่า ในทางปฏิบัติแล้ว เป็นไปไม่ได้ที่จากข้อจำกัดทางด้านเวลา ความรู้ งบประมาณ รวมทั้งทรัพยากร และข้อมูลต่างๆ นอกจากเหตุผลดังกล่าวแล้ว การที่ผู้ทำการตัดสินใจเลือกที่จะทำการตัดสินใจตามกลุ่มทฤษฎีเพราะความไม่แน่นอนของผลที่จะเกิดขึ้น จากแนวทางใหม่แตกต่างไปจากเดิมเท่านั้น

1.3 กลุ่มทฤษฎีแบบผสม (Mixed Scanning) เป็นกลุ่มทฤษฎีที่พยายามนำเอาส่วนดีของทั้งสองกลุ่มมาผสมผสานกัน โดยเสนอว่าให้ผู้ทำการตัดสินใจทำการพิจารณาทางเลือกต่างๆ อย่างคร่าวๆ และเมื่อให้ความสนใจทางเลือกใดเป็นพิเศษก็ให้นำทางเลือกนั้นมาพิจารณาอย่างถี่ถ้วนอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งวิธีนี้ยังเป็นที่ยกเถียงในวงวิชาการอยู่ว่ามีความเป็นไปได้หรือไม่เพียงใด

2. ทฤษฎีพรรณนา (Descriptive Theory)

ทฤษฎีนี้มุ่งอธิบายกระบวนการตัดสินใจของมนุษย์ที่เกิดขึ้นในมนุษย์ทั่วไป ซึ่งทำการตัดสินใจโดยความรู้สึคนึกคิด โดยมีความเป็นรูปแบบและความถูกต้องแน่นอนน้อยกว่าแบบแรก สำหรับการตัดสินใจของหัวหน้างานระดับนั้นค่อนข้างที่จะเป็นไปตามแนวทางของทฤษฎีพรรณนามากกว่า เนื่องจากการตัดสินใจของหัวหน้างานระดับต้นนั้น ย่อมขึ้นกับปัจจัยหลายประการ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับส่วนบุคคล และเกี่ยวกับสถานการณ์แวดล้อมต่างๆ

กระบวนการตัดสินใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548: 261) ได้กล่าวถึงขั้นตอนต่างๆ ที่ใช้อยู่ในการตัดสินใจ มี 5 ขั้นตอน คือ

1. การค้นหาประเด็นของปัญหา เป็นการพยายามที่จะแยกแยะตัวปัญหาออกมาได้ เพราะความเชื่อที่ว่า ถ้าเราทราบปัญหาหรือค้นพบปัญหาแล้ว กระบวนการแก้ไขปัญหาหรือการตัดสินใจนั้นก็จะเป็นไปอย่างราบรื่นแล้วครั้งหนึ่ง ความเชื่อนี้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องเสาะหา หรือความพยายามทำความเข้าใจเกี่ยวกับตัวปัญหาที่จะต้องตัดสินใจ ซึ่งหากพิจารณาให้ดี กระบวนการตัดสินใจก็คือกระบวนการแก้ปัญหา

2. การรวบรวมข้อมูล เป็นกระบวนการหาข่าวสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวปัญหา ในการรวบรวมข้อเท็จจริงต่างๆ ในเรื่องที่จะตัดสินใจ ข้อมูลเหล่านี้ ได้แก่ สถานที่ สถิติ เวลา ปัญหา และบุคคลเป็นต้น เพื่อจะได้รวบรวมให้ได้เพียงพอแก่การวิเคราะห์ ข้อมูลเหล่านี้ ซึ่งอาจจะได้จากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารประจำ หรือฝ่ายผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้รวบรวม

3. การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาข้อมูลที่รวบรวมได้จากแหล่งต่างๆ มาวิเคราะห์แยกแยะถึงปัญหานั้นๆ เพื่อหาทางเปรียบเทียบว่า มีข้อดี ข้อเสียอะไรบ้างที่จะเป็นแนวทางในการตัดสินใจ ได้ การวิเคราะห์ข้อมูลอาจจะอาศัยเทคนิควิธีการต่างๆ ทางสถิติเข้าช่วย หรือการวิเคราะห์จากความคิดเห็นของที่ปรึกษา เป็นต้น

4. การตัดสินใจสั่งการ เมื่อได้รู้ถึงปัญหา สาเหตุของปัญหาแล้ว จึงถึงขั้นการตัดสินใจ กระบวนการตัดสินใจก็เช่นเดียวกับการแก้ปัญหา Calkins (1959) ได้แนะนำไว้ดังนี้

4.1 การทำความเข้าใจกับปัญหา เพื่อจะได้ใช้วิธีการที่มีเหตุผลในการแก้ปัญหา

4.2 ตั้งวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน ตัดสินใจว่าจะตั้งเป้าหมายอย่างไรในการแก้ปัญหา

4.3 ตั้งแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปได้ของวัตถุประสงค์นั้น เมื่อได้ตกลงใจในเรื่องวัตถุประสงค์ชัดเจนแล้ว จึงตั้งแนวทางปฏิบัติหลายๆทาง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น

4.4 วิเคราะห์แนวทางปฏิบัติที่ได้คัดเลือกแล้ว ปัญหาต่างๆ ที่ได้รับเลือกควรได้รับการวิเคราะห์ถึงผลดีผลเสียที่ได้รับด้วย

4.5 ตัดสินใจทางที่ได้รับเลือก เป็นขั้นสุดท้ายของการเลือก วิธีการที่ดีที่สุด มีผลเสียน้อยที่สุด

5. การสั่งการ เป็นการสั่งการให้ผู้ที่ปฏิบัติลงมือทำตามคำสั่ง หรือเป็นการเริ่มต้นของการทำงานตามแผน

เทคนิคในการตัดสินใจ

เทคนิคที่ใช้ในการตัดสินใจมีมากมายหลายวิธี ตั้งแต่การเดาจนถึงการวิเคราะห์โดยวิธีการทางคณิตศาสตร์ ในการตัดสินใจเรื่องหนึ่งๆ อาจจำเป็นต้องใช้วิธีการหรือเทคนิคหลายวิธีผสมกัน หรือการตัดสินใจในปัญหาหนึ่งๆ อาจจะไปใช้ตัดสินใจปัญหาอื่นได้ดีไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้ ภูมิหลังและประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะเป็นผู้เลือกการตัดสินใจ ดังนั้นเทคนิคในการตัดสินใจ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารควรจะต้องรู้และเข้าใจที่จะนำไปใช้ในสถานการณ์ต่างๆ กันได้ ซึ่งจุมพล นิมิพานิช (2535: 31) ได้สรุปเทคนิคในการตัดสินใจไว้ดังนี้

1. การใช้ประสบการณ์และดุลยพินิจ (Experience and Judgment) เป็นลักษณะการตัดสินใจหรือการแก้ปัญหาโดยใช้ประสบการณ์ หรือเรื่องที่ทำอยู่เป็นประจำและได้ผลมาแล้วมาตัดสินใจกระทำในสถานการณ์ที่ตนคิดว่าคล้ายคลึงกัน การตัดสินใจแบบนี้ต้องอาศัยความรู้ในด้านปฏิบัติจริงและความรู้เดิมเป็นส่วนประกอบ
2. การใช้ยุทธวิธีรีรอ (Delay Tactics) เป็นวิธีที่จะยังไม่ตัดสินใจในขณะนั้น แต่จะรอคอยให้ปัญหานั้นๆ ค่อยๆ ลดความรุนแรงลงหรือหมดไปในที่สุด แต่ไม่ควรรีรอการตัดสินใจในทุกๆ เรื่อง
3. การใช้ตัวแบบหรือวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Model or Quantitative Method) เป็นวิธีการตัดสินใจเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยใช้วิธีทางคณิตศาสตร์และสถิติมาช่วยในการตัดสินใจด้วยการเปรียบเทียบค่าหรือความเป็นไปได้มาช่วยกำหนดทางเลือกว่าการตัดสินใจจะเป็นไปได้มากน้อยแค่ไหน
4. การใช้ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) เป็นวิธีการที่จะปฏิบัติด้วยบุคคลคนเดียว หรือกลุ่มบุคคลก็ได้ เป็นเทคนิคที่เน้นการใช้ความคิดหาหนทางเลือกใหม่ๆ หรือวิธีการแก้ปัญหาวิธีใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน ซึ่งจะแตกต่างไปตามระดับความสามารถของแต่ละบุคคล

ประสิทธิภาพของการตัดสินใจ

Vroom and Yetton (1973 อ้างใน ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2548: 269) ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพของการตัดสินใจของผู้บริหารมีดังนี้

1. คุณภาพของการตัดสินใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการตัดสินใจมีคุณภาพเพื่วยุติการตัดสินใจที่มีคุณภาพจะเอื้อประโยชน์ และมีความสำเร็จความก้าวหน้าของงานอยู่ด้วย รวมทั้งมีผลต่อทุกคนในที่ทำงาน
2. การยอมรับในการตัดสินใจ เป็นความสำคัญของสมาชิกที่จะยอมรับการตัดสินใจของผู้บริหาร เนื่องจากมีส่วนเกี่ยวข้องกับเขามากและมีผลกระทบต่อตัวเขา การยอมรับจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานที่ต้องสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
3. เวลาที่ต้องการใช้ในการตัดสินใจ เวลาที่ตัดสินใจต้องขึ้นกับกาลและเทศะ บางครั้งถ้าเวลาผ่านไป การตัดสินใจก็ไม่จำเป็นสำหรับเหตุการณ์นั้น หลายครั้งที่ผู้บริหารตัดสินใจไม่ได้ ก็ใช้วิธีคอยดูเวลา (Wait and See) ปล่อยให้เวลาเป็นผู้แก้ปัญหา นอกจากนี้งานบางอย่างไม่ต้องใช้เวลาเร่งด่วน ค่อยๆ คิด ค่อยๆ ทำได้ ก็ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ใคร

การวัดความสามารถในการตัดสินใจ

Corcoran (1981 อ้างใน สิริพันธุ์ โฉมอุดม, 2548: 35) ได้ทำการวิจัยเพื่อสร้างเครื่องมือวัดความสามารถในการตัดสินใจของพยาบาล พบว่า การวัดพฤติกรรมการตัดสินใจสามารถวัดความสามารถในการตัดสินใจได้ ซึ่งเครื่องมือที่พิจารณาองค์ประกอบพฤติกรรมการตัดสินใจออกเป็น 5 ด้าน โดยที่แต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถามย่อย 10 ข้อที่เรียกว่า The Decision Behavior Scale (DBS) แบบสอบถามนี้เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) จากการศึกษาวิจัยของ Corcoran พบว่า เครื่องมือ DBS นี้สามารถแยกผู้ที่มีความสามารถโดยการตัดสินใจระหว่างสูงและต่ำได้ ซึ่ง Corcoran ได้ศึกษาองค์ประกอบของเครื่องมือนี้ โดยแต่ละองค์ประกอบนั้น Corcoran ได้ทำการศึกษา และอ้างอิงถึงเหตุผล และผลของการวิจัยต่างๆ ซึ่งองค์ประกอบของการตัดสินใจประกอบด้วยความมั่นใจ ความคิดสร้างสรรค์ ความยืดหยุ่น ความมีวิจารณญาณ และความมีเหตุผลไว้ดังนี้

1. ความเชื่อมั่น (Confidence) คือ การที่ผู้ตัดสินใจที่ได้แสดงออกถึงความมั่นใจ แน่ใจ มีความกล้าที่จะกระทำ และกล้าตัดสินใจในสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปตามที่ตนได้ตั้งใจไว้ ถึงแม้จะมีเหตุการณ์หรือสิ่งอื่นใดมาเป็นอุปสรรคยังคงตั้งใจกระทำสิ่งนั้นต่อไปอีก เพราะเชื่อว่าต้องสามารถกระทำได้ด้วย ความสำเร็จ ลุล่วง ถูกต้อง และเหมาะสม
2. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) คือ การที่ผู้ตัดสินใจได้แสดงออกถึง การคิดการนำเอา สิ่งต่างมาประกอบกันเข้าเป็นสิ่งใหม่ๆ หรือผลิตสิ่งใหม่ให้เกิดขึ้น ตลอดจนการนำนวัตกรรม และ ความรู้ใหม่ๆ มาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน ซึ่งรวมถึงความคิด การกระทำที่กระทำด้วยความกระตือรือร้นอีกด้วย
3. ความยืดหยุ่น (Flexibility) คือ การที่ผู้ตัดสินใจนั้น แสดงออกถึงการยอมรับการปรับเปลี่ยน ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล รับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ได้ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่คตินั้นจะต้องเหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ ผู้ทำการตัดสินใจ จะต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการให้เหมาะสมกับเหตุการณ์หรือข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ยึดถือสิ่งเก่าๆที่เคยปฏิบัติมาเพียงอย่างเดียว
4. ความมีวิจารณญาณ (Judgement) คือ การที่ผู้ทำการตัดสินใจแสดงออกถึงการกระทำ ที่กระทำลงไปด้วยการพินิจพิเคราะห์ มีการประเมินเหตุการณ์ สามารถแบ่งแยกความจำเป็นและ ความไม่จำเป็นได้ โดยคำนึงถึงความเหมาะสม ความยุติธรรม และกฎเกณฑ์ ตลอดจนมีการกำหนด หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องไว้ก่อน
5. ความมีเหตุผล (Reasoning) คือ การที่ผู้ทำการตัดสินใจตัดสินใจด้วยความมีเหตุผล แสดงออกถึงการกระทำที่เป็นอย่างมีระบบ ระเบียบ มีขั้นตอน เป็นเหตุเป็นผล ประเมิน และ วิเคราะห์สิ่งต่างๆ ตลอดจนยังสามารถให้เหตุผลของการกระทำนั้นๆ ได้

จากการวัดความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของ Corcoran (1981: 167) ที่มี องค์ประกอบของการตัดสินใจ 5 ด้าน คือ ความเชื่อมั่น ความคิดสร้างสรรค์ ความยืดหยุ่น ความมี วิจารณญาณ และ ความมีเหตุผลนับเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นและมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ ทั้งสิ้น ดังนั้นในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำองค์ประกอบของการตัดสินใจ 5 ด้านของ Corcoran มาประยุกต์ใช้เพื่อศึกษาวิจัยในครั้งนี้

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีส่วนช่วยควบคุมให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความยุติธรรม ตลอดจนสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรในอนาคต โดยที่การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในระดับต่างๆภายในองค์กร (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2541: 216-217) นอกจากนี้ ยังช่วยประเมินความสามารถจากการพัฒนาในการทำงาน และแสดงให้เห็นถึงความแข็งแกร่ง ความอ่อนแอ ความมั่นใจที่เพิ่มขึ้น และความพยายามในการปรับปรุงงานด้านอื่นๆ อย่างไรก็ตามการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงอย่างยิ่งในการดำเนินการขององค์กร ที่จะเป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่วางแผนที่

ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยดังต่อไปนี้

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2528: 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงาน

จำเนียร จวงตระกูล (2531: 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงานที่พนักงานปฏิบัติได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทั้งในแง่ของคุณภาพ ปริมาณ และเป็นแบบอย่างของการปฏิบัติที่แสดงออกมาว่าเป็นอย่างไร

Murphy and Cleveland (1991: 92) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติของบุคคลต่อหน้าที่การทำงานตามบทบาทที่ได้รับ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่เขาต้องเผชิญ

Bovee *et al.* (1993: 175) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพยายามของบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงานที่พนักงานปฏิบัติได้ทั้งในแง่ของคุณภาพ ปริมาณ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงควมมีศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนจากการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรตั้งไว้ การที่จะได้มาซึ่งผลการปฏิบัติงานจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเกิดขึ้นก่อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้หลายความหมาย ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมคำจำกัดความของการประเมินผลการปฏิบัติงานมาเสนอดังต่อไปนี้

สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ (2527: 115) ได้ให้ความหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงานว่า การที่ผู้บังคับบัญชา หรือ หัวหน้างานระดับกลางเป็นผู้ประเมิน หรือวัดค่าผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนมีความสามารถ หรือ มีส่วนช่วยในการที่จะทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง การประเมินผลการปฏิบัติงานจะใช้วิธีการที่มีระบบหรือไม่ก็ได้ เพราะขึ้นกับดุลยพินิจ และข้อเท็จจริงต่าง ๆ

อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัตถนุกร (2542: 12) สรุปว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกตจดบันทึก และประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547: 224-225) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติทั้งด้านคุณลักษณะและผลงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว

จากความคิดข้างต้นทั้งหมดนี้สรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการหรือกิจกรรมที่ฝ่ายบริหารงานบุคคลจัดทำขึ้น เพื่อประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ทราบถึงความสามารถ ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบ

และมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรม โดยทั่วกัน

ความสำคัญและวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร และมีนักวิชาการหลายๆ ท่าน ได้ให้ความสำคัญและวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ดังต่อไปนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547: 224-225) ได้กล่าวถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานว่ามี วัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อพิจารณาในด้านความดีความชอบเป็นการปูนบำเหน็จรางวัล
2. เพื่อพิจารณาในด้านความเหมาะสมเรื่องเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าจ้าง
3. เพื่อเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือให้ออกจากงาน
4. เพื่อพัฒนาคุณภาพของการทำงาน
5. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาต่อและฝึกอบรม เป็นการพัฒนานุเคราะห์
6. เพื่อให้ฝ่ายนิติศงานได้ทราบถึงพฤติกรรมการทำงานและนำมาปรับปรุงพัฒนาวิธีทำงาน
7. เพื่อเป็นการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

จูทา มนัสไพบูลย์ (2527: 113-115) ได้กล่าวถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานว่ามีความสำคัญกับองค์กร ดังนี้

1. มีความสำคัญต่อพนักงาน เนื่องจากตลอดชีวิตในการทำงานพนักงานเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับผลการปฏิบัติงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขึ้นเงินเดือน พนักงานมีความจำเป็นที่จะต้องทราบถึงระดับการปฏิบัติงานของตนว่าอยู่ในระดับใด และสามารถทำนายการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้ ซึ่งถ้าหากว่าผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่องค์กรกำหนดก็สามารถที่จะพัฒนาตัวเองอยู่ในระดับที่สูงขึ้นได้

2. ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นผู้ที่จะต้องรับผิดชอบผลการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงาน ทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาจะต้องทราบเป็นอย่างดีเพราะเป็นผู้ประเมินผลงานของพนักงานในหน่วยงานเอง ผู้บังคับบัญชาจะต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และการประเมินค่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้บังคับบัญชาสามารถนำไปใช้ในการบริหารงานบุคคลได้

3. ความสำคัญที่มีต่อองค์กร ผลสำเร็จขององค์กรมาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมขององค์กรนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานก็เพื่อให้ทราบว่าพนักงานได้ทำหน้าที่ตามที่ได้มอบหมายได้ผลมีค่าอยู่ในระดับใด เมื่อทราบผลการปฏิบัติงานจากการประเมินผลแล้ว ผู้บริหารองค์กรก็จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพนักงานที่ทำงานได้ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ ส่วนพนักงานที่ประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ระดับที่สูงก็สามารถเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะทำงานขององค์กรดำเนินไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารในองค์กร

สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ (2527) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อประสิทธิภาพและการพัฒนาคนขององค์กร

1.1 ความสำคัญต่อตัวพนักงาน โดยปกติคนเราย่อมอยากจะทราบถึงผลการทำงานว่า เมื่อเราปฏิบัติงานไปแล้วนั้น จะมีผลเป็นอย่างไร มีคุณค่ามากน้อยเพียงใด ในสายตาของผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้ การที่พนักงานได้ทราบจุดยืนของตนนับว่าเป็นประโยชน์ ในการที่จะปรับปรุงและพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

1.2 ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา คือ การจัดการบริหารให้ผู้ใต้บังคับบัญชาในหน่วยงานของตนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ ความสำเร็จหรือความเจริญก้าวหน้าของผู้บังคับบัญชาย่อมขึ้นโดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาของตน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาย่อมพยายามทุกวิถีทางที่จะส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาของตนให้ได้มาตรฐานอยู่เสมอ โดยการหมั่นติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาและพัฒนาพนักงานในสังกัดให้มีความสามารถสูงขึ้นเรื่อยๆ

1.3 ความสำคัญต่อองค์กร ความสำเร็จขององค์กรสืบเนื่องจากผลการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานของพนักงานทุกคนในองค์กร จากการที่ได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งของพนักงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรก็สามารถที่จะทราบภาพรวมของการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น อันจะทำให้้องค์การเจริญก้าวหน้า นับได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือการบริหารที่สำคัญของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

2. เป็นสื่อสัมพันธ์ในการบังคับบัญชาในองค์กรต่างๆไป หลังจากที่พนักงานแต่ละคนได้ทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนแล้ว ก็จะมุ่งปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด จนในบางครั้งจะก่อให้เกิดความห่างเหินขึ้นระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การที่องค์กรจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นก็จะช่วยให้พนักงานทั้ง 2 ระดับดังกล่าวได้มีการสื่อสัมพันธ์ใกล้ชิดกันขึ้น นอกจากนี้เป็นการช่วยให้ผู้บังคับบัญชาได้ติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงาน และปรับปรุงเป้าหมาย หรือมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอีกด้วย

โดยสรุปการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีจุดมุ่งหมายในการนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์สำคัญดังนี้ คือ

1. การตัดสินใจทางการบริหาร โดยนำผลประเมินมาเพื่อใช้เป็นองค์ประกอบในการพิจารณาความดีความชอบ การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย และการปลดออกอย่างมีเหตุผล มีความยุติธรรม และมีมาตรฐาน

2. การพัฒนาบุคคล เพื่อการชี้แนะและสอนงานให้แก่พนักงานผู้ที่มีข้อบกพร่อง เป็นการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น

แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงาน

องค์กรแต่ละองค์กรมีแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้หลากหลาย ซึ่ง วีระวัฒน์ ปันนิตมัย (2540: 311-339) ได้กล่าวถึงแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างน้อย 5 รูปแบบ ดังนี้

1. การประเมินจากเบื้องบนลงล่าง (Downward Appraisal) หรือบางครั้งเรียกว่า (Top-Down Evaluation) เป็นแนวทางปฏิบัติที่นิยมกันมาก เช่น ให้หัวหน้างานประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา จะมีผลดีคือ ผู้บังคับบัญชาจะรู้เรื่องเกี่ยวกับงาน และตัวผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี การประเมินและการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) จะมีความชัดเจนและต่อเนื่อง ในการประเมินนี้ หัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชาอาจมีความเห็นสอดคล้องกันบางเรื่อง แต่โดยทั่วไปแล้วทั้ง 2 ฝ่าย จะมีความเห็นแย้งกันเสมอเกี่ยวกับคะแนนและผลการประเมิน การประเมินด้วยวิธีนี้ นิยมกันมากในองค์กรใหญ่ ที่มีการจัดโครงสร้างมากระดัด มีพนักงานจำนวนมาก วัฒนธรรมองค์กรเข้มงวด เน้นกฎระเบียบ

2. การประเมินจากด้านล่างขึ้นบน (Updown Appraisal) บางครั้งเรียกว่า Bottom-Up, Evaluation, Upward Feedback หรือ Subordinate Appraisal วิธีนี้เพิ่งเป็นที่นิยมกันในระยะ 30 ปีที่ผ่านมา โดยให้ลูกน้องหลายๆ คน ร่วมกันประเมินหัวหน้าได้

3. การประเมินตนเอง (Self-Assessments) พนักงานผู้ปฏิบัติงานประเมินผลงาน พฤติกรรม การทำงานและคุณลักษณะต่างๆ ของตนเอง ปกติอยู่ในรูปไม่เป็นทางการและภายในตนเอง (Intra-individual) การประเมินตนเองตามที่ได้รับรู้อาจมีแนวโน้มที่เกินจริง (Inflated) หรือต่ำกว่าความเป็นจริงก็ได้บ้าง “Fake good” บ้าง “Fake bad” แต่ก็ถือว่าเป็นแหล่งข้อมูลหนึ่งที่ควรรับฟัง บุคคลที่ทำการประเมินตนเองมีแนวโน้มที่จะเชื่อการประเมินตนเองมากกว่าการประเมินจากผู้อื่นทำให้บุคคลตระหนักถึงประสิทธิภาพของตนเอง จึงเป็นตัวกระตุ้นให้พัฒนาประสิทธิภาพของตนเองตลอดเวลา

4. การประเมินจากด้านข้าง (Lateral Appraisal) หรือที่นิยมเรียกกันว่า Peer Review โดยเฉพาะการทำงานขององค์กรที่มีการจัดโครงสร้างแบบ Matrix และการทำงานแบบ Cross Function Work-Team ของแนวการบริหารแบบใหม่ การทำงานโครงการต่างๆ ควรพิจารณาผลการปฏิบัติงาน โดยอาศัยเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมินเพราะจะเป็นที่ผู้รับรู้และตระหนักในพฤติกรรมการทำงาน ทักษะ ความสามารถ จุดเด่น จุดด้อยของเพื่อนร่วมงานได้ดี

5. การประเมินจากหลายแหล่ง (Multi Source Appraisal) นิยมเรียกว่า 360 degree feedback หรือ Multi Source Feedback โดยมีพื้นฐานความเชื่อว่าการที่ได้ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ นั้นจะทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ มีความเป็นปรนัย (Objectivity) มากขึ้น ดังนั้น นอกจากนี้ การประเมินจากหลายแหล่งนั้น หมายถึง กระบวนการที่มีการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้บริหาร โดยเก็บข้อมูลมากกว่าหนึ่งแหล่ง มีการเก็บข้อมูลทั้งจากเจ้าตัวประเมิน (Self Assessment) และผู้อื่นร่วมประเมิน (Others Assessments) ดังนั้น แนวทางข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 4 จึงเป็นนัยต่างๆ ของการประเมินแบบหลายแหล่ง

แนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้สร้างแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อใช้ในการพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งงานประจำปี ซึ่งแบบประเมินผลการปฏิบัติงานนี้จะจัดทำโดยฝ่ายบริหารขององค์กร โดยมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประกอบไปด้วยมาตรฐาน 28 หัวข้อ โดยแต่ละมาตรฐานมีรายละเอียดดังนี้

1. การตรงต่อเวลา คือ การตรงต่อเวลาของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเที่ยวบิน โดยเริ่มตั้งแต่ การเข้าห้องเตรียมงาน การขึ้นรถ และตลอดเวลาที่อยู่ที่สถานีปลายทาง
2. บุคลิกภาพและการแต่งกาย คือ บุคลิกภาพและการแต่งกายของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งในและนอกเครื่องบิน มีการแต่งกายที่ประณีต สะอาด และถูกต้องตามระเบียบขององค์การ
3. กิริยามารยาทโดยรวม คือ กิริยามารยาทของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติต่อผู้โดยสาร เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงพักค้างคืนตามสถานที่ต่างๆ
4. ความรอบรู้ต่องานในหน้าที่ คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรอบรู้ต่องานในหน้าที่ ความรู้ทั่วไปที่สัมพันธ์กับงานอย่างต่อเนื่องและทันเหตุการณ์
5. การสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสาร คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสร้างความประทับใจในการต้อนรับและอำลาผู้โดยสารด้วยสีหน้าที่ท่าทางพร้อม กิริยามารยาทที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมและประเพณี และให้ความช่วยเหลือพร้อมอำนวยความสะดวก
6. การวางแผนในเรื่องเวลา คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินวางแผนในเรื่องเวลา ขั้นตอนและความต่อเนื่องของงานบริการ โดยสอดคล้องกับระบบและทีมงาน
7. ความรู้ในเรื่องเครื่องบิน คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรู้ในเรื่องเครื่องบินและมีทักษะในการเตรียม และให้บริการตามขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ
8. ความรู้ในเรื่องอาหาร คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรู้ในเรื่องอาหาร มีทักษะในการเตรียมและนำเสนอตามขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ

9. ความพร้อมและความกระตือรือร้นในการทำงาน คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมถึงการเอาใจใส่ดูแลผู้โดยสารด้วย
10. การดูแลผู้โดยสารหลังการบริการอาหาร คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดูแลติดตามและบริการผู้โดยสารอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบิน
11. ความรู้ตามมาตรฐานในการปฏิบัติงานแต่ละเที่ยวบิน คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรู้และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และตามข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งถ่ายทอดให้ทีมงานได้รับทราบ
12. การดูแลรักษาความสะอาดในบริเวณต่างๆ ไป คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดูแลรักษาความสะอาดบริเวณทั่วไปในเครื่องบิน รวมทั้งห้องน้ำและห้องจัดเตรียมอาหาร
13. ความร่วมมือในกลุ่ม คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
14. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถควบคุมอารมณ์ สีหน้า กิริยาท่าทางและการแสดงออกในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
15. ทักษะคติในการบริการ คือ ทักษะคติของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อ งาน รักงานและเต็มใจให้การบริการอย่างเห็นเด่นชัด พยายามทุกวิถีทางที่จะให้ผู้โดยสารประทับใจ
16. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องในทุกสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ
17. การจงรักภักดีต่อองค์กร คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแสดงออกซึ่งการจงรักภักดีต่อองค์กร รักษาชื่อเสียงและทรัพย์สินขององค์กร ส่งเสริมและสนับสนุนกิจการขององค์กรในระหว่างปฏิบัติหน้าที่

18. ความสำนึกในด้านความปลอดภัย คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความใส่ใจ มีจิตสำนึก ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
19. ความพร้อมในส่วนร่างกายและจิตใจ คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีสุขภาพกายและใจที่ดี กระฉับกระเฉง ในการปฏิบัติหน้าที่
20. ทักษะการสื่อสาร คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทักษะในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ชัดเจน
21. วิธีการประกาศ คือ ในขณะที่ประกาศในแต่ละเที่ยวบิน หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ออกเสียงอย่างชัดเจนและถูกต้อง
22. การขายสินค้าปลอดภาษี คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความตั้งใจในการขาย รวมถึงให้ข้อมูลของสินค้าที่ถูกต้องและชัดเจน
23. ความสามารถในการมอบหมายหน้าที่และให้ข้อมูล คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน กระชับรัด และทันต่อเหตุการณ์กับผู้บังคับบัญชา
24. คุณภาพของการเป็นผู้นำที่ดี คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสามารถในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การประสานงานกับหน่วยงานอื่น แสดงออกถึงความเป็นผู้นำที่ดีและมีประสิทธิภาพ
25. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในเรื่องของการทำงาน คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว แก้ไขอุปสรรคได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
26. ความสามารถในการมอบหมายหน้าที่และตำแหน่ง คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถมอบหมายงานตามความสามารถของผู้บังคับบัญชาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

27. ความสามารถในการจูงใจ คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเร่ง กระตุ้น ผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดพลังในการทำงานส่งผลให้การปฏิบัติงานลุล่วงไปด้วยดี

28. ความเที่ยงธรรม คือ การที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเที่ยงธรรม ในการทำงาน ปฏิบัติงานตามความถูกต้อง รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมาตรฐานทั้ง 28 หัวข้อ ซึ่งใช้ในการประเมินผล การปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน นำมาสร้างเป็น แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งทางผู้วิจัยเห็นว่า มาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้ง 28 หัวข้อนี้มีความครอบคลุมและเหมาะสมที่จะใช้ ประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยให้หัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้ประเมินด้วยตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำและผลการปฏิบัติงาน

โครงการ เสือดำ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำกับผล การปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณี : บริษัท ไทย-เอเชีย พี.อี. ไลฟ์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ หัวหน้างานระดับต้น บริษัท ไทย-เอเชีย พี.อี. ไลฟ์ จำกัด จำนวน 136 คน ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงานในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านภาวะผู้นำแบบปล่อยตาม สบาย ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เกียรติคุณ วรกุล (2545) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นใน โรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้างานระดับต้น จำนวน 144 คน ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ไม่พบว่า ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีความสัมพันธ์กับผลการ

ปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า มีเพียงภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 6.6 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จิตรารณ อักษรเลข (2545) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้เป็นหัวหน้างานระดับกลาง จำนวน 155 คน ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก และยังพบว่าตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน คือ บุคลิกภาพด้านการตัดสินใจโดยใช้อารมณ์ความรู้สึก ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 23

กนกวรรณ กอบกุลธนะชัย (2546) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ ภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้เป็นหัวหน้าในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 162 คน ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายอยู่ในระดับสูง มีภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายอยู่ในระดับต่ำ และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชาครียา สีทอง (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ ทักษะคติต่องานบริการกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางของธนาคาร กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารระดับกลางในธนาคาร ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารระดับกลางของธนาคารมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับสูง มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับปานกลาง มีภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายในระดับต่ำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก

Pollock (1998) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำ ความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาในสถาบันการเงินของรัฐ โดยทำการวัดจากแบบสอบถามที่พฤติกรรมของผู้นำ ความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาจำนวน 900 คน จากสถาบันการเงินของรัฐจำนวน 2 แห่ง ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พบว่า พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถอธิบายทั้งความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากข้อค้นพบเชิงประจักษ์พบว่า มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่สนับสนุนว่า ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงคาดว่าภาวะผู้นำน่าจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงาน

ศิริพร ประโยค (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าระดับกลาง ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยบริหารธุรกิจ ริท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด กับกลุ่มตัวอย่าง 101 คน พบว่า บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงลบ บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก

ทนงศ์ เกษทรัพย์ (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 284 คน พบว่า บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านการเปิดเผยตัวเอง และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อในเชิงบวก

ธนพล เตียสุวรรณ (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความเป็นส่วนหนึ่งกับงาน การรับรู้บรรยากาศ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กับกลุ่มตัวอย่าง 288 คน ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้างานมีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านการเปิดรับประสบการณ์ ด้านการเปิดเผยตัวเอง และด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ ด้านความเข้าใจผู้อื่นและด้านการเปิดเผยตัวเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ ด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์และด้านความเข้าใจผู้อื่น และการรับรู้บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลสนับสนุน สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานได้ร้อยละ 24.1

รัตนาวดี นนทบุรีภูมิกุล (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับต้น ของบริษัท หนังสือพิมพ์เอกชนแห่งหนึ่ง กับกลุ่มตัวอย่าง 153 คน พบว่า บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ในทางลบกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง ด้านการเปิดรับประสบการณ์ ด้านความเข้าใจผู้อื่นและด้านความรับผิดชอบ พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยยังพบอีกว่า บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 55.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Barrick and Mount (1993) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างระดับผู้จัดการ และหัวหน้างานระดับต้น จำนวน 146 คน ในกลุ่มผู้ที่เข้ามารับการฝึกอบรมในแผนกฝึกอบรมการบริหารงานทหารอเมริกา พบว่าบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบและด้านการเปิดเผยตัวเอง มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่ .25 และ .14 ตามลำดับ และพบว่าบุคลิกภาพด้านความยอมรับผู้อื่นจะมีความสัมพันธ์ในทางลบกับผลการปฏิบัติงาน โดยผู้ที่มิอิสระในการทำงานสูงจะมีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่า ผู้ที่มีอิสระในการทำงานน้อย

William (1999 อ้างใน โสภณ ผดุงจันทน์, 2546: 37) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถของตัวแปรด้านบุคลิกภาพในการทำนายผลการปฏิบัติงาน โดยได้ทำการศึกษาแก่นักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในรัฐฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 1,023 คน การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพเป็นพื้นฐานในการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ ด้านการเปิดเผยตัวเอง และด้านความรับผิดชอบ สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบว่า บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์และด้านความเข้าใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

จากข้อค้นพบเชิงประจักษ์พบว่า มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่สนับสนุนว่า บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงคาดว่าบุคลิกภาพน่าจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเห็นคุณค่าแห่งตนกับผลการปฏิบัติงาน

วีณา บุญแสง (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าแห่งตน การสนับสนุนทางสังคม ความเครียด กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับช่วยบังคับบัญชาในโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 238 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการเห็นคุณค่าแห่งตนปานกลาง มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง การเห็นคุณค่าแห่งตนมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

หัตยา สุบรรณ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน การเห็นคุณค่าแห่งตนพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการขององค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ จำนวน 239 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการขององค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ มีการเห็นคุณค่าแห่งตนอยู่ในระดับปานกลาง และการเห็นคุณค่าแห่งตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุดารัชย์ ศิริวงศ์ (2546) ได้ศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพ และการเห็นคุณค่าแห่งตนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง บริษัท มัตสึชิตะ อิเล็กทริก เวียร์คส์ (ไทยแลนด์) จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ หัวหน้างานระดับกลางของบริษัท มัตสึชิตะ อิเล็กทริก เวียร์คส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 106 คน ผลการวิจัยพบว่า การเห็นคุณค่าแห่งตนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ และการเห็นคุณค่าแห่งตนสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 33.3

Pushpa and Jain (1986: 42-46) ได้ทำ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าแห่งตนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความต้องการความอิสระที่มีต่อความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมเหมือง Lucknow ประเทศอินเดีย ผลจากการศึกษาพบว่าในส่วนที่เกี่ยวกับการเห็นคุณค่าแห่งตนและความต้องการอิสระมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

Levy and Baumgarder (1991: 529-541) ได้ทำ การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าแห่งตน เพศและผลการปฏิบัติงาน พบว่า ในส่วนที่เกี่ยวกับการเห็นคุณค่าแห่งตนนั้นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

Hutman (1999) ได้ทำ การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าแห่งตนกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจุดประสงค์ของการศึกษารั้งนี้เพื่อต้องการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและผลการปฏิบัติงาน โดยใช้โปรแกรม INTNL ซึ่งเป็นโปรแกรมทางสถิติที่มีความเชื่อถือได้ในการวิเคราะห์ และผลการศึกษาพบว่า การเห็นคุณค่าแห่งตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

Timothy and Bono (2001: 80-92) ได้ทำ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ 4 ตัว ได้แก่ การเห็นคุณค่าแห่งตน การรู้จักความสามารถของตนเอง จุดควบคุมภายในและความมั่นคงทางอารมณ์ กับตัวแปรตาม 2 ตัว คือ ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งในการศึกษารั้งนี้เป็นการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับตัวแปรตามแต่ละตัว ทั้งนี้ผลการศึกษาในส่วน of ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าแห่งตนกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า การเห็นคุณค่าแห่งตนมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน $r = 0.26$ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระดับสูงสุดในบรรดาตัวแปรอิสระด้วยกัน

จากการค้นพบเชิงประจักษ์ พบว่า มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่สนับสนุนว่าการเห็นคุณค่าแห่งตนมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงคาดว่า การเห็นคุณค่าแห่งตนน่าจะมี ความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

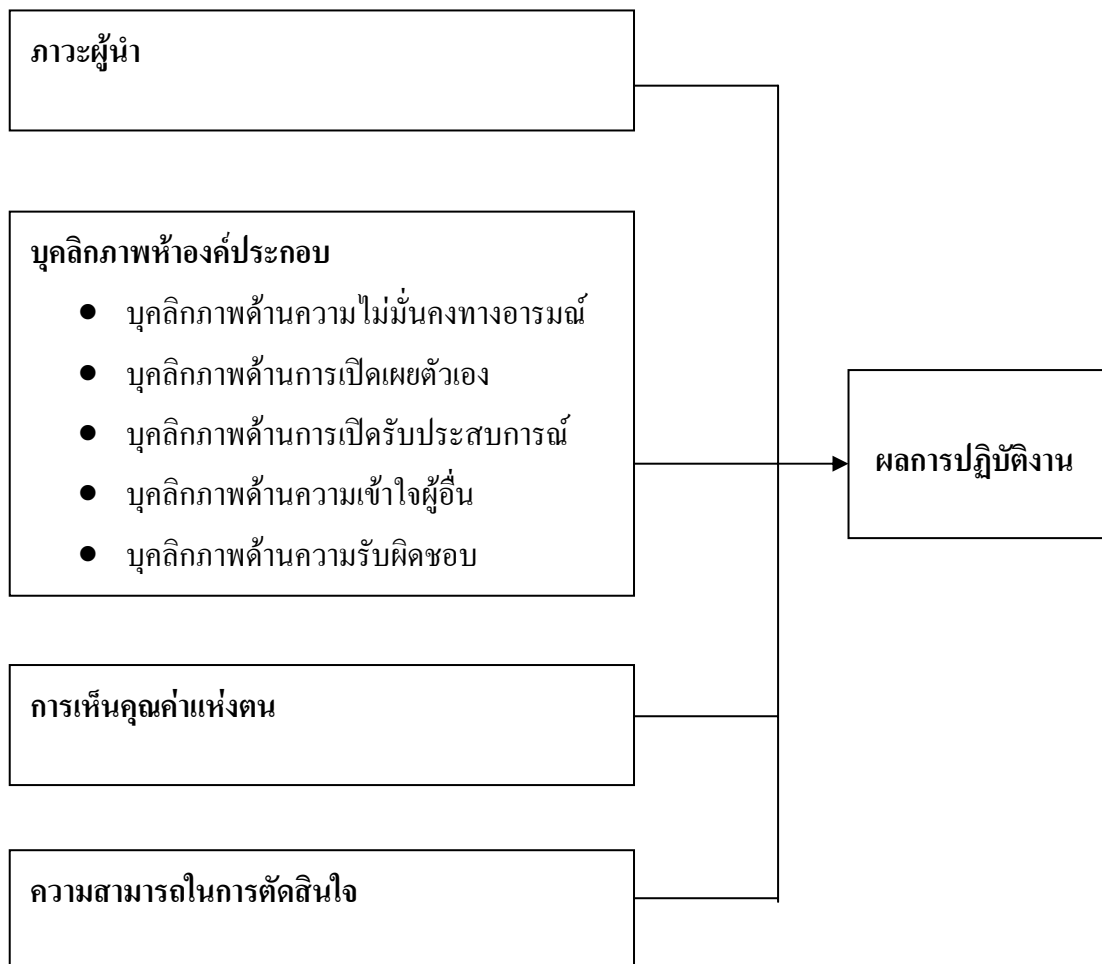
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงาน

ศุภจิต คงประชา (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการตัดสินใจและผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานระดับหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 117 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) หัวหน้างานมีความสามารถในการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง (2) ความสามารถในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (5) ความสามารถในการตัดสินใจด้านความมีเหตุผล เชาวน์อารมณ์ด้านการกำกับดูแลตนเอง และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในฐานะพนักงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานได้ร้อยละ 50.9

สุภาวดี พูลคล้าย (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ หัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งของนิคมอุตสาหกรรมนวนครจำนวน 162 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) หัวหน้างานระดับต้นมีระดับความสามารถในการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง (2) ความสามารถในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (3) ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้าน โครงสร้างอำนาจ ความสามารถในการตัดสินใจด้านการยืดหยุ่น และความสามารถในการตัดสินใจด้านความมีวิจารณญาณ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 53.10

จากการค้นพบเชิงประจักษ์ พบว่า มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่สนับสนุนว่า ความสามารถในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงคาดว่าความสามารถในการตัดสินใจน่าจะมีสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ภาวะผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
2. บุคลิกภาพของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นสมมุติฐานย่อย ดังนี้
 - 2.1 บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
 - 2.2 บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
 - 2.3 บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
 - 2.4 บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
 - 2.5 บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
3. การเห็นคุณค่าแห่งตนของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
4. ความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
5. ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตนและความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำ ระดับบุคลิกภาพ ระดับการเห็นคุณค่าแห่งตน ระดับความสามารถในการตัดสินใจ และระดับผลการปฏิบัติงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน และความสามารถในการตัดสินใจ รวมทั้งศึกษาตัวพยากรณ์ทำนายผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2550 ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีประชากรทั้งสิ้นจำนวน 360 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 189 คน โดยการใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยมีสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane' (บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ, 2535: 68) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{360}{1 + (360)(0.05)^2} \\ &= 189 \text{ คน} \end{aligned}$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยแบ่งออกเป็น 6 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ และเติมข้อความ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง และอายุงานที่อยู่ในองค์การ

ตอนที่ 2 แบบวัดภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบ โดยใช้แบบวัดภาวะผู้นำตามแนวคิดของรัทติกรณ์ จงวิศาล (2549) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ มีคะแนนเต็ม 120 คะแนน ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบย่อย ดังนี้คือ

องค์ประกอบที่ 1 การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชาประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ข้อ 1-7 มีคะแนนเต็ม 28 คะแนน

องค์ประกอบที่ 2 การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่นประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อ 8-13 มีคะแนนเต็ม 24 คะแนน

องค์ประกอบที่ 3 การมีศีลธรรมในการประกอบการประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ข้อ 14-18 มีคะแนนเต็ม 20 คะแนน

องค์ประกอบที่ 4 ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อ 19-22 มีคะแนนเต็ม 16 คะแนน

องค์ประกอบที่ 5 การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคมประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ข้อ 23-27 มีคะแนนเต็ม 20 คะแนน

องค์ประกอบที่ 6 การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อ 28-30 มีคะแนนเต็ม 12 คะแนน

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนและการแบ่งระดับคะแนน ดังนี้

บ่อยมาก	ให้	4	คะแนน
ค่อนข้างบ่อย	ให้	3	คะแนน
บางครั้ง	ให้	2	คะแนน
นานๆครั้ง	ให้	1	คะแนน
ไม่เคยเลย	ให้	0	คะแนน

เกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนน

ในการพิจารณาระดับภาวะผู้นำในแต่ละด้าน ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนภาวะผู้นำออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนของ บุญเรียง ขจรศิลป์ (2540: 13) ดังนี้

สูตรการคำนวณหาอัตรากาชั้น

$$\text{อัตรากาชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

แทนค่าลงในสูตร

$$\begin{aligned} \text{อัตรากาชั้น} &= \frac{4 - 0}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแบ่งระดับภาวะผู้นำได้ดังนี้

คะแนนตั้งแต่	0.00 – 0.80	มีภาวะผู้นำโดยรวม หรือภาวะผู้นำในด้านนั้น ๆ ต่ำมาก
คะแนนตั้งแต่	0.81 – 1.60	มีภาวะผู้นำโดยรวม หรือภาวะผู้นำในด้านนั้น ๆ ต่ำ
คะแนนตั้งแต่	1.61 – 2.40	มีภาวะผู้นำโดยรวม หรือภาวะผู้นำในด้านนั้น ๆ ปานกลาง

คะแนนตั้งแต่	2.41 – 3.20	มีภาวะผู้นำโดยรวม หรือภาวะผู้นำในด้านนั้น ๆ สูง
คะแนนตั้งแต่	3.21 – 4.00	มีภาวะผู้นำโดยรวม หรือภาวะผู้นำในด้านนั้น ๆ สูงมาก

ตอนที่ 3 แบบวัดบุคลิกภาพเป็นแบบทดสอบ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบตามแนวความคิดของ Costa และ McCrae เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบทดสอบของจางา ตันติสวานศักดิ์ (2546) ข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ มีคะแนนเต็ม 120 คะแนน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบย่อย ดังนี้คือ

องค์ประกอบที่ 1 บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อ 1-6 มีคะแนนเต็ม 48 คะแนน

องค์ประกอบที่ 2 บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง (Extraversion) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อ 7-12 มีคะแนนเต็ม 48 คะแนน

องค์ประกอบที่ 3 บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ (Openness) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อ 13-18 มีคะแนนเต็ม 48 คะแนน

องค์ประกอบที่ 4 บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น (Agreeableness) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อ 19-24 มีคะแนนเต็ม 48 คะแนน

องค์ประกอบที่ 5 บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ (Conscientiousness) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อ 25-30 มีคะแนนเต็ม 48 คะแนน

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนและการแบ่งระดับคะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	4	คะแนน
เห็นด้วย	ให้	3	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	1	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	0	คะแนน

เกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนน

ในการพิจารณาระดับบุคลิกภาพในแต่ละด้าน ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนบุคลิกภาพออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนของ บุญเรียง ขจรศิลป์ (2540: 13) ดังนี้

สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้น

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

แทนค่าลงในสูตร

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{4 - 0}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแบ่งระดับบุคลิกภาพได้ดังนี้

คะแนนตั้งแต่	0.00 – 0.80	มีบุคลิกภาพในด้านนั้นต่ำมาก
คะแนนตั้งแต่	0.81 – 1.60	มีบุคลิกภาพในด้านนั้นต่ำ
คะแนนตั้งแต่	1.61 – 2.40	มีบุคลิกภาพในด้านนั้นปานกลาง
คะแนนตั้งแต่	2.41 – 3.20	มีบุคลิกภาพในด้านนั้นสูง
คะแนนตั้งแต่	3.21 – 4.00	มีบุคลิกภาพในด้านนั้นสูงมาก

ตอนที่ 4 แบบวัดการเห็นคุณค่าแห่งตน เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยได้แปรและพัฒนามาจากแบบทดสอบมาตรฐานของ Coopersmith (1981) โดยผู้วิจัยได้ค้นมาจากเว็บไซต์ชื่อ <http://www.umich.edu/~exphysio/mvs.240/AdditonalLabs/Lab10.6.selfEsteem.pdf> ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 49 ข้อ มีคะแนนเต็ม 196 คะแนน

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนและการแบ่งระดับคะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	4	คะแนน
เห็นด้วย	ให้	3	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	1	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	0	คะแนน

เกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนน

ในการพิจารณาระดับการเห็นคุณค่าแห่งตน ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนการเห็นคุณค่าแห่งตน ออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนของ บุญเรียง ขจรศิลป์ (2540: 13) ดังนี้

สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้น

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

แทนค่าลงในสูตร

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{4 - 0}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแบ่งระดับการเห็นคุณค่าแห่งตนได้ดังนี้

คะแนนตั้งแต่	0.00 – 0.80	มีการเห็นคุณค่าแห่งตนต่ำมาก
คะแนนตั้งแต่	0.81 – 1.60	มีการเห็นคุณค่าแห่งตนต่ำ
คะแนนตั้งแต่	1.61 – 2.40	มีการเห็นคุณค่าแห่งตนปานกลาง

คะแนนตั้งแต่	2.41 – 3.20	มีการเห็นคุณค่าแห่งตนสูง
คะแนนตั้งแต่	3.21 – 4.00	มีการเห็นคุณค่าแห่งตนสูงมาก

ตอนที่ 5 แบบวัดความสามารถในการตัดสินใจเป็นแบบทดสอบ ตามแนวความคิดของ Corcoran, 1981 เป็นแบบวัดที่พัฒนามาจาก สิริพันธุ์ โจมอุคม (2545) ข้อคำถามมีจำนวน 38 ข้อ มีคะแนนเต็ม 152 คะแนน ประกอบด้วย 5 องค์กรย่อย ดังนี้คือ

องค์กรย่อยที่ 1 ความเชื่อมั่นประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-7 มีคะแนนเต็ม 28 คะแนน

องค์กรย่อยที่ 2 ความคิดสร้างสรรค์ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 8-15 มีคะแนนเต็ม 32 คะแนน

องค์กรย่อยที่ 3 ความยืดหยุ่นประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 16-23 มีคะแนนเต็ม 32 คะแนน

องค์กรย่อยที่ 4 ความมีวิจรรย์ญาณประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 24-30 มีคะแนนเต็ม 28 คะแนน

องค์กรย่อยที่ 5 ความมีเหตุผลประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 31-38 มีคะแนนเต็ม 32 คะแนน

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนและการแบ่งระดับคะแนน ดังนี้

จริงมากที่สุด	ให้	4	คะแนน
จริงมาก	ให้	3	คะแนน
จริงปานกลาง	ให้	2	คะแนน
จริงน้อย	ให้	1	คะแนน
จริงน้อยที่สุด	ให้	0	คะแนน

เกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนน

ในการพิจารณาระดับความสามารถในการตัดสินใจ ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนความสามารถในการตัดสินใจออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนของ บุญเรียง ขจรศิลป์ (2540: 13) ดังนี้

สูตรการคำนวณหาอันดับภาคส่วน

$$\text{อันดับภาคส่วน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

แทนค่าลงในสูตร

$$\begin{aligned} \text{อันดับภาคส่วน} &= \frac{4 - 0}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแบ่งระดับการเห็นคุณค่าแห่งตนได้ดังนี้

คะแนนตั้งแต่	0.00 – 0.80	มีความสามารถในการตัดสินใจโดยรวม หรือ ความสามารถในการตัดสินใจในด้านนั้น ๆ ต่ำมาก
คะแนนตั้งแต่	0.81 – 1.60	มีความสามารถในการตัดสินใจโดยรวม หรือ ความสามารถในการตัดสินใจในด้านนั้น ๆ ต่ำ
คะแนนตั้งแต่	1.61 – 2.40	มีความสามารถในการตัดสินใจโดยรวม หรือ ความสามารถในการตัดสินใจในด้านนั้น ๆ ปานกลาง
คะแนนตั้งแต่	2.41 – 3.20	มีความสามารถในการตัดสินใจโดยรวม หรือ ความสามารถในการตัดสินใจในด้านนั้น ๆ สูง
คะแนนตั้งแต่	3.21 – 4.00	มีความสามารถในการตัดสินใจโดยรวม หรือ ความสามารถในการตัดสินใจในด้านนั้น ๆ สูงมาก

ตอนที่ 6 แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นแบบประเมินที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง ซึ่งประกอบด้วย มาตรฐาน 28 หัวข้อ ได้แก่ การตรงต่อเวลา บุคลิกภาพและการแต่งกาย กิริยามารยาท โดยรวม ความรอบรู้ต่องานในหน้าที่ การสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสาร การวางแผนในเรื่อง เวลา ความรู้ในเรื่องเครื่องคัม ความรู้ในเรื่องอาหาร ความพร้อมและความกระตือรือร้นในการทำงาน การดูแลผู้โดยสารหลังการบริการอาหาร ความรู้ตามมาตรฐานในการปฏิบัติงานแต่ละเที่ยวบิน การดูแลรักษาความสะอาดในบริเวณต่างๆ ไป ความร่วมมือในกลุ่ม ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ทัศนคติในการบริการ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การจงรักภักดีต่อองค์กร ความสำนึกในด้าน ความปลอดภัย ความพร้อมในส่วนร่างกายและจิตใจ ทักษะการสื่อสาร วิธีการประกาศ การขายสินค้า ปลอดภัย ความสามารถในการมอบหมายหน้าที่และให้ข้อมูล คุณภาพของการเป็นผู้นำที่ดี มีความสามารถในการตัดสินใจ ความสามารถในการมอบหมายหน้าที่และตำแหน่ง ความสามารถในการจูงใจ และความเที่ยงธรรม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 28 ข้อ มีคะแนนเต็ม 112 คะแนน

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนและการแบ่งระดับคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้	4	คะแนน
มาก	ให้	3	คะแนน
ปานกลาง	ให้	2	คะแนน
น้อย	ให้	1	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	0	คะแนน

เกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนน

ในการพิจารณาระดับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนของ บุญเรียง ขจรศิลป์ (2540: 13) ดังนี้

สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้น

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

แทนค่าลงในสูตร

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{4 - 0}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแบ่งระดับผลการปฏิบัติงานได้ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 0.00 – 0.80	มีผลการปฏิบัติงานต้องปรับปรุง
คะแนนตั้งแต่ 0.81 – 1.60	มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใช้
คะแนนตั้งแต่ 1.61 – 2.40	มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนตั้งแต่ 2.41 – 3.20	มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
คะแนนตั้งแต่ 3.21 – 4.00	มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก

การทดสอบเครื่องมือวัด

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แปรแบบสอบถามการเห็นคุณค่าแห่งตนของ Coopersmith (1981) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น คือ แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวน ค้นคว้าเอกสาร โดยผู้วิจัยได้นำมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมด 28 หัวข้อ นำมาสร้างเป็นแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ และนำไปปรึกษาคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางจิตวิทยา และการทดสอบทางจิตวิทยา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและประเด็นที่สำคัญต่างๆ ตลอดจนภาษาที่ใช้เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงและแก้ไขตามความเหมาะสม ถูกต้อง

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้แปรและพัฒนามาจากแบบทดสอบมาตรฐาน คือ แบบสอบถามการเห็นคุณค่าแห่งตน ผู้วิจัยได้ทบทวน ค้นคว้าเอกสารทั้งจากหนังสือและจากอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยได้ค้นแบบสอบถามมาจากเว็บไซต์ชื่อ <http://www.umich.edu/~exphysio/mvs.240/AdditonalLabs/Lab10.6.selfEsteem.pdf> และนำไปปรึกษาคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางจิตวิทยา และการทดสอบทางจิตวิทยา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและประเด็นที่สำคัญต่างๆ ตลอดจนภาษาที่ใช้เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงและแก้ไขตามความเหมาะสม ถูกต้อง

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) และการหาค่าอำนาจจำแนก

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้ง 5 ฉบับอันได้แก่ แบบสอบถามภาวะผู้นำ แบบสอบถามบุคลิกภาพ แบบสอบถามการเห็นคุณค่าแห่งตน แบบสอบถามความสามารถในการตัดสินใจและแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นตามสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และหาค่าอำนาจจำแนกโดยการหาค่า Item Total Correlation (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ก) สำหรับการทดสอบความเชื่อมั่นมีรายละเอียดดังนี้คือ

1. แบบสอบถามภาวะผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบของรัตติกรณ์ จงวิศาล (2549) แบ่งเป็น 6 องค์ประกอบจำนวน 30 ข้อ โดยแต่ละองค์ประกอบมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ก) ดังนี้คือ

ภาวะผู้นำด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา	= .8039
ภาวะผู้นำด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น	= .8401
ภาวะผู้นำด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการ	= .7502
ภาวะผู้นำด้านความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์	= .9011
ภาวะผู้นำด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม	= .8336
ภาวะผู้นำด้านการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ	= .4065

สำหรับข้อคำถามภาวะผู้นำที่มีค่า Item Total Correlation ต่ำ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถาม โดยปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้จริง

2. แบบสอบถามบุคลิกภาพของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนา มาจากแบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของจาญา สันติสงวนศักดิ์ (2546) แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ จำนวน 30 ข้อ โดยแต่ละองค์ประกอบมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ดังนี้คือ

บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์	= .8340
บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง	= .8426
บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์	= .8439
บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น	= .8364
บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ	= .8295

3. แบบสอบถามการเห็นคุณค่าแห่งตนของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัย ได้แปรและพัฒนามาจากแบบสอบถามมาตรฐานของ Coopersmith (1981) จำนวนข้อคำถาม 49 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.9323

4. แบบสอบถามความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบสอบถามความสามารถในการตัดสินใจของสิริพันธุ์ โจมอุดม (2545) แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ จำนวน 38 ข้อ โดยแต่ละองค์ประกอบมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ค) ดังนี้คือ

ความสามารถในการตัดสินใจด้านความเชื่อมั่น	= .8302
ความสามารถในการตัดสินใจด้านความคิดสร้างสรรค์	= .8390
ความสามารถในการตัดสินใจด้านความยืดหยุ่น	= .6449
ความสามารถในการตัดสินใจด้านความมีวิจารณญาณ	= .6968
ความสามารถในการตัดสินใจด้านความมีเหตุผล	= .9185

5. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยได้ สร้างขึ้นเอง จำนวน 28 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8994 (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ค)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยมีดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุมัติในการดำเนินการเก็บข้อมูล และนำเสนอต่อฝ่ายบริหารเพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยพร้อมทั้งขออนุญาตใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. เมื่อได้รับอนุญาตจากฝ่ายบริหารแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมด้วยหนังสือชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 189 ชุดไปยังกลุ่มตัวอย่าง
3. ติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับมาได้ทั้งหมดคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ทั้งหมด จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้วนำข้อมูลที่ได้บันทึกลงในแบบลงรหัส (Coding Form) และนำไปดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจ และให้คะแนนแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอค่าสถิติต่างๆดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการพรรณนาลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้จำแนก และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

2. สถิติทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร วิเคราะห์ด้วยการหาค่าความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โพรดักโมเมนต์ (Pearson's Product Moment Coefficient) ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเมื่อตัวแปรต้น และตัวแปรตามอย่างน้อยเป็นข้อมูลชนิดอันตรภาค (Interval Data)

3. สถิติการพยากรณ์วิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยเทคนิควิธีแบบขั้นบันได ใช้วิเคราะห์เพื่อพยากรณ์ค่าตัวแปรตามหนึ่งตัว ซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

สัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	=	ค่าเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
P	=	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
Df	=	ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of freedom)
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
t	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยส่วนย่อยมาตรฐาน
R	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	=	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R ² _{adj}	=	ค่าประสิทธิภาพในการพยากรณ์ที่ปรับค่าแล้ว
B	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Beta = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
A = ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถเสนอและอธิบายผลการวิจัยจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ส่วนที่ 2 ระดับของภาวะผู้นำ ระดับบุคลิกภาพ ระดับการเห็นคุณค่าแห่งตน ระดับความสามารถในการตัดสินใจ และระดับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อหาตัวแปรพยากรณ์ร่วมระหว่างภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	102	54.00
หญิง	87	46.00
รวม	189	100.00
2. อายุ		
41 – 45 ปี	23	12.20
46 – 50 ปี	100	52.90
51 – 55 ปี	60	31.70
55 ปีขึ้นไป	6	3.20
รวม	189	100.00
(อายุต่ำสุด 41 ปี , อายุสูงสุด 59 ปี , อายุเฉลี่ย 49 ปี)		
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	5.80
ปริญญาตรี	147	77.80
สูงกว่าปริญญาตรี	31	16.40
รวม	189	100.00
4. อายุงาน		
18 – 25 ปี	109	57.70
26 – 30 ปี	68	36.00
30 ปีขึ้นไป	12	6.30
รวม	189	100.00
(อายุงานต่ำสุด 18 ปี , อายุงานสูงสุด 35 ปี , อายุงานเฉลี่ย 25 ปี)		

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง		
1 – 5 ปี	60	31.70
6 – 10 ปี	42	22.20
11 – 15 ปี	81	42.90
15 ปีขึ้นไป	6	3.20
รวม	189	100.00
(ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่ำสุด 1 ปี , ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งสูงสุด 20 ปี , ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งเฉลี่ย 9 ปี)		

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 189 คน สามารถอธิบายข้อมูลลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นเพศชายจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 54 เป็นเพศหญิงจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 46

อายุ พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอายุอยู่ระหว่าง 41- 45 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 อายุอยู่ระหว่าง 45 – 50 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 อายุอยู่ระหว่าง 51 - 55 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 อายุอยู่ระหว่าง 55 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

ระดับการศึกษา พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 77.80 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40

อายุงาน พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ระหว่าง 18 - 25 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 ระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 26 - 30 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 30 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30

ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งอยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งอยู่ระหว่าง 6 - 10 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งอยู่ระหว่าง 11 - 15 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งอยู่ระหว่าง 15 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

ส่วนที่ 2 แสดงระดับของภาวะผู้นำ ระดับบุคลิกภาพ ระดับการเห็นคุณค่าแห่งตน ระดับความสามารถในการตัดสินใจ และระดับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

(n=189)				
ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
ภาวะผู้นำ	3.34	.35		สูงมาก
- การส่งเสริมแรงบันดาลใจได้บังคับบัญชา	3.38	.41		สูงมาก
- การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น	3.46	.45		สูงมาก
- การมีศีลธรรมในการประกอบการ	3.50	.45		สูงมาก
- ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์	2.95	.62		สูง
- การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม	3.30	.55		สูงมาก
- การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ	3.38	.51		สูงมาก
บุคลิกภาพ				
- บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์	1.12	.64		ต่ำ
- บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง	2.74	.63		สูง
- บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์	2.47	.63		สูง
- บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น	3.24	.43		สูงมาก
- บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ	3.05	.48		สูง
การเห็นคุณค่าแห่งตน	3.03	.34		สูง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n=189)			
ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความสามารถในการตัดสินใจ	3.13	.38	สูง
- ความเชื่อมั่น	3.15	.45	สูง
- ความคิดสร้างสรรค์	2.99	.52	สูง
- ความยืดหยุ่น	3.18	.44	สูง
- ความมีวิจารณญาณ	3.13	.41	สูง
- ความมีเหตุผล	3.19	.37	สูง
ผลการปฏิบัติงาน	3.19	.49	สูง

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = .35) เมื่อพิจารณาภาวะผู้นำในแต่ละองค์ประกอบพบว่าระดับของภาวะผู้นำในทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับสูงมาก มีเพียงองค์ประกอบด้านความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์อยู่ในระดับสูง

ในส่วนของคุณลักษณะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีคุณลักษณะด้านการเปิดเผยตัวเอง คุณลักษณะด้านการเปิดรับประสบการณ์ และคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.74$, S.D. = .63, $\bar{X} = 2.47$, S.D. = .63 และ $\bar{X} = 3.05$, S.D. = .48 ตามลำดับ) มีคุณลักษณะด้านความเข้าใจผู้อื่นในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = .43) และมีคุณลักษณะด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 1.12$, S.D. = .64)

ด้านการเห็นคุณค่าแห่งตน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการเห็นคุณค่าแห่งตนอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = .34)

ด้านความสามารถในการตัดสินใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสามารถในการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = .38) เมื่อพิจารณาถึงระดับของความสามารถในการตัดสินใจในแต่ละองค์ประกอบพบว่า ระดับของความสามารถในการตัดสินใจในทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับสูง

ส่วนผลการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = .49)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อหาตัวแปรพยากรณ์ร่วมระหว่างภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 1 ภาวะผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 บุคลิกภาพของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

- 2.1 บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
- 2.2 บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
- 2.3 บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
- 2.4 บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
- 2.5 บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 การเห็นคุณค่าแห่งตนของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน และความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ภาวะผู้นำ	.589**
- ด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา	.444**
- ด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น	.175*
- ด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการ	.593**
- ด้านความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์	.441**
- ด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม	.516**
- ด้านการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ	.413**
บุคลิกภาพ	
- บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์	-.307**
- บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง	.285**
- บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์	.328**
- บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น	.433**
- บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ	.480**
การเห็นคุณค่าแห่งตน	.574**
ความสามารถในการตัดสินใจ	.710**
- ด้านความเชื่อมั่น	.582**
- ด้านความคิดสร้างสรรค์	.507*
- ด้านความยืดหยุ่น	.575**
- ด้านความมีวิจารณญาณ	.670**
- ด้านความมีเหตุผล	.609**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ภาวะผู้นำ จากตารางที่ 3 พบว่า ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .589$) เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของภาวะผู้นำในแต่ละด้านพบว่า ภาวะผู้นำด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจ ผู้ได้บังคับบัญชา ด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการ ด้านความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ ด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และด้านการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .444, .593, .441, .516$ และ $.413$ ตามลำดับ) และพบว่าด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05. ($r = .175$) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของภาวะผู้นำในรายด้านกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะเห็นได้ว่า ด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม ด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจ ผู้ได้บังคับบัญชา ด้านความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ ด้านการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ และด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่นตามลำดับ

บุคลิกภาพ จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น และบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .285, .328, .433$ และ $.480$ ตามลำดับ) ส่วนบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.307$) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของบุคลิกภาพในรายด้านกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์

การเห็นคุณค่าแห่งตน จากตารางที่ 3 พบว่า การเห็นคุณค่าแห่งตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .574$)

ความสามารถในการตัดสินใจ จากตารางที่ 3 พบว่า ความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .710$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสามารถในการตัดสินใจด้านความเชื่อมั่น ความสามารถในการตัดสินใจด้านความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการตัดสินใจด้านความยืดหยุ่น ความสามารถในการตัดสินใจด้านความมีวิจรรย์ญาณ และความสามารถในการตัดสินใจด้านความมีเหตุผล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .582, .507, .575, .670$ และ $.609$ ตามลำดับ) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสามารถในการตัดสินใจ ($r = .574$) ในรายด้านกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะเห็นได้ว่า ความสามารถในการตัดสินใจด้านความมีวิจรรย์ญาณ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากที่สุด รองลงมาคือ ความสามารถในการตัดสินใจด้านความมีเหตุผล ความสามารถในการตัดสินใจด้านความเชื่อมั่น ความสามารถในการตัดสินใจด้านความยืดหยุ่น และความสามารถในการตัดสินใจด้านความคิดสร้างสรรค์ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 5 ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน และความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้

ก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ เพื่อหาความสามารถในการร่วมกันพยากรณ์ของตัวแปรอิสระ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ถ้าหากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันมาก คือ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากกว่า .80 ก็ไม่สามารถทำการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณได้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน และความสามารถในการตัดสินใจ

ตัวแปร	LE	Per1	Per2	Per3	Per4	Per5	Self	DM
LE	1.00							
Per1	-.335**	1.00						
Per2	.305**	-.110	1.00					
Per3	.396**	-.079	.525**	1.00				
Per4	.447**	-.298**	.318**	.268**	1.00			
Per5	.499**	-.268**	.189**	.418**	.530**	1.00		
Self	.440**	-.433**	.446**	.345**	.524**	.507**	1.00	
DM	.682**	-.387**	.396**	.536**	.511**	.621**	.618**	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

หมายเหตุ: LE หมายถึง ภาวะผู้นำ

Per1 หมายถึง บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์

Per2 หมายถึง บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง

Per3 หมายถึง บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์

Per4 หมายถึง บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น

Per5 หมายถึง บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ

Self หมายถึง การเห็นคุณค่าแห่งตน

DM หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจ

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัว ได้แก่ ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ การเห็นคุณค่าแห่งตน และความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่เกิน .80 จึงสามารถทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณต่อไปได้

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise ของตัวแปร โดยใช้ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน และความสามารถในการตัดสินใจเป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (n=189)

ตัวแปรพยากรณ์	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย				
	B	Std.Error	Beta	t	p
ความสามารถในการตัดสินใจ	.444	.076	.450	5.853	.000
การเห็นคุณค่าแห่งตน	.234	.069	.213	3.406	.001
ภาวะผู้นำ	.201	.072	.189	2.807	.006
ค่าคงที่ (Constant) = .476 R = .744 R ² = .553 R ² _{adj} = .546 Overall F = 76.270 Sig. = .001					

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อทำนายผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจ พบว่า ความสามารถในการตัดสินใจ การเห็นคุณค่าแห่งตน และภาวะผู้นำสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .744 และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ร้อยละ 55.3 (R²=.553)

เมื่อนำตัวแปรมาจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และสามารถนำมาเขียนสมการในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\begin{aligned} & \text{ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน} \\ & = .476 + .444 (\text{ความสามารถในการตัดสินใจ}) + .234 (\text{การเห็นคุณค่าแห่งตน}) + .201 \\ & \quad (\text{ภาวะผู้นำ}) \end{aligned}$$

สมการพยากรณ์

ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

$$= .450 (\text{ความสามารถในการตัดสินใจ}) + .213 (\text{การเห็นคุณค่าแห่งตน}) + .189 (\text{ภาวะผู้นำ})$$

จากสมการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า ความสามารถในการตัดสินใจ การเห็นคุณค่าแห่งตน และภาวะผู้นำ สามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ หมายความว่า ถ้าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสามารถในการตัดสินใจ การเห็นคุณค่าแห่งตน และภาวะผู้นำมากขึ้นเท่าใด จะทำให้ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพิ่มสูงขึ้นด้วย และในทางกลับกัน ถ้าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีลักษณะดังกล่าวน้อยลงเท่าใด ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดลงด้วย โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากที่สุด คือ ความสามารถในการตัดสินใจ รองลงมาคือ การเห็นคุณค่าแห่งตน และภาวะผู้นำตามลำดับ และจากสมการจะเห็นได้ว่า ทุกตัวแปรต้นที่ทำการวิจัยในครั้งนี้มีเพียงตัวแปรบุคลิกภาพเท่านั้นที่ไม่สามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีลักษณะทางบุคลิกภาพที่มีความคล้ายคลึงกัน ถูกหล่อหลอมในเรื่องของความคิด ค่านิยม วัฒนธรรมองค์การจาก

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำ ระดับบุคลิกภาพ ระดับการเห็นคุณค่าแห่งตน ระดับความสามารถในการตัดสินใจ และระดับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอการอภิปรายเกี่ยวกับผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ภาวะผู้นำ ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูงมาก แสดงให้เห็นว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถโน้มน้าวจิตใจ ชักจูงให้เกิดความพยายามและความสามารถที่สูงขึ้น ให้การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆขององค์การ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบในแต่ละด้านของภาวะผู้นำ พบว่า ด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น ด้านการมีศีลธรรมในการประกอบกร ด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และด้าน

การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ ทุกองค์ประกอบนั้นอยู่ในระดับสูงมากเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะการทำงานมีอิทธิพลทำให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แสดงภาวะผู้นำต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากลักษณะงานมีการทำงานเป็นทีม ทำให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องแสดงลักษณะความเป็นผู้นำ อีกทั้งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องทำงานกับหลายๆ ฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายบริการภาคพื้น ฝ่ายโภชนาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง ซึ่งก่อนที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นหัวหน้าพนักงาน จะต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง โดยเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ อาทิเช่น หลักสูตรการพัฒนาภาวะผู้นำ พัฒนาบุคลิกภาพ เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบอีกว่า องค์ประกอบด้านความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ที่อยู่ในระดับสูงแต่ไม่สูงมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะของงานบริการบนเครื่องบินนั้นเป็นงานที่มีรูปแบบค่อนข้างแน่นอน บริษัทได้กำหนดขอบเขตไว้ชัดเจน ทำให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาจจะต้องใช้ความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ในการทำงานได้ในระดับหนึ่ง

บุคลิกภาพ ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีบุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีลักษณะบุคลิกภาพที่ชอบเข้าสังคม ชอบพูดคุย กล้าแสดงออก มองโลกในแง่ดี มีความสนใจใคร่รู้ในเรื่องต่างๆ ชอบหาประสบการณ์แปลกๆ ใหม่ๆ ให้ตนเอง มีจุดหมายในชีวิต มีความตั้งใจแน่วแน่ รอบคอบ ตรงเวลา ผลการวิจัยยังพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีบุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่นอยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งลักษณะของบุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่นนั้นจะมีลักษณะที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เข้าใจผู้อื่น และกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ ลักษณะดังกล่าวเป็นลักษณะที่ดีของผู้ประกอบอาชีพด้านการบริการ และผลการวิจัยยังพบอีกว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถจัดการกับความต้องการและอารมณ์ของตนเองได้ดี มีความสงบนิ่ง ผ่อนคลาย และสามารถเผชิญหน้ากับสภาวะที่ตึงเครียดได้เป็นอย่างดี จะเห็นได้ว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมในทุกๆ ด้านที่จะประกอบอาชีพด้านการบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะขบวนการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นจะพิจารณาจากบุคลิกภาพเป็นอันดับแรกๆ โดยจะพิจารณาจากลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานที่กล้าแสดงออก ชอบเข้าสังคม มองโลกในแง่ดี เข้าใจผู้อื่น กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่น สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดี

การเห็นคุณค่าแห่งตน ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการเห็นคุณค่าแห่งตนอยู่ในระดับสูง หมายความว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นบุคคลที่มีใจเปิดกว้าง แสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม มีความกระตือรือร้น มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง เชื่อมั่นในตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีความพึงพอใจ เคารพและประทับใจตนเอง ไม่หวั่นต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจที่มีชื่อเสียง เป็นสายการบินแห่งชาติที่มีความมั่นคงสูง มีสวัสดิการที่ดี มีค่าตอบแทนในการทำงานสูง อีกทั้งยังมีการถ่ายทอดทางสังคม (Socialization) จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้องในเรื่องของการแต่งกาย มารยาททางสังคม มีการปลูกฝังในเรื่องค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร ซึ่งส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกระดับชั้น โดยเฉพาะบุคคลที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานมีความภาคภูมิใจในงานของตน ภาคภูมิใจในองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีการเห็นคุณค่าแห่งตนสูงนั่นเอง

ความสามารถในการตัดสินใจ ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความสามารถในการตัดสินใจโดยรวม ด้านความเชื่อมั่น ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการยืดหยุ่น ด้านความมีวิจารณญาณและด้านความมีเหตุผลอยู่ในระดับสูง ซึ่งหมายความว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นสามารถทำการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรหรือแก้ไขปัญหาขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก องค์กรได้มอบอำนาจในการทำงาน (Empowerment) ให้แก่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างเต็มที่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถสั่งการได้ด้วยตนเอง และลักษณะการทำงานบนเครื่องบินต้องทำงานตามกำหนดเวลา จะต้องมีการตัดสินใจที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และเมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของการตัดสินใจจะเห็นได้ว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับความสามารถในการตัดสินใจทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์ประกอบด้านการยืดหยุ่น และด้านความคิดสร้างสรรค์ เพราะการตัดสินใจในทุกๆครั้งจะต้องมีความยืดหยุ่นปรับเปลี่ยน รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีการประเมินสถานการณ์ มีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อที่จะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆให้เกิดขึ้นอันนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรให้มากยิ่งขึ้น

ผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งหมายความว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลงานทั้งในแง่ของคุณภาพ และปริมาณอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นถึงศักยภาพ ความรู้ความสามารถในการทำงาน ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ผ่านกระบวนการสรรหาและคัดเลือกมาแล้วจากฝ่ายบริหาร ทำให้เป็นคนที่มีความรับผิดชอบ รักงานบริการ เอาใจใส่งาน มีบุคลิกภาพที่ดี ตรงต่อเวลา มีความเป็นผู้นำ มีความรอบรู้ในงานเป็นอย่างดีนั่นเอง

จากการทดสอบสมมุติฐานทางการวิจัย ปรากฏผลดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ภาวะผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ภาวะผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .589$) กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจ ผู้ได้บังคับบัญชา ด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น ด้านการมีศีลธรรมในการประกอบกร ด้านการมีศีลธรรมในการประกอบกร ด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และด้านการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .444, .175, .593, .441, .516$ และ $.413$ ตามลำดับ) กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน หมายความว่า เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีภาวะผู้นำสูงขึ้นก็จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้นำเป็นบุคคลสำคัญต่อการบริหาร และดำเนินกิจการต่างๆ ขององค์กร หากบุคคลมีภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นความสามารถหรือกระบวนการที่บุคคลมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นหรือกลุ่ม สามารถกระตุ้นจิตใจให้บุคคลอื่นเชื่อถือ ยอมรับ ทำให้เกิดความพยายามและความสามารถที่สูงขึ้น ในการที่จะทำให้มีการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยเฉพาะเป้าหมาย คือ การทำให้บุคคลอื่นหรือฝ่ายต่างๆเห็นความสำคัญของงาน ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ ร่วมคิด ในการช่วยกันป้องกันปัญหา และแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2550: 166) อีกทั้งยังมีงานวิจัยที่พบว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เช่นงานวิจัยของ กนกวรรณ กอบกุลธนะชัย (2546) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

พบว่า ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โครงการ เสือดำ (2545) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงาน ของหัวหน้างานระดับต้น บริษัท ไทย-เอเชีย พี.อี. ไลฟ์ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในทางบวก ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์กับผล การปฏิบัติงานในทางบวก ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติคุณ วรกุล (2545) ที่ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับ ต้นในโรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและ ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาครีญา สิทอง (2547) ที่ทำศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ ทักษะคิต้องงานบริการ กับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางของธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก

สมมุติฐานที่ 2 บุคลิกภาพของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับผล การปฏิบัติงาน พิจารณาตามสมมุติฐานย่อย อธิบายได้ดังนี้

สมมุติฐานย่อยที่ 2.1 บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผล การปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ บุคลิกภาพด้าน ความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบ ($r = -.307$) กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความไม่มั่นคงทาง อารมณ์จะมีระดับผลการปฏิบัติงานต่ำ และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความมั่นคง ทางอารมณ์จะมีระดับผลการปฏิบัติงานที่สูง ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า บุคคลที่มีความไม่มั่นคงทาง อารมณ์จะมีความยากลำบากในการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นหรือสถานการณ์ ไม่ค่อยมีเหตุผล ไม่สามารถควบคุมอารมณ์และความต้องการของจิตใจได้ และมีความสามารถต่ำในการจัดการกับ ความเครียด ในทางกลับกัน บุคคลที่มีความมั่นคงทางอารมณ์จะสามารถจัดการกับความต้องการ และอารมณ์ของตนเองได้ดี มีความสงบนิ่ง ผ่อนคลาย และสามารถเผชิญหน้ากับสภาวะที่มีความ ตึงเครียดได้เป็นอย่างดี (ชูชัย สมิทธิไกร, 2547: 22) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพล เตียสุวรรณ (2546) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความเป็นส่วนหนึ่งกับงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม

อเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร ประโยค (2542) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าระดับกลาง ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาบริษัท ริท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงลบ

สมมุติฐานย่อยที่ 2.2 บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเองมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .285$) กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่า เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีลักษณะเปิดเผยตัวเองมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลักษณะของบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบการเปิดเผยตัวเอง มักจะชอบเข้ากลุ่มกับคนหมู่มาก ชอบเข้าสังคม ชอบพูดคุย กล้าแสดงออก ตื่นตัว ชอบความสนุกตื่นเต้น และมองโลกในแง่ดี ซึ่งงานบนเครื่องบินนั้นเป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้เข้ารับบริการ ถ้าผู้บริการนั้นแสดงถึงมิตรไมตรี จะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจและพึงพอใจ ก่อให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก (สมเดช สิทธิพงษ์พิทยา, 2542: 246) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร ประโยค (2542) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลางในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า องค์ประกอบด้านการเปิดเผยตัวเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทนงค์ เกษทรัพย์ (2544) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อในเชิงบวก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Barrick และ Mount (1993) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการและหัวหน้างานระดับต้น ในแผนกฝึกอบรมการบริหารงานทหารอเมริกา พบว่า บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานย่อยที่ 2.3 บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .328$) กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่า เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีลักษณะเปิดรับประสบการณ์มากขึ้น ก็จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์มักจะมีคามสนใจใคร่รู้ในเรื่องต่างๆ ชอบหาประสบการณ์ใหม่ๆ ให้ตนเองอยู่เสมอ อาจทำให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการให้ดีกว่าเดิม สร้างสรรค์งานบริการให้ดียิ่งขึ้น ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ไม่นิ่งเฉยต่อปัญหา ยินดีที่จะเรียนรู้กับประสบการณ์ใหม่ๆ อยู่เสมอ เช่น เมื่อผู้เข้ารับบริการไม่พอใจในบริการที่ได้รับ ก็น้อมรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้น และใส่ใจที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ จึงทำให้ระดับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับที่สูงนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจารย์ ศิริวงศ์ (2546) ที่ทำการศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพ และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง บริษัท มัตสึชิตะ อิเล็กทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่พบว่า บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพล เดียสุวรรณ (2547) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความเป็นส่วนหนึ่งกับงาน การรับรู้บรรยากาศและผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนาวดี นนท์ปฏิมากุล (2547) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับต้นของบริษัท หนังสือพิมพ์เอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานย่อยที่ 2.4 บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .433$) กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่า เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับของความเข้าใจผู้อื่นสูงก็

จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคคลที่มีระดับของความเข้าใจผู้อื่นสูง จะมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เข้าใจผู้อื่น และกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ โดยที่จะเชื่อว่าผู้อื่นจะช่วยเหลือตนเองเช่นกัน บุคคลลักษณะนี้มักเป็นที่ชื่นชอบของสังคมมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะตรงกันข้าม ในทางกลับกันบุคคลที่มีระดับคะแนนด้านความเข้าใจผู้อื่นต่ำ จะเป็นผู้ที่ยึดถือความคิดและการตัดสินใจของตนเองเป็นใหญ่ มักจะเคลือบแคลงในการกระทำและความคิดของผู้อื่น ชอบการแข่งกันมากกว่าการร่วมมือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โครงการ เสือดำ (2545) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณี : บริษัท ไทย-เอเชีย พี อี. ไลฟ์ จำกัด พบว่า บุคลิกภาพ ด้านความเข้าใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทนงค์ เกษทรัพย์ (2544) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อในเชิงบวก

สมมุติฐานย่อยที่ 2.5 บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.480$) กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่า เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรับผิดชอบสูงขึ้น ก็จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงในด้านความรับผิดชอบ จะมีลักษณะที่เชื่อถือได้ มีจุดหมายในชีวิต มีความตั้งใจแน่วแน่ รอบคอบ ตรงเวลา บุคลิกภาพด้านนี้จะเกี่ยวข้องกับการศึกษาและความสำเร็จในหน้าที่การงาน และสามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของบุคคลทุกอาชีพ (ชูชัย สมितिไกร, 2547: 22) สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนาวดี นนท์ปฏิมากุล (2547) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับต้น บริษัท หนังสือพิมพ์เอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ William (1999 อังโน โสภณ ผดุงจันทร์, 2546: 37) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถของตัวแปรด้านบุคลิกภาพในการทำนายผลการปฏิบัติงาน โดยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในรัฐฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมุติฐานที่ 3 การเห็นคุณค่าแห่งตนของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ การเห็นคุณค่าแห่งตนมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.574$) กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่า เมื่อหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการเห็นคุณค่าแห่งตนสูง จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าแห่งตนเป็นคนที่มีความตั้งใจที่เปิดกว้าง สามารถแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม มีความกระตือรือร้น เชื่อมั่นในตนเองว่า มีความสามารถในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ มีความพึงพอใจ เคารพ และประทับใจในตนเอง ดังที่ Chanie (1999 อ้างใน สุदारัชย์ ศิริวงศ์, 2546: 74) กล่าวไว้ว่า การเห็นคุณค่าแห่งตนมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความคาดหวังในความสำเร็จหรือความล้มเหลว บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าแห่งตนสูงจะมีประสิทธิภาพในตนเอง อาจกล่าวได้ว่า การเห็นคุณค่าแห่งตนมีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิต ทำให้เห็นต้องการการพัฒนาและรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่า ถ้าปราศจากการเห็นคุณค่าแห่งตนในทางบวกแล้ว บุคคลจะดำเนินชีวิตอย่างไร้จุดหมาย เพราะรู้สึกว่าตนเองไร้คุณค่า การเห็นคุณค่าแห่งตนในทางบวกจึงมีผลต่อระบบทั้งหมดของความรู้สึกนึกคิด พลังและความสามารถที่จะดำรงชีวิต สำหรับคนที่มีการเห็นคุณค่าแห่งตนต่ำ ถ้ามีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินชีวิต จะมีแนวโน้มที่จะพยายามหลีกเลี่ยงปัญหามากกว่าที่จะหาทางแก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หัตยา สุบรรณ (2545) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน การเห็นคุณค่าแห่งตน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ พบว่า การเห็นคุณค่าแห่งตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pushpa and Jain (1986: 42-46) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าแห่งตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความต้องการความอิสระที่มีต่อความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมเหมือง Lucknow ประเทศอินเดีย ผลจากการศึกษาพบว่าการเห็นคุณค่าแห่งตนมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Levy and Baumgarder (1991: 529-541) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าแห่งตน เพศและผลการปฏิบัติงาน พบว่า ในส่วนที่เกี่ยวกับการเห็นคุณค่าแห่งตนนั้นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hutman (1999) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าแห่งตนกับผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าการเห็นคุณค่าแห่งตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 4 ความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ความสามารถในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.574$) กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความสามารถในการตัดสินใจด้านความเชื่อมั่น ความสามารถในการตัดสินใจด้านความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการตัดสินใจด้านความยืดหยุ่น ความสามารถในการตัดสินใจด้านความมีวิจารณญาณและความสามารถในการตัดสินใจด้านความมีเหตุผล มีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.582$,.507 ,.575 ,.670 และ .609) กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า หากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีคะแนนของความสามารถในการตัดสินใจทั้งโดยรวมและรายด้านสูง จะมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมที่ดีด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี พูลคล้าย (2548) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภจิต คงประชา (2547) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการตัดสินใจและผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน และความสามารถในการตัดสินใจด้านความมีเหตุผล สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานได้

สมมุติฐานที่ 5 ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตนและความสามารถในการตัดสินใจ สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้

ผลจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตนความสามารถในการตัดสินใจ กับผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความสามารถในการตัดสินใจ การเห็นคุณค่าแห่งตนและภาวะผู้นำสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถอธิบายหรือพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ถึงร้อยละ 55.3 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า ภาวะผู้นำส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (โครงการ เลือคำ, เกียรติคุณ

วรกุล และจิตราภรณ์ อักษรเลข, 2545 ; กนกวรรณ กอบกุลชนะชัย, 2546 ; ชาศรียา สีทอง, 2547)
บุคลิกภาพส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (ทนงค์ เกษทรัพย์, 2544 ; ธนพล เดียสุวรรณ, ชุชัย สมितिไกร
, 2546 ; รัตนาวดี นนทบุรีภูมากุล, 2547) การเห็นคุณค่าแห่งตนส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (วิณา
บุญแสง, 2544 ; หัตยา สุบรรณ, 2545 ; สุดารัชย์ ศิริวงศ์, 2546) และ ความสามารถในการตัดสินใจ
ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (ศุภจิต คงประชา, 2547 ; สุภาวดี พูลคล้าย, 2548)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน และความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตนและความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่ร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2550 จำนวน 360 คน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จากสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane' โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเท่ากับ 189 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จากการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สุ่มจากรายชื่อของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2550

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบสอบถามปลายเปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามภาวะผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบของรัตติกรณ์ จงวิศาล (2548) จำนวน 30 ข้อ เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบบสอบถามภาวะผู้นำประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น การมีศีลธรรม ในการประกอบการ ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบตามแนวความคิดของ Costa และ McCrae เป็นแบบทดสอบที่ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบทดสอบของจาญา สันติสงวนศักดิ์ (2546) จำนวน 30 ข้อ เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยวัดบุคลิกภาพประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น และบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการเห็นคุณค่าแห่งตนของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้แปรมาจากแบบทดสอบมาตรฐานของ Coopersmith (1981) โดยผู้วิจัยได้ค้นมาจากเว็บไซต์ชื่อ <http://www.umich.edu/~exphysio/mvs.240/AdditonalLabs/Lab10.6.selfEsteem.pdf> จำนวน 49 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วัดลักษณะของบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าแห่งตนสูงและต่ำตามแนวคิดของ (Coopersmith, 1981)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดความสามารถในการตัดสินใจตามแนวความคิดของ Corcoran (1981) เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนามาจาก สิริพันธุ์ โคมอุดม (2545) จำนวน 38 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยวัดความสามารถในการตัดสินใจ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความยืดหยุ่น ด้านความมีวิจารณญาณ และด้านความมีเหตุผล

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นแบบประเมินที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐาน 28 หัวข้อ ได้แก่ การตรงต่อเวลา บุคลิกภาพและการแต่งกาย กิริยามารยาทโดยรวม ความรอบรู้ต่องานในหน้าที่ การสร้างความ

ประทับใจให้แก่ผู้โดยสาร การวางแผนในเรื่องเวลา ความรู้ในเรื่องเครื่องดื่ม ความรู้ในเรื่องอาหาร ความพร้อมและความกระตือรือร้นในการทำงาน การดูแลผู้โดยสารหลังการบริการอาหาร ความรู้ตามมาตรฐานในการปฏิบัติงานแต่ละเที่ยวบิน การดูแลรักษาความสะอาดในบริเวณทั่วไป ความร่วมมือในกลุ่ม ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ทักษะคิดในการบริการ การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ การจรรยาบรรณที่ถูกต้อง การความสำนึกในด้านความปลอดภัย ความพร้อมในส่วนร่างกายและจิตใจ ทักษะการสื่อสาร วิธีการประกาศ การขายสินค้าปลอดภาษี ความสามารถในการมอบหมายหน้าที่และให้ข้อมูล คุณภาพของการเป็นผู้นำที่ดี มีความสามารถในการตัดสินใจ ความสามารถในการมอบหมายหน้าที่และตำแหน่ง ความสามารถในการจูงใจ และความเที่ยงธรรม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 28 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยวัดผล การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน 28 หัวข้อข้างต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนดำเนินการ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจและผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน และความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในข้างต้นมาทำการพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้วัด คือ ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตนและความสามารถในการตัดสินใจ และนำมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่องค์การใช้อยู่ในปัจจุบันมาสร้างเป็นแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. ทำการหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ และทำการปรับปรุงเครื่องมือ พร้อมกับทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จากนั้นนำมาทำการวิเคราะห์หาค่า Item

Total Correlation และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

4. ทำหนังสือขออนุมัติในการดำเนินการเก็บข้อมูล และนำเสนอต่อฝ่ายบริหารเพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้รับอนุญาตจากฝ่ายบริหารแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามรายชื่อที่ได้ทำการรวบรวมและสุ่มคัดเลือกไว้ ซึ่งประกอบด้วย แบบสอบถามจำนวน 6 ตอนจำนวน 189 ชุด

5. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-moment Correlation Coefficient) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยการใช้แบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติทั้งหมดใช้การคำนวณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

สรุปผลการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 189 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 54 มีอายุระหว่าง 46-50 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 77.80 มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 และมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90

2. ภาวะผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพบว่าอยู่ในระดับสูงมาก และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของภาวะผู้นำได้แก่ การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น การมีศีลธรรมในการประกอบการ การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ พบว่าอยู่ในระดับสูงมากเช่นกัน มีเพียงองค์ประกอบด้านความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์เท่านั้นที่อยู่ในระดับสูง

3. บุคลิกภาพของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อพิจารณาเป็นองค์ประกอบของบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง และบุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่นอยู่ในระดับสูงมาก มีเพียงบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์เท่านั้นที่อยู่ในระดับต่ำ

4. การเห็นคุณค่าแห่งตนของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับสูง

5. ความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นองค์ประกอบของความสามารถในการตัดสินใจ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความยืดหยุ่น ด้านความมีวิจรรย์ญาณ และด้านความมีเหตุผล อยู่ในระดับสูงเช่นกัน

6. ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับสูง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ภาวะผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .589$) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของภาวะผู้นำในแต่ละด้าน พบว่า ภาวะผู้นำด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา ภาวะผู้นำด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการ ภาวะผู้นำด้านความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ ภาวะผู้นำด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และภาวะผู้นำด้านการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ ต่างก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .444, .593, .441, .516$ และ $.413$ ตามลำดับ) สำหรับภาวะผู้นำด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่นก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .175$) เช่นกัน

2. บุคลิกภาพของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของบุคลิกภาพในแต่ละด้าน พบว่า บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น และบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .01 ($r = .285, .328, .433$ และ $.480$ ตามลำดับ) ส่วนบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.307$)

3. การเห็นคุณค่าของตนของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .574$)

4. ความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .710$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสามารถในการตัดสินใจด้านความเชื่อมั่น ความสามารถในการตัดสินใจด้านความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการตัดสินใจด้านความยืดหยุ่น ความสามารถในการตัดสินใจด้านความมีวิจรรย์ญาณ และความสามารถในการตัดสินใจด้านความมีเหตุผล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .582, .507, .575, .670$ และ $.609$ ตามลำดับ)

5. ตัวแปรภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน และความสามารถในการตัดสินใจสามารถร่วมกันอธิบายผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ถึงร้อยละ 55.3 ($R^2 = .553$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน และความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ศึกษาเฉพาะกรณีของ บริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1. องค์กรควรพัฒนาให้ผู้บังคับบัญชาหรือพนักงานในระดับหัวหน้ามีภาวะผู้นำเพิ่มมากขึ้น โดยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของภาวะผู้นำ โดยจัดให้มีการฝึกอบรม จากหัวหน้าพนักงานที่มีลักษณะแบบอย่างความเป็นผู้นำที่ดีมาเป็นพี่เลี้ยง (Coaching) ซึ่งจะช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างราบรื่น เพิ่มผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

2. องค์กรควรให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพของพนักงานระดับหัวหน้างาน โดยในกระบวนการคัดเลือกพนักงานเข้าดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน องค์กรสามารถนำตัวแปรบุคลิกภาพมาใช้ในกระบวนการคัดเลือก โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น และบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ และผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานในทางลบ ซึ่งองค์กรสามารถนำไปพัฒนาหัวหน้าพนักงาน ให้มีความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตน อันจะส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน

3. ในการคัดเลือกพนักงานหรือแต่งตั้งพนักงานเพื่อบรรจุเป็นหัวหน้างาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับการเห็นคุณค่าแห่งตนของผู้ที่จะถูกคัดเลือก เพื่อจะทำให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งหัวหน้างาน กล่าวคือ องค์กรอาจจะประยุกต์โดยการนำแบบวัดการเห็นคุณค่าแห่งตนไปใช้ในการสอบคัดเลือกพนักงานในระดับหัวหน้างาน อันเป็นผลให้องค์กรสามารถคัดเลือกหัวหน้างานได้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น หรือองค์กรอาจจะพัฒนาการเห็นคุณค่าแห่งตนของพนักงาน โดยแสดงให้พนักงานรู้ว่าตนมีความสำคัญกับองค์กร อาจทำโดยการพูด ชักจูงหรือมอบใบประกาศนียบัตรกับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเป็นต้น

4. ในส่วนของความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน องค์กรควรพัฒนาให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสามารถในการตัดสินใจเพิ่มมากขึ้น อาจทำโดยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาความสามารถ และทักษะในการตัดสินใจ โดยมีองค์ประกอบในการพิจารณา 5 องค์ประกอบ คือ ความมั่นใจ ความคิดสร้างสรรค์ ความยืดหยุ่น ความมีวิจารณญาณ และความมีเหตุผล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน และความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาอื่นๆ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น ความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม ความเครียด ลักษณะงาน เป็นต้น
2. สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ทำการประเมินโดยหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเองเป็นผู้ประเมิน ซึ่งการประเมินเป็นการประเมินเพียงด้านเดียว หากเป็นไปได้ควรเพิ่มการประเมินเป็นแบบ 360 องศา โดยประเมินจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ลูกค้า เป็นต้น แล้วนำผลการประเมินที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานสมบูรณ์แบบมากขึ้น
3. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานระดับอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน เช่น พนักงานที่ปฏิบัติงานในชั้นประหยัด พนักงานที่ปฏิบัติงานในชั้นธุรกิจ หรือพนักงานที่ปฏิบัติงานในชั้นหนึ่ง เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กนกวรรณ กอบกุลธนะชัย. 2546. ความสัมพันธ์เขาวนอารมณ์ ภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กรองแก้ว อยู่สุข. 2542. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกียรติคุณ วรกุล. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เกียรติวรรณ อมาตยกุล. 2540. พลังแห่งความเชื่อมั่น. กรุงเทพมหานคร: ที พี พรินท์ จำกัด.

โครงการ เสือดำ. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณี : บริษัท ไทย-เอเชีย พี อี. ไซท์ จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จัญญา สันติสงวนศักดิ์. 2546. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องานบริการ บุคลิกภาพกับคุณภาพการบริการลูกค้าของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิตรารัตน์ อักษรเลข. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- จุกา มนต์ไพบูลย์. 2527. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุมพล หนิมพานิช. 2535. การตัดสินใจและการติดต่อสื่อสาร. (เอกสารประกอบการสอนวิชาองค์การและการจัดการ หน่วยที่ 9-15). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชिरาช.
- จำรอง เงินดี. 2550. จิตวิทยาสังคม. เอกสารประกอบการสอนวิชา จิตวิทยาสังคม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จำเนียร จวงตระกูล. 2531. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ชัยพร วิชชาวุธ. 2525. มุลาสารจิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญ รัตนะพิสิฐ. 2550. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาครียา ศรีทอง. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ ทัศนคติต่องานบริการกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางของธนาคาร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชูชัย สมितिไกร. 2546. ลักษณะบุคลิกภาพและความสำเร็จในการทำงานของบุคคล. รายงานการวิจัยภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. 2528. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์วิจัยคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2541. การจัดการทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงเดือน พิพัฒน์ชูเกียรติ. 2541. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขสมบูรณ์ของนักศึกษา
ชั้นปีที่ 1. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ.
- ดำรงศักดิ์ กล้าวิทย์กิจ. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่าง ความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความพึง
พอใจในการทำงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย
จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทนงค์ เกษทรัพย์. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุบรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนา
พานิช.
- ชนพล เตียสุวรรณ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความเป็นส่วนหนึ่ง
กับงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงาน
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธ์. 2535. การวัดการประเมินผลการเรียนการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 2.
นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. 2542. สถิติวิจัย I. กรุงเทพมหานคร: หจก. พี.เอ็น.การพิมพ์.

ปฐมกานต์ อินทพันธุ์. 2549. ปัจจัยด้านเขavnอารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง และ
ภาวะผู้นำที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบการ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์ดี
จำกัด.

_____. 2548. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.

พวงเพชร วัชรอยู่. 2537. แรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: โอเอสพรีนเฮ้าส์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒประสานมิตร.

มัลลิกา ต้นสอน. 2544. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ด้านสุทธาการพิมพ์ จำกัด.

ขงยุทธ เกษสาคร. 2541. ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เอกสารและตำรา,
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2550. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

รัตนาวดี นนทป์ภูมากุล. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ภาวะผู้นำ กับ
ผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับต้น ของบริษัท หนังสือพิมพ์เอกชนแห่งหนึ่ง.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร:
นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

_____. 2550. พจนานุกรมศัพท์จิตวิทยา อักษร M-Z. กรุงเทพมหานคร: ราชบัณฑิตยสถาน.

ลักขณา สรวิวัฒน์. 2545. สุขวิทยาจิต และการปรับตัว. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส. พรินติ้ง เฮ้าส์.

ลวิตตรา พิวงาม. 2548. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ เขavnอารมณ์และความสามารถในการเผชิญอุปสรรค
ที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วุฒิชัย จ้านง. 2533. พฤติกรรมการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร: บารมีการพิมพ์.

วิภา ภัคดี. 2547. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์.

วีณา บุญแสง. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทาง
สังคม ความเครียด กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2540. การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคล 360 องศา. วารสาร
ข้าราชการ (กรกฎาคม-สิงหาคม).

วัลภา สบายยิ่ง. 2542. ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองและ
บุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
ดุสิตบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ศุภจิต คงประชา. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างชาวน์อารมณ์ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง
ความสามารถในการตัดสินใจและผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงาน
อุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล และคณะ. 2547. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริพร ประโยค. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ แรงจูงใจไฟ
ลัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลางในโรงงานอุตสาหกรรม
อิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีระฟิล์ม และ
ไซเท็กซ์ จำกัด.
- _____. 2542. องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร.
- สุดารัชย์ ศิริวงศ์. 2546. อิทธิพลของบุคลิกภาพ และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีต่อผล
การปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง บริษัท มัตสึชิตะ อิเล็กทริก เวิร์คส์ (ไทยแลนด์)
จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- สุภาวดี พูลคล้าย. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และ
ความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงาน
อุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สถิตย์ วงษ์สุวรรณค์. 2540. การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท รวมสาส์น (1997)
จำกัด.

สถิตย์ วงษ์สุวรรณ. 2544. การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร: อักษรพิทยา.

สมเดช สิริพิงศ์พิทยา. 2542. จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สุรศักดิ์ นานานุกูล, มงคล กริชติยาวัช, ชำนาญ รัตนากร และไพโรจน์ อนิจกุล. 2527. การบริหารบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ทวีการพิมพ์.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2543. พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิริพันธุ์ โฉมอุดม. 2545. ความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำ ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเองกับความสามารถในการตัดสินใจของผู้ควบคุมงานอาวุโส บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โสภณ ผดุงจันทร์. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจสายตรวจ สังกัดกองกำกับการสายตรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

หทยา รัตนโชติ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยทักษะทางสังคมกับการปฏิบัติงานของพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หัตยา สุบรรณ. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อลงกรณ์ มีสุทธาและ สมิต สัจจกร. 2542. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร: บริษัท ประชาชน จำกัด.

อิสระ บุญญฤทธิ. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ สมรรถนะ บรรยากาศองค์การ และ
ประสิทธิผลของหัวหน้า งานระดับต้น. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อาทิตย์ ไก่สกุล. 2540. การตัดสินใจหรือการวินิจฉัยสั่งการ. เอกสารประกอบการสอนวิชา
องค์การและการจัดการ. โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

อำนาจ แสงสว่าง. 2545. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: บริษัท อักษราพิพัฒน์ จำกัด.

Ann Arbor, MI. E. 1999. **The Relationship Between Self Esteem and Job Performance.**
(CD-ROM AAC 13644581). MAI 37/05 p. 1526.

Barrick. 1993. Autonomy as a Moderator of the Relationships Between the Big Five Personality
Dimensions and Job Performance. **Journal of Applied Psychology** 78(1): 111-118.

Bovee, C. L. et al. 1993. **Management.** New York: Mc Graw Hill. Inc.

Burger, J. M. 2002. **Personality.** n.p.: Thomson Learning.

Chanie, C. 1999. **Personality and Social Success: Personality and Identifying Self-Esteem as
an Important Determinant of Social Success. Essay** (Online). [http://www.chat
.carleton.ca/~ccunnin2/99essay.html](http://www.chat.carleton.ca/~ccunnin2/99essay.html), 2 September 2000.

Coopersmith, S. 1981. **The Antecedents of Self-Esteem.** California: Consulting Psychologists
Press, Inc.

- Corcoran, D.K. 1981. **Investigation of the Relationship between Selected Variables and the Decision-Making and Managerial Ability of Head Nursed in the Army Nurse Corps.** Dissertation: Faculty of the Graduate School. The University of Texas at Austin.
- Corsini, R. J. 1999. **The Dictionary of Psychology.** n.p.: Braun-Brumfiel
- Costa, P.T., Jr., and R.R. McCrae. 1992. **Revised NEO Personality Inventory (NEO PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) professional manual.** Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Flanagan, J.C. 1954. **Defining the requirements of an executive's job.** *Personel*, 28: 28-35.
- Hemphill, J.K. and A.E. Coons. 1957. **Development of the leader behavior description questionnaire.** In R.M. Stogdill and A.E. Coons (Eds.). **Leader Behavior: Its description and measurement.** Columbus: Bureau of Business Research, Ohio State University, pp. 6-38.
- Hilgard, E. R., and G. H. Bower. 1981. **Theories of Learning.** New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Levy, P. E. and A.H. Baumgardner. 1991. Effect of Self Esteem and Gender on Goal Choice. **Journal of Organizational Behavior.** 12 (November 1991): 529-541.
- Lussier, R. N. 1999. **Management Fundamentals.** Massachusetts: South-Western College Publishing.
- Muchinsky, P. M. 2003. **Psychology Applied to Work.** 7th ed. North Carolina: Phoenix.
- Murphy, K. R. and J. N. Cleveland. 1991. **Performance Appraisal and Organizational Perspective.** Boston: Allyn and Bacon.

- Pollock, K. S. 1998. **The Relationship Between Leadership Style and Subordinate Satisfaction and Performance in Public Accounting Firms.** UMI Proquest (Online). <http://www.lib.umi.com/dissertations/full/citation/abstract>, 20 October 2007.
- Pushpa, M. and N. Jain. 1986. Self Esteem, Need Achievement and Nerd Autonomy as Moderators of the Job Performance-Job Satisfaction Relationship. **Perspectives in Psychological Researches.** 9 (October 1986): 42-46.
- Rosenberg, M. 1979. **Conceiving the Self.** New York: Basis Book.
- Timothy, A. J. and J. E. Bono. 2001. **Relationship of Core Self-Evaluation Traits-Self Esteem, Generalizes Self Efficacy, Lotus of Control and Emotional Stability with Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis.** **Journal of Applied Psychology.** 86 (2001): 80-92.
- Van. et al. 1994. **Contemporary Management.** 3rd ed. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Vroom, Victor and Phillip Yetton. 1973. **Leadership and Decision Making.** Pittsburgh: University of Pittsburgh Press.
- William, M. 1999. **When is Personality a Predictor of Performance? The Moderating Role of Autonomy.** (ProQuest- Dissertation Abstracts No. AAC 9937653).
- Yukl, G. 2006. **Leadership in Organization.** 6th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผศ.ดร. รัตติกรณ์ จงวิศาล ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. ผศ.ดร.ทิพทินนา สมุทรานนท์ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. ดร.รัชนีวรรณ วาณิชชัณยอม ฝ่ายสรรหาและเลือกสรร สำนักงานข้าราชการ
และพลเรือน

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 ถนนพหลโยธิน จตุจักร
กรุงเทพ 10900

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์
เรียน หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นางสาวปวีศา เนียรภาค นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็น
วิทยานิพนธ์เรื่อง “ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจกับ
ผลการปฏิบัติงาน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด”
จึงมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งข้อมูลของท่านจะเป็น
ประโยชน์อย่างสูงต่อการพัฒนาความรู้ทางวิชาการ และสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการ
พัฒนาองค์กรต่อไป

ในการศึกษาในครั้งนี้ จะสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบ
แบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านเอง โดยคำตอบที่ได้รับไม่มีข้อใดถูกหรือผิด
ขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆต่อตัวท่านและองค์กรของ
ท่าน โดยข้อมูลที่ได้รับจะถูกวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวมของงานวิจัยเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อขอความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณา
เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

นางสาว ปวีศา เนียรภาค
นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร (ภาคพิเศษ)
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน
ความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงาน
ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด**

คำชี้แจงทั่วไป

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเรื่องภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตนความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงาน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามภาวะผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการเห็นคุณค่าแห่งตนของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตอนที่ 6 แบบสอบถามผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3. **โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อ และตามความเป็นจริง** เพื่อประโยชน์โดยรวมในการพัฒนาศักยภาพของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อไปในอนาคต

4. คำตอบของท่านมีค่ามาก ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ **ผู้วิจัยจะเก็บรักษา คำตอบของท่านไว้เป็นความลับ และนำเสนอผลการศึกษาเป็นไปในภาพรวม ไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด**

นางสาว ปวีศา เนียรภาค

นิสิตปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ (ภาคพิเศษ)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามภาวะผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างหลังข้อความ **ที่ตรง** **กับความเป็นจริงตามที่ท่านได้ปฏิบัติในการบริหารองค์การมากที่สุด** เพียง 1 คำตอบ โดยข้อมูลจากคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้แสดงเป็นผลรวมในงานวิจัยเท่านั้น

0	1	2	3	4
ไม่เคยเลย	นานๆครั้ง	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยมาก

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		0	1	2	3	4
1	ฉันส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชารักษาราชการ					
2	ฉันส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง					
3	ฉันให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการทำงาน					
4	ฉันช่วยจุดประกายความคิดให้ผู้ใต้บังคับบัญชา					
5	ฉันให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความสามารถหรือศักยภาพของตนเอง					

ผู้ที่สนใจแบบวัดภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบ กรุณาติดต่อ ผศ.ดร.รัตติกรณ์ จงวิศาล ภาควิชา
จิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างหลังข้อความ **ที่ตรง** **กับความเป็นจริงตามที่ท่านได้ปฏิบัติในการบริหารองค์การมากที่สุด** เพียง 1 คำตอบ โดย ข้อมูลจากคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้แสดงเป็นผลรวมในงานวิจัยเท่านั้น

0	1	2	3	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		0	1	2	3	4
1	ฉันมักจะวิตกกังวลอยู่เป็นประจำ					
2	ฉันมักมีอารมณ์โกรธทันที เมื่อบุคคลอื่น แสดงอาการชั่วโทสะฉัน					
3	ฉันรู้สึกว่าคุณเองเป็นคนไร้ค่า ไม่มี ความหมาย					
4	ฉันไม่ชอบการออกไปพูดต่อหน้าผู้คนจำนวนมาก					
5	เมื่ออยู่ในภาวะคับขัน บ่อยครั้งที่ฉันไม่สามารถ ควบคุมการกระทำของตนเองได้					
6	ฉันมักจะหวั่นไหวกับคำพูดของผู้อื่นเสมอ					
7	ฉันสร้างความสนิทสนมกับคนแปลกหน้าได้ อย่างรวดเร็ว					
8	ฉันชอบการสนทนากับบุคคลอื่นมาก					
9	ฉันเป็นคนสนุกสนานร่าเริง มีอารมณ์ขันอยู่เสมอ					
10	ฉันเป็นคนมองโลกในแง่ดี					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		0	1	2	3	4
11	เมื่อฉันมีเวลาว่าง ฉันมักหากิจกรรมทำร่วมกับผู้อื่นเสมอ					
12	ฉันไม่ชอบอยู่นิ่งเฉย มักจะหาสิ่งต่างๆ มาทำอยู่ตลอดเวลา					
13	ฉันชอบที่จะจินตนาการถึงอนาคตของตนเอง					
14	ฉันสนใจงานศิลปะแทบทุกแขนง					
15	ฉันชอบทำในสิ่งใหม่ๆ ไม่เคยทำมาก่อน					
16	ฉันมีความคิดที่แปลกใหม่ สำหรับการทำงานเสมอ					
17	ฉันรู้สึกสนุกกับการได้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน					
18	ฉันไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคมที่เห็นว่าไม่ถูกต้อง					
19	ฉันเชื่อว่าในโลกนี้มีคนดีที่น่าคบมากกว่าคนที่น่ารังเกียจ					
20	ฉันมีความจริงใจและจะปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา					
21	ฉันเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้อื่น					
22	เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ฉันสามารถประนีประนอมยอมความกับผู้อื่นได้					
23	ฉันจะแสดงกิริยาสุภาพอ่อนน้อมกับผู้อื่น					
24	ฉันแสดงความเห็นอกเห็นใจและห่วงใยผู้อื่น					
25	ฉันสามารถทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลาได้ทุกครั้ง					
26	ฉันเก็บของส่วนตัวให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		0	1	2	3	4
27	ฉันทำงานหนักเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					
28	ฉันเป็นคนที่มึผลงานดีเสมอ					
29	ฉันคิดได้ตรงตรงวางแผนก่อนลงมือทำสิ่งต่างๆทุกครั้ง					
30	ฉัน ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายต่อปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการเห็นคุณค่าแห่งตนของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างหลังข้อความ **ที่ตรงกับความเป็นจริงตามที่ท่านได้ปฏิบัติในการบริหารองค์การมากที่สุด** เพียง 1 คำตอบ โดยข้อมูลจากคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้แสดงเป็นผลรวมในงานวิจัยเท่านั้น

0	1	2	3	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		0	1	2	3	4
1	ฉันเป็นคนที่มีความมั่นใจมาก (I'm pretty sure of myself.)					
2	ฉันปรารถนาที่จะเป็นคนอื่นเสมอๆ (I often wish I were someone else.)					
3	ฉันเป็นคนที่ชอบสิ่งต่างๆได้ง่ายๆ (I'm easy to like.)					
4	ฉันและครอบครัวมีความสุขร่วมกัน (My family and I have a lot of fun together.)					
5	ฉันคิดว่า การพูดต่อหน้าผู้คนหรือกลุ่มคนเป็นเรื่องที่ยากมากๆ (I find it very hard to talk in front of a group.)					

ผู้ที่สนใจแบบวัดผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรุณาติดต่อผู้วิจัย ที่ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

**ตอนที่ 5 แบบสอบถามความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบิน**

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างหลังข้อความ **ที่ตรงกับความเป็นจริงตามที่ท่านได้ปฏิบัติในการบริหารองค์การมากที่สุด** เพียง 1 คำตอบ โดยข้อมูลจากคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้แสดงเป็นผลรวมในงานวิจัยเท่านั้น

0	1	2	3	4
จริงน้อยที่สุด	จริงน้อย	จริงปานกลาง	จริงมาก	จริงมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		0	1	2	3	4
1	ฉันมีความมั่นใจในการตัดสินใจสั่งการ					
2	ฉันยอมรับการตัดสินใจของฉันแม้ว่าสิ่งที่ตัดสินใจไปนั้นจะผิด					
3	ฉันยังมีกำลังใจที่จะทำงาน ถึงแม้ว่าผู้ใต้บังคับบัญชาจะไม่ยอมรับการในการตัดสินใจของฉัน					
4	ฉันสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับงานได้เด็ดขาดด้วยตัวเอง					
5	ฉันมั่นใจว่างานที่ฉันทำจะประสบความสำเร็จ					
6	ฉันอธิบายเหตุผลของการตัดสินใจของฉันให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้					
7	ฉันมั่นใจต่อการแก้ปัญหาเรื่องงาน					
8	ฉันชอบปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีใหม่ๆ					
9	ฉันชอบหาทางเลือกใหม่มาประกอบการตัดสินใจ					
10	ฉันชอบที่จะศึกษาหาความรู้					
11	โดยปกติฉันชอบปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		0	1	2	3	4
12	ฉันมีความสนใจในเทคโนโลยีใหม่ๆ					
13	ฉันชอบหาวิธีการแก้ปัญหาหลายวิธีมากกว่าวิธีการเดียว					
14	ฉันชอบตัดสินใจเลือกวิธีการที่ดีที่สุดมาแก้ปัญหา					
15	ฉันยอมรับวิธีการใหม่ที่เปลี่ยนแปลง					
16	ฉันสามารถปรับวิธีการทำงานให้คุณภาพการทำงานของฉันดีขึ้น					
17	ฉันสามารถมอบหมายงานให้กับผู้ได้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสมตามความสามารถ					
18	ฉันยอมรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้					
19	ฉันสามารถเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจของฉันให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปได้					
20	ฉันมีความเต็มใจที่จะดูแลงานมากขึ้นเมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ทำให้ฉันต้องรับผิดชอบมากขึ้น					
21	ฉันสามารถยอมรับวิธีการทำงานของเพื่อนร่วมงานที่ไม่เหมือนกับวิธีการทำงานของฉันได้					
22	ฉันสามารถยอมรับความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาที่แตกต่างกับความคิดของฉันได้					
23	ฉันสามารถยอมรับในความแตกต่างของผู้ได้บังคับบัญชาแต่ละคนได้					
24	ฉันประเมินความสามารถของผู้ร่วมงานก่อนที่จะมอบหมายงานให้					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		0	1	2	3	4
25	ฉันสามารถจัดสรรงานให้กับผู้ได้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสมเท่าเทียมกัน					
26	ฉันจัดลำดับความสำคัญตามความจำเป็นในการทำงานได้					
27	ฉันยึดหลักความถูกต้องเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ					
28	ฉันสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้					
29	ฉันสามารถแก้ไขปัญหตามลำดับความจำเป็นในการทำงาน					
30	ฉันยึดกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานมาเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจ					
31	ฉันสามารถอธิบายจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานได้					
32	ฉันมีหลักเกณฑ์ในการทำงานที่แน่นอน					
33	ฉันเป็นคนที่ไม่ไตร่ตรองอย่างรอบคอบก่อนที่จะพูดหรือกระทำสิ่งใด					
34	ฉันมีคิดว่าฉันเป็นคนมีเหตุผล					
35	ฉันสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีหลักเกณฑ์					
36	ฉันเป็นบุคคลหนึ่งที่มีการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ					
37	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงานฉันสามารถพิจารณาปัญหานั้นได้อย่างมีเหตุมีผล					
38	ฉันคำนึงถึงผลประโยชน์เป้าหมายของหน่วยงาน ก่อนทำการตัดสินใจใดๆในการทำงาน					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างหลังข้อความ **ที่ตรงกับความเป็นจริงตามที่ท่านได้ปฏิบัติในการบริหารองค์การมากที่สุด** เพียง 1 คำตอบ โดยข้อมูลจากคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้แสดงเป็นผลรวมในงานวิจัยเท่านั้น

0	1	2	3	4
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับการประเมิน				
		0	1	2	3	4
1	ฉันจะตรงต่อเวลาเสมอ ขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเที่ยวบิน					
2	เวลาปฏิบัติหน้าที่ฉันจะแต่งกายถูกต้องตามระเบียบของบริษัทฯ					
3	ฉันเป็นคนที่มีความสามารถที่ดีต่อทุกคน					
4	ฉันมีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่และความรู้ที่สัมพันธ์กับงานเป็นอย่างดี					
5	ฉันจะพยายามสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสาร					

ผู้ที่สนใจแบบวัดผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรุณาติดต่อผู้วิจัย ที่ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

ภาคผนวก ค

ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item-total Correlation (r) ของข้อคำถามภาวะผู้นำโดยการหาค่าอำนาจจำแนก

ภาวะผู้นำด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา

ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
1	.4853
2	.4092
3	.4307
4	.4740
5	.4919
6	.5075
7	.4415
Alpha	.8039

ภาวะผู้นำด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น

ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
8	.5851
9	.6667
10	.6466
11	.2109
12	.5949
13	.4219
Alpha	.8401

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

ภาวะผู้นำด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการ

ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
14	.5053
15	.3041
16	.7085
17	.7034
18	.2433
Alpha	.7502

ภาวะผู้นำด้านความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์

ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
19	.5584
20	.7012
21	.6697
22	.6151
Alpha	.9011

ภาวะผู้นำด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม

ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
23	.5301
24	.7893
25	.7175
26	.43969
27	.7016
Alpha	.8336

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

ภาวะผู้นำด้านการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ

ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
28	.2999
29	.3013
30	.0024
Alpha	.4065

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item-total Correlation (r) ของข้อคำถามบุคลิกภาพ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก

บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism)

ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
1	.6650
2	.5483
3	.7374
4	.4921
5	.6325
6	.5819
Alpha	.8340

บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตัวเอง (Extraversion)

ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
7	.6303
8	.6905
9	.7359
10	.6495
11	.5166
12	.5868
Alpha	.8426

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ (Openness)	
ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
13	.5142
14	.6778
15	.7995
16	.7927
17	.5715
18	.4824
Alpha	.8439

บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น (Agreeableness)	
ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
19	.5243
20	.7292
21	.6419
22	.6291
23	.5369
24	.7300
Alpha	.8364

บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ (Conscientiousness)	
ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
25	.6598
26	.5697
27	.7860
28	.5484
29	.7199
30	.4219
Alpha	.8295

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item-total Correlation (r) ของข้อคำถามการเห็นคุณค่าแห่งตนโดยการหาค่า
อำนาจจำแนก

ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
1	.5734
2	.4508
3	.1085
4	.3654
5	.5049
6	.3867
7	.2081
8	.5898
9	.5537
10	.5162
11	.3740
12	.7172
13	.4745
14	.6980
15	.3428
16	.5887
17	.4806
18	.6199
19	.5841
20	.6186
21	.0220
22	.5918
23	.7500
24	.4913
25	.7072
26	.2180

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
27	.6718
28	.3434
29	.8072
30	.1971
31	.5450
32	.4987
33	.6455
34	.7067
35	.2295
36	.4946
37	.0019
38	.6457
39	.5874
40	.2659
41	.2370
42	.5457
43	.5810
44	.3890
45	.5114
46	.5947
47	.4237
48	.0179
49	.6573
Alpha	.9323

ตารางผนวกที่ 4 ค่า Item-total Correlation (r) ของข้อคำถามความสามารถในการตัดสินใจโดยการ
หาค่าอำนาจจำแนก

ความสามารถในการตัดสินใจด้านความเชื่อมั่น

ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
1	.7559
2	.3146
3	.2643
4	.7466
5	.7565
6	.6185
7	.7426
Alpha	.8302

ความสามารถในการตัดสินใจด้านความคิดสร้างสรรค์

ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
8	.5790
9	.6666
10	.6459
11	.5857
12	.6581
13	.7211
14	.3242
15	.3697
Alpha	.8390

ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

ความสามารถในการตัดสินใจด้านความยืดหยุ่น	
ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
16	.1599
17	.5289
18	.3200
19	.4296
20	.4465
21	.5161
22	.2876
23	.0561
Alpha	.6449

ความสามารถในการตัดสินใจด้านความมีวิจารณญาณ	
ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
24	.7306
25	.4117
26	.2523
27	.3390
28	.5724
29	.1852
30	.3439
Alpha	.6968

ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

ความสามารถในการตัดสินใจด้านความมีเหตุผล	
ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
31	.4272
32	.7944
33	.6648
34	.7870
35	.8723
36	.8549
37	.8020
38	.6616
Alpha	.9185

ตารางผนวกที่ 5 ค่า Item-total Correlation (r) ของแบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการหาค่า
อำนาจจำแนก

ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
1	.1745
2	.3100
3	.4965
4	.8359
5	.7524
6	.3501
7	.2694
8	.3023
9	.5516
10	.4820
11	.4003
12	.4908
13	.4030
14	.2114
15	.3445
16	.5908
17	.7796
18	.4181
19	.3319
20	.5102
21	.2978
22	.4569
23	.5050
24	.6530

ตารางผนวกที่ 5 (ต่อ)

ลำดับข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
25	.7147
26	.6982
27	.5693
28	.4749
Alpha	.8994

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ- นามสกุล	นางสาว ปวีศา เนียรภาค
เกิดวันที่	17 เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2518
สถานที่เกิด	จังหวัดนครสวรรค์
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีชีวภาพ) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ พ.ศ.2540
ประวัติการทำงาน	ดำรงตำแหน่งอาจารย์ประจำคณะเทคโนโลยีชีวภาพ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ พ.ศ.2540 – 2543 ดำรงตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พ.ศ.2543- ปัจจุบัน