

ชุดฝึกปฏิบัติ

การพัฒนาความสามารถในการเป็นผู้นำทีม

ชุดที่ 1

เรื่อง บทบาทและพฤติกรรมของผู้นำทีม

เรียบเรียงโดย สายพิน แก้วชินดวง

	สารบัญ เรื่อง หน้า บทบาทและพฤติกรรมของผู้นำทีม 1 ประเภทของผู้นำ 2 ผู้นำแบบใช้อำนาจ 2 ผู้นำแบบประชาธิปไตย 2 ผู้นำแบบเสรีนิยม 3 พฤติกรรมของผู้นำ 6 พฤติกรรมของผู้นำที่ดี 7 1. การปฏิบัติตน 8 2. การปฏิบัติตนต่อหน้าที่การงาน
--	--

	9 บทบาทและพฤติกรรมของผู้นำทีมที่มีประสิทธิภาพ 9
	บทบาทและพฤติกรรมของผู้นำทีม ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้น หรือได้รับการยกย่องยอมรับขึ้นเป็นหัวหน้ากลุ่ม เป็นผู้ตัดสินใจเรื่องราวต่างๆ ภาวะผู้นำ คือความสามารถของบุคคลในการชักจูงผู้อื่นให้ร่วมมือร่วมใจกับตน ให้สามารถดำเนินงานไปสู่จุดมุ่งหมายของตนได้ ผู้นำที่ดีย่อมทำให้เกิดผลผลิต และการเปลี่ยนแปลงการทำงานไปในทางที่ดี สร้างความก้าวหน้าแก่ผู้ร่วมงาน และพัฒนางานไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ หน้าที่ของผู้นำ 1. กระตุ้น จูงใจและสร้างความสนใจในงานให้กับบุคคลในกลุ่ม

	2. ช่วยจูงใจสมาชิกทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 3. เพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการทำงานโดยการให้คำแนะนำ อธิบายเกี่ยวกับการทำงาน และถ่ายทอดแผนงาน ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงาน 4. ส่งเสริมให้สมาชิกเกิดความภาคภูมิใจในงาน 5. ช่วยแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงานร่วมกัน ลักษณะสำคัญของคนที่เป็นของผู้นำ 1. มีพลังและความทะเยอทะยาน 2. มีความปรารถนาที่จะนำผู้อื่น 3. มีความซื่อสัตย์ มีจริยธรรม ยึดมั่นในหลักการ 4. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
2 5. มีความเฉลียวฉลาด 6. มีความรอบรู้ในงาน ประเภทของผู้นำ (Type of Leader) หรือแบบของภาวะผู้นำ (style of Leadership) ประเภทผู้นำที่รู้จักและยอมรับกันมี 3 แบบ คือ 1. ผู้นำแบบใช้อำนาจ (Autocratic Leader) หรือผู้นำแบบอัตตาธิปไตย หมายถึงผู้นำที่ใช้ อำนาจตามแบบของอนุรักษนิยม หรือแบบที่ปฏิบัติต่อเนื่องกันมาเป็นประเพณี ผู้นำมีหน้าที่ตัดสินใจทุกอย่างด้วยตนเอง คาดหวังว่าสมาชิกจะปฏิบัติตามทุกอย่างที่ตนบอก ผู้นำประเภทนี้อาจรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกหรือไม่ก็ได้จะมีการวินิจฉัย	3 ข้อเสียของการปฏิบัติงานของผู้นำลักษณะนี้คือ ต้องอาศัยการ ประสานงานและการติดต่อสื่อสาร ซึ่งต้องเป็นผู้นำที่มีคุณภาพและศักยภาพ สูง ในการปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกในกลุ่ม กล่าวคือผู้นำประเภทนี้จะมี พฤติกรรมการทำงานที่สำคัญ 2 ประการคือ 2.1 ให้สมาชิกร่วมในการตัดสินใจ 2.2 มีลักษณะเป็นมิตรและสนับสนุนสมาชิก เมื่อต้องมีการตัดสินใจ เกี่ยวกับงาน โดยจะร่วมกันดำเนินการ ดังนี้

สั่งการที่รวดเร็ว เช่นการวางแผน การจัดการ การสั่งการ อาจเป็นสาเหตุของความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดความขัดแย้ง และทำให้สมาชิกทำงานอย่างไม่เต็มความสามารถ หรือใช้ความคิดสร้างสรรค์เพียงเล็กน้อย ความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับผู้นำเกือบทั้งหมด สิ่งสำคัญที่สุดคือผู้นำประเภทนี้อาจจะไม่ให้ความเคารพต่อศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ อาจใช้การบังคับ ข่มขู่ 2. ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic Leader) หรือผู้นำแบบมีส่วนร่วม หมายถึงผู้นำที่ใช้กลุ่มเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ ผู้นำแบบนี้จะใช้ความคิดของสมาชิกอย่างเต็มที่ ผู้นำจะทำการชี้แนะ สนับสนุน และสร้างความเข้าใจแก่สมาชิกให้อิสระแก่กลุ่ม ในขณะที่เดียวกันก็ยังคงรักษาอำนาจในด้านการตัดสินใจขั้นสุดท้าย	2.2.1 พยายามมองปัญหาให้ชัดเจน หาสาเหตุของปัญหาและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง 2.2.2 เสนอทางแก้ไข โดยการระดมสมองของทุกคนในกลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้อง 2.2.3 เลือกแนวทางแก้ไขที่อาจเป็นไปได้ โดยคำนึงถึงข้อดีและข้อเสียที่อาจเกิดขึ้น 3. ผู้นำแบบเสรีนิยม (Lassies – Faire Leader) หรือ ผู้นำแบบ Group Centered ผู้นำประเภทนี้จะมีการกระจายอำนาจในการจัดการและการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ จะไม่ทำงานคนเดียว แต่จะใช้วิธีการประชุมปรึกษาหารือจากกลุ่ม โดยจะนำปัญหาต่าง ๆ มาสู่กลุ่ม เพราะถือว่าทุกคนในกลุ่มอยู่ในกลุ่มเดียวกัน มีความรับผิดชอบร่วมกัน ผู้นำประเภทลักษณะนี้จะฝึกให้มีการควบคุมกันเอง โดยใช้อำนาจภายในกลุ่ม
4 การดำเนินการของผู้นำแบบเสรีนิยมนี้ จะขึ้นอยู่กับกลุ่มเป็นสำคัญ เช่นในการกำหนด	5

วัตถุประสงค์ การพิจารณาปัญหาต่างๆ ของกลุ่ม สมาชิกกลุ่มจะฝึกตนเองและพยายามจัดสิ่งจูงใจขึ้นมาเอง ผู้นำจะมีบทบาทในการทำหน้าที่ติดต่อกับบุคคลภายนอกเพื่อนำข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ มาสู่กลุ่ม และนำทรัพยากรต่างๆ ที่ต้องการมาสู่กลุ่ม เพื่อความสำเร็จของงาน ผู้นำแบบเสรีนิยมนี้จะมอบอำนาจหน้าที่ให้สมาชิกกลุ่มอย่างเต็มที่ ให้ทำงานตามสบาย ถ่ายทอดแนวทางในการทำงานเอง ผู้นำจะให้คำแนะนำเมื่อถูกร้องขอเท่านั้น ขาดกฎเกณฑ์ในการควบคุมดูแล วางแผน และการประเมินผลงาน สมาชิกขาดความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ผู้นำแบบนี้ทำงานได้ไม่ดีเท่าที่ควร โดยเฉพาะในกลุ่มที่สมาชิกไม่พร้อมในการทำงาน และกลุ่มไม่สามารถในการจัดการได้ งานของกลุ่มจะเกิดความเสียหาย หรือไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ส่งผลให้กลุ่มเกิดความสับสนวุ่นวาย ไม่สามารถทำให้กลุ่มบรรลุเป้าหมายได้	สรุป แบบผู้นำ บทบาท และพฤติกรรมในการทำงาน <table><tr><th>ผู้นำแบบเผด็จการ</th><th>ผู้นำแบบประชาธิปไตย</th><th>ผู้นำแบบเสรีนิยม</th></tr><tr><td> - ผู้นำจะเป็นผู้กำหนดนโยบายทุกอย่าง - เทคนิควิธีทำงานและกิจกรรมจะถูกสั่งการโดยผู้นำ - ผู้นำจะคอยสั่งงานแต่ละอย่างและจะคอยกำกับผู้ทำงานแต่ละคน - ในการติหรือชมงานของกลุ่ม ผู้นำจะใช้วิธีว่ากล่าวตัวบุคคลโดยตรง และจะพยายามวางตัวเป็นทางการ </td><td> - นโยบายต่างๆ จะกำหนดขึ้นโดยมีการปรึกษาและตัดสินใจโดยกลุ่ม - กิจกรรมจะถูกกำหนดขึ้นจากการปรึกษาของกลุ่ม โดยผู้นำจะให้แนวทางเลือก - สมาชิกในกลุ่มจะมีโอกาสเลือกผู้ทำงานร่วมและการแบ่งงานภายในกลุ่มจะทำโดยวิธีตกลงกันเอง - ในการติหรือชม ผู้นำจะหลีกเลี่ยงไม่ว่ากล่าวตัวบุคคล </td><td> - กลุ่มหรือแต่ละคนจะมี เสรีภาพในการตัดสินใจ - ผู้นำจะจัดหาวัตถุดิบให้และจะคอยให้ข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อต้องการ -ผู้นำจะไม่เข้ายุ่งเกี่ยวใดๆ - ผู้นำจะไม่พยายามพูดถึงกิจกรรมของสมาชิกและจะไม่พยายามกำกับกลุ่มแต่อย่างใดเลย </td></tr></table>	ผู้นำแบบเผด็จการ	ผู้นำแบบประชาธิปไตย	ผู้นำแบบเสรีนิยม	- ผู้นำจะเป็นผู้กำหนดนโยบายทุกอย่าง - เทคนิควิธีทำงานและกิจกรรมจะถูกสั่งการโดยผู้นำ - ผู้นำจะคอยสั่งงานแต่ละอย่างและจะคอยกำกับผู้ทำงานแต่ละคน - ในการติหรือชมงานของกลุ่ม ผู้นำจะใช้วิธีว่ากล่าวตัวบุคคลโดยตรง และจะพยายามวางตัวเป็นทางการ	- นโยบายต่างๆ จะกำหนดขึ้นโดยมีการปรึกษาและตัดสินใจโดยกลุ่ม - กิจกรรมจะถูกกำหนดขึ้นจากการปรึกษาของกลุ่ม โดยผู้นำจะให้แนวทางเลือก - สมาชิกในกลุ่มจะมีโอกาสเลือกผู้ทำงานร่วมและการแบ่งงานภายในกลุ่มจะทำโดยวิธีตกลงกันเอง - ในการติหรือชม ผู้นำจะหลีกเลี่ยงไม่ว่ากล่าวตัวบุคคล	- กลุ่มหรือแต่ละคนจะมี เสรีภาพในการตัดสินใจ - ผู้นำจะจัดหาวัตถุดิบให้และจะคอยให้ข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อต้องการ -ผู้นำจะไม่เข้ายุ่งเกี่ยวใดๆ - ผู้นำจะไม่พยายามพูดถึงกิจกรรมของสมาชิกและจะไม่พยายามกำกับกลุ่มแต่อย่างใดเลย
ผู้นำแบบเผด็จการ	ผู้นำแบบประชาธิปไตย	ผู้นำแบบเสรีนิยม					
- ผู้นำจะเป็นผู้กำหนดนโยบายทุกอย่าง - เทคนิควิธีทำงานและกิจกรรมจะถูกสั่งการโดยผู้นำ - ผู้นำจะคอยสั่งงานแต่ละอย่างและจะคอยกำกับผู้ทำงานแต่ละคน - ในการติหรือชมงานของกลุ่ม ผู้นำจะใช้วิธีว่ากล่าวตัวบุคคลโดยตรง และจะพยายามวางตัวเป็นทางการ	- นโยบายต่างๆ จะกำหนดขึ้นโดยมีการปรึกษาและตัดสินใจโดยกลุ่ม - กิจกรรมจะถูกกำหนดขึ้นจากการปรึกษาของกลุ่ม โดยผู้นำจะให้แนวทางเลือก - สมาชิกในกลุ่มจะมีโอกาสเลือกผู้ทำงานร่วมและการแบ่งงานภายในกลุ่มจะทำโดยวิธีตกลงกันเอง - ในการติหรือชม ผู้นำจะหลีกเลี่ยงไม่ว่ากล่าวตัวบุคคล	- กลุ่มหรือแต่ละคนจะมี เสรีภาพในการตัดสินใจ - ผู้นำจะจัดหาวัตถุดิบให้และจะคอยให้ข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อต้องการ -ผู้นำจะไม่เข้ายุ่งเกี่ยวใดๆ - ผู้นำจะไม่พยายามพูดถึงกิจกรรมของสมาชิกและจะไม่พยายามกำกับกลุ่มแต่อย่างใดเลย					

6 พฤติกรรมผู้นำ (Leader Behavior) 1. ผู้นำแบบสนับสนุน (Supportive leadership) เป็นภาวะผู้นำที่คล้ายกับพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งมิตรสัมพันธ์ คือผู้นำให้การสนับสนุนและมีพฤติกรรมที่เป็นมิตรที่สมาชิกสามารถเข้าถึงได้ง่าย เป็นผู้นำที่ใส่ใจในสวัสดิการความเป็นอยู่และความต้องการในฐานะความเป็นมนุษย์ของสมาชิก ผู้นำจะแสดงพฤติกรรมให้การสนับสนุนในการสร้างบรรยากาศที่ดีของการทำงานของสมาชิก รวมทั้งให้การปฏิบัติอย่างเสมอภาคและให้การนับถือต่อศักดิ์ศรีของสมาชิก 2. ภาวะผู้นำแบบสั่งการ (Directive leadership) เป็นภาวะผู้นำที่คล้ายกับพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งกิจสัมพันธ์ คือผู้นำที่ปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยการใช้คำสั่งเกี่ยวกับการทำงาน รวมทั้งแจ้งความคาดหวังให้ทราบ บอกถึงวิธีทำงาน ตลอดจนกำหนดเวลาทำงานสำเร็จให้สมาชิกทราบ ผู้นำแบบสั่งการจะกำหนดมาตรฐานของการทำงานพร้อมกับกฎระเบียบต่างๆ ที่ชัดเจนแก่สมาชิก 3. ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จของงาน (Achievement – oriented leadership) เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย สร้างความมีมาตรฐานด้านความเป็นเลิศสูง แก่สมาชิก และแสวงหาวิธีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการตั้งความคาดหวังต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการแสดงความมั่นใจว่าสมาชิกจะสามารถปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานสูงได้สำเร็จ	7 4. ภาวะผู้นำแบบให้มีส่วนร่วม (Participation leadership) เป็นผู้นำที่แสดงพฤติกรรมต่อสมาชิกด้วยการขอคำปรึกษาก่อนที่จะตัดสินใจ รวมถึงพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ กระตุ้นให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและมีการประชุมกับสมาชิกบ่อย ๆ ผู้นำแบบให้มีส่วนร่วมจะกระตุ้นให้เกิดการอภิปรายของกลุ่มและเขียนข้อเสนอแนะต่าง ๆ ขึ้นในกลุ่ม พฤติกรรมของผู้นำที่ดี การเป็นผู้นำที่ดี คือการมีภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานหรือการดำเนินการ ผู้นำคือตัวแทนของทีม และเป็นจุดรวมพลังของทุกคนในทีม ดังนั้นคุณภาพและคุณลักษณะของผู้นำย่อมมีผลสะท้อนต่อวิธีปฏิบัติงานและผลงานของทีม หรือหน่วยงาน ผู้นำจึงควรเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในหลายด้าน ทั้งความรู้เกี่ยวกับงาน และการบริหารคนในการทำงาน มีความฉลาด รอบรู้ มีวิสัยทัศน์ มีทักษะการคิดวิเคราะห์ และมีการตัดสินใจที่ดี นำหลักของการมีมนุษยสัมพันธ์ไปใช้ มีความใส่ใจรับผิดชอบต่องาน เริ่มตั้งแต่การเสริมสร้างบุคลิกภาพ ลักษณะ การแสดงออกของผู้นำ ทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี ให้เป็นที่น่าเคารพศรัทธา น่ายกย่อง มีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกใน
---	--

	ทีมให้สนใจและตั้งใจในการทำงาน แก้ไขข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน จูงใจคนให้ทำงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้ผลงานดีมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้นำต้องเป็นผู้มีความรู้ มีความสามารถและมีประสบการณ์ในการทำงานอย่างดี เก่งทั้งเรื่องงาน และเก่งทั้งการเข้ากับคน มีความสามารถในการจัดการทั้งเรื่องการวางแผน การมอบหมาย
--	--

8 งาน การสื่อสารในทีมงานและองค์กรอื่นๆ แก้ไขข้อขัดแย้งและจุดบกพร่องในงาน เพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงาน ฯลฯ สามารถนำทีมงานไปสู่จุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่คาดหวังได้เป็นอย่างดี 1. การปฏิบัติตน ได้แก่การวางตนให้เหมาะสม เป็นผู้นำที่ดีโดยมีหลักสำคัญดังนี้ 1.1 มีจิตใจเป็นผู้นำ ได้แก่มีความกล้าหาญ มีจิตใจที่หนักแน่น มีความยุติธรรม สามารถคาดการณ์และหยั่งรู้ถึงจิตใจของผู้อื่นหรือสมาชิกทีม เป็นผู้เอาใจเขามาใส่ใจเรา เคารพในสิทธิหน้าที่ของผู้อื่น ทุ้มเทจิตใจและเวลาให้แก่งาน และต้องเสริมสร้างความรู้ความสามารถอยู่เสมอ 1.2 เป็นตัวอย่างที่ดีแก่สมาชิกทีม หรือผู้ร่วมงาน ได้แก่ มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม มีความอดทน มีระเบียบวินัย มีความเฉลียวฉลาดรู้เท่าทันคน 1.3 สุภาพอ่อนโยน คือการปฏิบัติตนให้เป็นที่พอใจรักใคร่ของสมาชิกทีม และผู้ร่วมงาน เช่นมีกิริยามารยาทเรียบร้อยเข้ากับคนได้ทุกชั้น 1.4 มีบุคลิกภาพดี เป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ น่าศรัทธา และได้รับความไว้วางใจ	9 2. การปฏิบัติตนต่อหน้าที่การงาน จะต้องเป็นผู้มีความรู้ดี มีความคิดดี และมีการกระทำที่ดี เป็นผู้รอบคอบ เอาใจใส่ต่อการทำงาน อย่าให้งานค้างคั่งค้าง เข้าใจการทำงาน รับผิดชอบต่อนหน้าที่ ยึดตัวอย่างแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี ได้แก่ 2.1 การปฏิบัติตน เป็นผู้รู้ เข้าใจในหน้าที่การงานนั้นๆ ควรรู้นโยบายขององค์กร รู้กฎระเบียบ แบบแผน รู้ความต้องการ ควรมีเทคนิคและวิธีการปฏิบัติงานที่ดี ทำความเข้าใจในแนวปฏิบัติเกี่ยวกับความคิดริเริ่ม มีความรับผิดชอบ 2.2 การปฏิบัติตนในฐานะผู้นำ ได้แก่การมีความรู้ความสามารถเฉพาะในการเป็นผู้นำ เช่นไม่เห็นแก่ตัว สุภาพเรียบร้อย รู้วิธีประสานงานและควบคุมงานโดยสรุปได้แก่ 1) มีความรู้ในงาน หรือหน้าที่ของตนและสมาชิกในทีม 2) มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความสนใจ เข้าใจผู้อื่นและยอมรับความแตกต่างของบุคคล 3) กล้าคิดกล้าตัดสินใจ และกล้ารับผิดชอบ 4) มีความรอบรู้ในทุกสิ่ง 5) มีความสามารถปรับเปลี่ยนแนวคิดให้เหมาะสมกับสภาพความเปลี่ยนแปลง 6) มีบุคลิกภาพดี มีวุฒิภาวะทางอารมณ์
---	---

แก่ผู้อื่น 1.5 มีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การทำงานราบรื่นและได้ผลสำเร็จ 1.6 มีคุณธรรม จริยธรรมประจำใจในการทำงาน ได้แก่ พรหมวิหาร 4 และมีความซื่อสัตย์ เทียงตรง ยุติธรรม และมีความสะอาดต่อการทำความชั่ว	7) มีความยุติธรรม บทบาทและพฤติกรรมของผู้นำทีมที่มีประสิทธิภาพ 1. ตัดสินใจเด็ดขาด จะเป็นผู้นำที่มีลักษณะมุ่งมั่น ตัดสินใจเร็ว ไม่โง่เล่ เปลี่ยนไปเปลี่ยนมา ทำให้สมาชิกทีมเกิดความมั่นใจ เชื่อถือ 2. มีเป้าหมายที่ชัดเจน จะเป็นผู้นำที่มีจุดยืน มีอุดมการณ์ มีจุดหมายที่ชัดเจน เท่ากับทั้งทีมได้เห็นหลักชัยที่ต้องเดินไปให้ถึง
10 3. รู้จักใช้คน ผู้นำที่ดีต้องรู้จักสมาชิกในทีมว่าใครเหมาะจะทำอะไร งานไหนควรให้ใครรับผิดชอบ คนไหนเก่งอะไร มีข้อบกพร่องด้านใด และพยายามแก้ไขให้เขามีความสมบูรณ์แบบขึ้น 4. ซื่อสัตย์ ผู้นำต้องเป็นตัวอย่างของความซื่อสัตย์ บริหารค่าใช้จ่ายภายในอย่างเป็นธรรมถูกต้อง ไม่เอารัดเอาเปรียบ 5. สนับสนุนสมาชิกทีม ผู้นำที่ดีต้องให้โอกาสสมาชิกทีมได้ทำงานที่พิสูจน์ความสามารถของเขา ผู้นำที่ดีต้องสร้างสมาชิกทีมให้เก่งขึ้นกว่าเดิม 6. มีมนุษยสัมพันธ์ดี ผู้นำที่ดีต้องมีธษาศยดี รู้จักยืดหยุ่น มีอารมณ์ขัน ให้รางวัล หรือคำชมเชยเมื่อสมาชิกทำในสิ่งที่น่าชมเชย 7. รู้จักรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง ผู้นำที่ดีควรรู้จักรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกทีมพูดหรืออธิบายบ้าง จะช่วยให้สมาชิกทีมทำงานอย่างสบายใจไม่รู้สึกกดดัน เมื่อมีปัญหาเขาจะกล้าถาม หรือเสนอแนะทางเลือกที่ดีได้ 8. บุคลิกภาพต้องดีเยี่ยม ผู้นำควรเป็นผู้มีบุคลิกดี แต่งกายเหมาะสมกับรูปร่าง	เอกสารอ้างอิง ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และ นิตยาพร เสมอใจ. (2547) . การจัดการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น. ธงชัย สันติวงษ์. (2539). องค์การและการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช. วราภรณ์ ตรีเกตุสฤษดิ์. (2549). การทำงานเป็นทีม. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ. สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2544). เอกสารคำสอน รายวิชาพฤติกรรมองค์กร. มปท.

ต้องดูสะอาดสะอาด สดภาพ มีบุคลิกภาพดึงดูดใจ น่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป 9. มีศิลปะในการเจรจา พูดด้วยความนุ่มนวล พูดอย่างรู้จักไตร่ตรอง รู้คิด คิดก่อนพูด รู้กาลเทศะ และรู้จักคนที่เรากำลังเจรจากับ ความคิดต้องไม่สับสน พูดสั้น กระชับตรงประเด็น จริงใจ เป็นธรรมชาติ ใช้เสียงที่ดังพอประมาณ พูดจาไม่หยาบคาย มีจังหวะที่ราบรื่น มีเสียงหนักเสียงเบาเพื่อเน้นความสำคัญของสิ่งที่พูด 10. มีความเป็นผู้นำ คนเป็นผู้นำควรมีความคิดที่เฉียบคม การลงมือที่เด็ดขาด มีการประสานงานที่เฉียบแหลม และมีความรับผิดชอบ	
--	--