

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่ทำรายได้ให้กับประเทศเป็นอย่างมากในแต่ละปี ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศหรือแม้แต่คนไทยเอง การเดินทางท่องเที่ยวในปัจจุบันไม่จำเป็นว่าจะต้องใช้เพียงเฉพาะทางรถยนต์หรือทางรถไฟเท่านั้น การเดินทางทางอากาศก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งซึ่งผู้ที่มีรายได้ไม่สูงนักสามารถใช้บริการได้ เหตุเนื่องจากทางรัฐบาลมีการเปิดการค้าเสรีในทุกๆด้านรวมถึงธุรกิจสายการบิน จึงเกิดสายการบินต้นทุนต่ำขึ้นหลายสายการบิน (Low Cost Airlines) นับตั้งแต่ปีพ.ศ. 2545 เป็นต้นมา ซึ่งจากการศึกษาตลาดและความเป็นไปได้ทางธุรกิจของสายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ พบว่ามีแนวโน้มในการแข่งขันค่อนข้างสูงเนื่องจากเป็นทางเลือกใหม่ที่นำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน ซึ่งในปัจจุบันสายการบินต้นทุนต่ำที่เปิดให้บริการในประเทศไทยมี 3 สายการบิน คือ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์ และสายการบินวันทูโก อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะเป็นสายการบินใดผู้ปฏิบัติหน้าที่ถือเป็นองค์ประกอบหลักในธุรกิจนี้ จึงต้องให้ความสำคัญกับการคัดสรรเพื่อให้ได้บุคคลที่มีลักษณะที่เหมาะสมกับงานและง่ายต่อการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดทักษะ ความเชี่ยวชาญและความมีใจรักในงานที่ทำ โดยจะส่งผลต่อชื่อเสียงขององค์กรและประเทศไทย

บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคมทั้งทางด้านส่วนตัวและอาชีพการงานเพราะบุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ทำให้เรารู้จักคนใดคนหนึ่งในภาพรวมทั้งหมด เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละคนนั้น (ศรีเรือน แก้วกังวาล ,2539, น.5) การศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพจะช่วยให้เราเข้าใจตนเองและผู้อื่นในสถานการณ์ต่างๆ ทำให้สามารถที่จะรู้จักแก้ไขพัฒนา ปรับปรุงหรือควบคุม รวมทั้งทำนายถึงพฤติกรรมต่างๆได้ การมีบุคลิกภาพที่ดี คือ เป็นที่ชื่นชอบและสามารถสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆได้อย่างราบรื่น ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถสร้างความสำเร็จในการทำกิจกรรมต่างๆของชีวิต เพราะได้รับความร่วมมือจากบุคคลแวดล้อม ซึ่งผลสำเร็จเหล่านั้นก็จะทำให้ได้รับความเชื่อถือจากบุคคลอื่นและมักจะเป็นบุคคลที่มีความสุขในชีวิตและประสบความสำเร็จในงานอาชีพ (กันยา สุวรรณแสง, 2533, น.1)

นักพฤติกรรมศาสตร์หรือนักจิตวิทยาอุตสาหกรรม ได้ทำการค้นคว้าศึกษาวิจัยทางด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพัฒนาทรัพยากรอันมีค่าให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานอยู่เสมอ ดังที่ ฮิวโก มันสเตอร์เบิร์ก (Hugo Munsterberg, 1993) ได้กล่าวว่าพนักงานที่มีคุณสมบัติเฉพาะอย่างหนึ่งจะมีความเหมาะสมกับงานอย่างหนึ่งมากกว่าพนักงานที่มีคุณสมบัติอย่างอื่น (ธงชัย สันติวงษ์, 2540) ในปัจจุบันได้มีการนำเอาแบบทดสอบทางจิตวิทยามาใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากร (Recruiting) การสัมภาษณ์และการคัดเลือก (Interviewing and Selecting) การฝึกอบรมพัฒนา (Training Development) การจูงใจ (Motivating) การให้รางวัล (Incentiving) การประเมินผลงาน (Appraising for Performance) และรวมไปถึงการให้คำปรึกษาในการทำงาน (Working Counseling) ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพตามแบบ MBTI โดยสามารถศึกษาลักษณะที่แตกต่างกันออกไปถึง 16 แบบ และมีความละเอียดเพียงพอที่จะสามารถทำนายได้ว่าบุคลิกภาพแบบใดเหมาะสมกับการประกอบอาชีพใด

เชาว์อารมณ์เป็นความสามารถอีกส่วนหนึ่งของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และความเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและนำเอาพลังแห่งอารมณ์และความรู้สึกเหล่านั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพทำให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ รวมถึงการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งประกอบด้วยการตระหนักรู้อารมณ์ของตน สามารถจัดการบริหารอารมณ์ของตนได้อย่างเหมาะสม สามารถจูงใจและให้กำลังใจตนเอง รับรู้และเข้าใจความรู้สึกและอารมณ์ของผู้อื่น และมีทักษะทางสังคมในการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น (ทศพร ประเสริฐสุข, 2543, น.18)

ในปัจจุบันระดับเชาว์ปัญญาเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำนายความสำเร็จในด้านต่างๆ ได้เสมอไป พลอทนิค (Plotnik, 1993, p.281) ได้กล่าวถึงการศึกษาวิจัยของเทอร์แมนและโอเกน ซึ่งได้ทำการศึกษาสำรวจผู้ที่มีเชาว์ปัญญาสูง โดยมีคะแนนเชาว์ปัญญาประมาณ 151 ซึ่งอยู่ในระดับอัจฉริยะ พบว่า 30 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มผู้มีเชาว์ปัญญาสูงนี้ไม่สามารถเรียนจบการศึกษาระดับปริญญาตรี และ 2 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มนี้ถูกถอนชื่อออกจากมหาวิทยาลัยเนื่องจากผลการเรียนตกต่ำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เชาว์ปัญญาไม่ได้เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จไม่ว่าจะทางการเรียนหรือด้านการทำงาน คนเก่งที่ประสบความสำเร็จทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตประจำวันจะต้องไม่เก่งเพียงด้านวิชาการหรือ “เก่งงาน” ความเก่งงาน หมายถึง ความสามารถของสติปัญญา ความเฉลียวฉลาดหรือเรียกว่า เชาว์ปัญญา (IQ) ส่วน “ความเก่งคน” หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถคิด เข้าใจและบริหารจัดการ ควบคุมภาวะอารมณ์ได้ดี หรือเรียกว่า เชาว์อารมณ์ (EQ) ดังนั้น

การที่องค์การจะประสบความสำเร็จได้จึงต้องมาจากทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถทั้งเชาวน์ปัญญาและเชาวน์อารมณ์ควบคู่กันไป (ชุดิมา, 2543, น.2)

บทบาทของเชาวน์ปัญญาและเชาวน์อารมณ์ต่อกิจกรรมต่างๆในชีวิต

ความสำเร็จ	แก้ปัญหา	การเรียนรู้	การทำงาน	ปรับตัว	ครองตน	ครองคน	ชีวิตคู่
ปัจจัยตัดสิน	IQ	IQ	IQ+EQ	EQ	EQ	EQ	EQ

ที่มา: วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, น.14

ผู้นำที่ประสบความสำเร็จกับผู้นำที่ไม่ประสบความสำเร็จนั้นมีจุดที่แตกต่าง คือ เชาวน์อารมณ์ ผู้นำที่เก่งนั้นอาจมุ่งให้ได้งานออกมาดีมากเกินไปจนผู้ตามไม่มีความสุขในการทำงาน ไม่มีขวัญกำลังใจในการทำงาน สุขภาพจิตตกต่ำ นำมาซึ่งผลเสียในองค์การเป็นอย่างมาก ผู้นำที่ดีต้องมีส่วนผสมของทั้งงานที่มีประสิทธิภาพและคนที่ทำงานอย่างมีความสุข (มนัสนันท์ หัตถศักดิ์ , 2546, น.87)

การพัฒนาเชาวน์อารมณ์นั้นจะทำให้บุคคลรู้จักและเข้าใจตนเองและผู้อื่น รับรู้ถึงความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานหรือกิจกรรมใดๆให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การสื่อสารระหว่างกันเป็นไปอย่างสะดวก ราบรื่นและมีประสิทธิภาพ บุคคลสามารถใช้ศักยภาพของตนได้เต็มที่ เชาวน์อารมณ์ทำให้การตัดสินใจมีเหตุผลและรู้จักใช้อารมณ์ในการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองและผู้อื่น ทำให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้โดยไม่มีความขัดแย้ง เพิ่มพูนความคิดสร้างสรรค์วิธีการใหม่ๆ รู้จักปรับตัวและยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สายสุณีย์ สุกรเดมิย์, 2543, น.5)

การประยุกต์ใช้หลักการของเชาวน์อารมณ์มาใช้ในชีวิตประจำวันและการทำงานที่จะมีประโยชน์กับทุกคน ได้แก่(วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, น.14)

1. พัฒนาการด้านบุคลิกภาพของเด็ก เชาวน์อารมณ์มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพที่พึงปรารถนา สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัยได้ดี
2. การสื่อสารแสดงความรู้สึกอารมณ์ของตนได้อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น
3. การปฏิบัติงาน เชาวน์อารมณ์เกื้อหนุนการยอมรับความคิดเห็นริเริ่ม ก่อให้เกิดการสร้างผลิตผลที่สนองเป้าหมาย ลดการลา ขาดงานหรือย้ายงานเนื่องจากข้อขัดแย้งระหว่างบุคคล

ลง

4. การให้บริการ เซาว์นอารมณ์ก่อให้เกิดการทำความรู้จักลูกค้า รับฟังความต้องการของลูกค้าและตอบสนองได้ดี สร้างความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของหน่วยงาน

5. การบริหารจัดการเซาว์นอารมณ์ ช่วยส่งเสริมอัจฉริยภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คนและครองใจคน เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้และพัฒนาตน สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ งานได้ผล คนเป็นสุข เกิดความรักงานและองค์การ มีคนจงรักภักดีมากขึ้น ผู้บริหารที่มีเซาว์นอารมณ์ดี จะมีการพูดและการกระทำที่ตรงกัน

6. การเข้าใจชีวิตของตนและผู้อื่น เซาว์นอารมณ์ เป็นเรื่องของการศึกษาทำความเข้าใจตน การมองเข้าไปในตนก่อนทำความเข้าใจผู้อื่น เมื่อเข้าใจตน เข้าใจผู้อื่น การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันจึงเป็นการมุ่งใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่สูงสุด

งานที่ต้องพบปะผู้คนมาก ลักษณะงานไม่มีแนวทางปฏิบัติหรือโครงสร้างที่ตายตัว ต้องมีความยืดหยุ่นสูง ผู้ปฏิบัติงานที่มีเซาว์นอารมณ์สูงจะสามารถปฏิบัติงานเช่นนี้ได้อย่างมีความสุข แต่ผู้ที่มีเซาว์นอารมณ์ต่ำจะทำงานประเภทนี้อย่างคับข้องใจ เกิดความหงุดหงิดและไม่เป็นสุขในการทำงาน

ลักษณะเด่นของงานพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จะต้องทำงานในเวลาที่ย่ำแย่ทั้งในด้านการปฏิบัติและงานด้านเอกสาร เช่น การเช็คอินผู้โดยสารให้เรียบร้อย 45 นาทีก่อนเครื่องออก การเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องให้ทันกับตารางเวลาเครื่องออก การจัดทำเอกสารต่างๆที่ส่งให้กับการทำอากาศยานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะต้องจัดทำให้เรียบร้อยภายใน 1 ชั่วโมง หลังจากเครื่องออกและจัดเตรียมเอกสารสำหรับเครื่องบินเข้าก่อนเวลาเครื่องลง 1 ชั่วโมง ซึ่งใน 1 ชั่วโมงการทำงานมีเที่ยวบินประมาณ 20 เที่ยวบินและต้องประสานงานกับพนักงานในแผนกต่างๆ เช่น แผนกลูกเรือ แผนกกระเป๋า แผนกขายบัตรโดยสาร แผนกรักษาความปลอดภัย รวมถึงต้องให้บริการกับผู้โดยสารหลากหลายประเภท ฉะนั้นลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินน่าจะมีความโน้มเอียงในลักษณะของความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ทำงานเป็นขั้นตอน มีความคล่องตัวสูงและสามารถแก้สถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี ที่สำคัญที่สุด คือ จะต้องมีความรักในงาน โดยพนักงานที่มีลักษณะบุคลิกภาพดังกล่าวมักมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำและอาจส่งผลถึงความสมดุลงานของคุณภาพชีวิต ทั้งในแง่ของการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานถือเป็นแนวคิดทางด้านการบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ที่หน่วยงานต่างๆเริ่มให้ความสนใจและให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของคนในองค์กร เพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ มีความคิด ความรู้ความสามารถ แต่การที่คนจะทำงานได้ดีก็ต่อเมื่อมีความพึงพอใจในการทำงานและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

ซึ่งจะทำให้คนเหล่านั้นมีความสุขในการทำงานและพร้อมที่จะทำงานนั้นให้มีประสิทธิภาพ หากองค์กรใดมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่พอใจในงาน ผลผลิตหรือคุณภาพงานลดลง ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียต่อองค์กร ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดได้ดำเนินการให้สมาชิกมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมแล้วย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคคลและองค์กรได้ดี ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานจะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาจากลักษณะขององค์กรและความคาดหวังของคนในองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป (Davis, 1989, p.286)

ฉะนั้น นอกจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจะต้องมีใจรักในงานแล้ว ยังจำเป็นมากที่จะต้องมีความเฉลียวฉลาดสูงด้วย เพื่อที่จะเข้าใจอารมณ์ตนเองและสามารถควบคุมอารมณ์ได้เมื่ออยู่ในสภาวะกดดัน รวมถึงเข้าใจความต้องการของผู้โดยสารเป็นอย่างดี ซึ่งพื้นฐานที่สำคัญที่สุด คือ ลักษณะบุคลิกภาพที่หล่อหลอมและพัฒนาขึ้นในแต่ละบุคคล หากมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานแล้วก็เป็นาง่ายในการปฏิบัติงานแต่หากมีลักษณะที่โน้มเอียงไปในลักษณะอื่น ก็สามารถที่จะฝึกฝนพัฒนาให้เหมาะกับงานอาชีพนี้ได้เช่นกัน และเมื่อบุคคลมีความสุขในการทำงานแล้วจะส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงลักษณะบุคลิกภาพแบบ MBTI เชาว์อารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน และทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินหนึ่งและ การศึกษาในครั้งนี้เพื่อยังประโยชน์ให้องค์กรนำไปวางแผนสรรหาและคัดเลือกบุคลากรได้เหมาะสมกับอาชีพ เพื่อให้เกิดมาตรฐานคุณภาพในการทำงานสูงที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะบุคลิกภาพแบบ MBTI ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาระดับเชาว์อารมณ์ในแต่ละมิติของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินหนึ่งตามแนวคิดของโกลแมน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ ระดับเชาว์อารมณ์และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุพนักงาน สถานภาพสมรส อายุงานและรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับเชาว์อารมณ์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุพนักงาน สถานภาพสมรส อายุงานและรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับเชาว์อารมณ์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ในแต่ละมิติมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินหนึ่ง จำนวนทั้งหมด 150 คน

2. ลักษณะบุคลิกภาพตามแนวของไมเยอร์ บริกส์ (Myers-Briggs Type Indicator : MBTI)

3. แบบสอบถามเชาว์อารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน แปลและพัฒนาขึ้นโดย ทิพย์สุดา เผือกสกนธ์ (2547)

4. แบบประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของวอลตัน แปลและพัฒนาโดยพนิดา ปรีชา (2547)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะบุคลิกภาพของผู้ประกอบการอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินหนึ่งในแง่มุมการมองบุคลิกภาพแบบ MBTI

2. ทำให้ทราบถึงระดับเชาว์อารมณ์และทัศนคติที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3. ทำให้ทราบถึงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่มีผลต่อระดับเชาว์อารมณ์

4. สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาเพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่งและการวางแผนทางอาชีพของพนักงาน รวมถึงพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพในการบริการได้ดียิ่งขึ้น

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะบุคลิกภาพแบบ MBTI ตามแนวทางในการศึกษาโดย แคทเธอริน คูก บริกส์ (Catherine Cook Briggs) และอีสเบล บริกส์ เมเยอร์ (Isabel Briggs Myers) เป็นแบบสอบถามมาตรฐานที่แสดงคุณลักษณะในทางตรงกันข้ามของมิติ 4 คู่มิติ หรือ 8 สเกล ซึ่งแบ่งออกเป็น 16 แบบดังนี้ คือ

1.1 ISTJ มีลักษณะละเอียดถี่ถ้วน มีระบบ ทระหนี่อดทน ทำงานหนัก ะมัดระวังกับเรื่องราวที่เป็นรายละเอียด ชอบความเป็นส่วนตัว มีหัวทางศิลปะ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมีหลักการในการทำงานที่ตนรับผิดชอบ

1.2 ISTP พร้อมที่จะจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ สำนึกอยู่ในข้อเท็จจริง มีความเชี่ยวชาญ ยอมรับความเป็นจริง เป็นคนยืดหยุ่น มีกำลังวังชา สนใจรายละเอียด มีเหตุผล มีทักษะสูงด้านกีฬา เป็นผู้นำโดยทำตัวเป็นแบบอย่าง

1.3 ESTP เป็นคนลงมือปฏิบัติการจริง มีข้อมูลมากมาย ชอบเผชิญข้อเท็จจริงและเลือกปฏิบัติการที่เห็นว่ามีประสิทธิผลมากที่สุด กล้าเสี่ยง ชักจูงผู้อื่นให้คล้อยตามตน จัดการทำอะไรๆโดยไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง ยืดหยุ่นในการทำงาน มีชีวิตชีวา

1.4 ESTJ เป็นคนมีเหตุผล ช่างวิเคราะห์ กล้าตัดสินใจ ใจแข็ง สามารถจัดระเบียบข้อเท็จจริงต่างๆได้ดี เป็นผู้นำตรงไปตรงมาและทำหน้าที่ได้รวดเร็ว ทำตามระเบียบแบบแผน

1.5 ISFJ เห็นอกเห็นใจคน จงรักภักดี มีน้ำใจ ยอมลำบากเพื่อช่วยคนที่ตกทุกข์ได้ยาก อดทนและมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ทำตามขนบและกฎระเบียบเคร่งครัด มีความจำดีเลิศ โดยเฉพาะเรื่องราวเกี่ยวกับตัวบุคคล เคารพในหน้าที่ เจียม สุภาพ

1.6 ISFP สุภาพอ่อนโยน เมตตากรุณา ใจกว้างและรู้จักยืดหยุ่น น่านั่งไหลลึก พอใจเงียบๆในงานที่ตนทำ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น ชอบชมเชยมากกว่าตำหนิ ทนเหตุการณ์และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ดี ชอบทำงานเป็นทีม

1.7 ESFP มีลักษณะเป็นกันเอง รักสนุก ชอบสังสรรค์เฮฮา ให้ความสำคัญกับเหตุการณ์ปัจจุบัน ถือว่าการทำงานเป็นกิจกรรมที่สนุกสนาน ให้กำลังใจและเห็นใจผู้อื่น

1.8 ESFJ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ชี้แจงสารคน มีระเบียบ รักษาหัวใจผู้อื่น ทำงานกับผู้อื่นได้ดี เคารพกฎระเบียบและผู้มีอำนาจ รับผิดชอบสูง คบหาสมาคมกับผู้อื่นได้ง่าย

1.9 INFJ เชื่อมมั่นในวิสัยทัศน์ของตน แสดงอิทธิพลอย่างเงียบๆ มีเมตตาธรรมสูง และแสวงหาความกลมเกลียว รักศิลปะ มีความคิด สร้างสรรค์และลึกซึ้ง มองความคิดของตนจากหลายมุม อ่อนโยน

1.10 INFP ใจกว้าง นักอุดมคติ ช่างคิด คล่องตัว ต้องการงานที่คิดว่ามีความหมาย มองหาแนวคิดใหม่ๆ และโอกาสใหม่ๆ ในองค์กร สนับสนุนให้คนทำตามแนวความคิดของตนเอง ตัดสินใจได้อย่างรอบคอบและทะลุปรุโปร่ง

1.11 ENFP มีชีวิตชีวา สามารถในการหยั่งรู้ มีความนึกคิดใหม่ๆ เข้าใจคนอื่นได้ดี มีทักษะในการจัดการกับคน ให้ความสนใจกับสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดกับการทำงาน

1.12 ENFJ มีมนุษยสัมพันธ์ เข้าใจและชื่นชมผู้อื่น อดทน สนับสนุนความร่วมมือ สร้างแรงบันดาลใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลง มีโอกาสที่จะทำงานและให้บริการคนอื่น ชอบสังสรรค์ ชอบสังคม โนมน้าวอารมณ์และความคิดของคนได้มาก

1.13 INTJ มีลักษณะเป็นอิสระ ตัดสินใจแน่วแน่และมุ่งมั่น เชื่อในวิสัยทัศน์ของตน วางแนวคิด รูปแบบและสร้างตัวแบบใหม่ๆ กล้าตัดสินใจ มีพลังในแง่ความคิด นำความคิดไปสู่การปฏิบัติ

1.14 INTP มีเหตุผล อยากรู้อยากเห็น นักทฤษฎี ชอบเรื่องนามธรรม ชอบจัดระบบ ความคิดมากกว่าเหตุการณ์หรือบุคคล ชำนาญในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน มีระเบียบแบบแผน ซื่อสัตย์ ไม่ชอบพบปะผู้คนอย่างมาก จริงใจ จงรักภักดี

1.15 ENTP ชอบทำสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นนวัตกรรม เป็นตัวของตัวเอง มีความหลากหลาย ช่างวิเคราะห์ ชอบความท้าทายที่ซับซ้อน คิดอย่างเป็นระบบและมีตรรกะ ให้ความสนใจกับโลกรอบๆ ตัว

1.16 ENTJ เป็นคนใช้ตรรกะเหตุผลจัดระเบียบ มีแบบแผน มีเป้าหมาย พัฒนาแผนงานอย่างถี่ถ้วน ชอบปัญหาซับซ้อน เอาใจใส่จริงจังมองการณ์ไกลรอบๆ ด้าน ต้องการเป็นผู้นำ

2. เซาว์นอารมณ์ (Emotional Intelligence) หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman) ประกอบด้วย ความสามารถเชิงอารมณ์ของบุคคล 5 ด้าน คือ การตระหนักรู้ในตนเอง การควบคุมตนเอง การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง การร่วมรับความรู้สึก และทักษะทางสังคม

2.1 การตระหนักรู้ในตนเอง (Self Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความสามารถของตนเอง และมีญาณหยั่งรู้ ประกอบด้วย การตระหนักรู้อารมณ์ การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง ความมั่นใจในตนเอง

2.2 การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (Self Regulation) หมายถึง การจัดการต่ออารมณ์ แรงกระตุ้นและความสามารถของตนได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย การควบคุมตนเอง ความเป็นที่ไว้วางใจ ความรับผิดชอบ การปรับตัว ความคิดสร้างสรรค์

2.3 การจูงใจตนเอง (Self Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์อันนำไปสู่เป้าหมาย ประกอบด้วย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ภาวะผูกพัน ความคิดริเริ่ม การมองโลกในแง่ดี

2.4 การร่วมรู้สึก (Empathy) หมายถึง การเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่นและข้อห่วงใยของผู้อื่น ประกอบด้วย การเข้าใจผู้อื่น การพัฒนาผู้อื่น การมีจิตใจใฝ่บริการ การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล การตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม

2.5 ทักษะทางสังคม (Social Skill) หมายถึง ความคล่องในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ ประกอบด้วย การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น การสื่อสาร การบริหารความขัดแย้ง ความเป็นผู้นำ การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การสร้างภาวะผูกพัน การร่วมมือร่วมใจ การสร้างทีมงาน

3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) คือ ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล ตามแนวคิดของวอลตัน (Walton) ประกอบด้วยดัชนีบ่งชี้ 8 ประการ ดังนี้

3.1 การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ประกอบด้วยความเพียงพอและความยุติธรรม

3.2 สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) ประกอบด้วยชั่วโมงการทำงาน เงื่อนไขในการทำงานเกี่ยวกับทางด้านกายภาพและการจำกัดอายุ

3.3 การเปิดโอกาสให้ใช้และพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ (Development of Human Capacities) ประกอบด้วยการมีอิสระในการทำงาน การมีทักษะที่หลากหลาย ข้อมูลและมุมมอง การมีส่วนร่วมในงานตั้งแต่ต้นจนจบและการวางแผน

3.4 การให้โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง (Growth and Security) ประกอบด้วยความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง ทักษะที่ซับซ้อน ความรู้ใหม่และความ เป็นจริงที่เด่นชัด ภารกิจทั้งหมดของงานและการวางแผน

3.5 การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration) ประกอบด้วยความเป็นอิสระจากอคติ การแบ่งชั้นวรรณะ การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน การสนับสนุนและการติดต่อสื่อสาร

3.6 รัฐธรรมนูญในองค์การ (Constitutionalism) ประกอบด้วยความเป็นส่วนตัว มีอิสระในการพูด ความยุติธรรม ความเคารพต่อหน้าที่

3.7 จังหวะชีวิต หรือความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (The Total Life Space)

3.8 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมหรือความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance)

4. พนักงาน หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินหนึ่งที่เป็นคนไทย