

สารบัญ

	หน้า
<u>บทคัดย่อ</u>	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
<u>บทที่ 1</u> บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.3 วิธีการศึกษา	5
1.4 นิยามศัพท์	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
<u>บทที่ 2</u> การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวความคิด	8 c2-1
2.1 ความหมายของความสามารถ	8
2.2 วิธีการวัดความสามารถในการปฏิบัติงาน	14
2.3 <u>ตัวแบบความสามารถ</u>	37 c2-2
2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ว่าด้วยปัจจัยที่มีผลต่อตัวแปรตาม	52
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	80 c2-3
<u>บทที่ 3</u> ระเบียบวิธีวิจัย	82
3.1 วิธีวิจัยที่ใช้	82
3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	82
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	83
3.4 การประมวลผลข้อมูล	83
3.5 ตัวแปรและนิยามปฏิบัติ	83

3.6	สมมติฐานวิจัย	84
3.7	การวิเคราะห์	85
บทที่ 4	ผลการวิจัยและการวิเคราะห์	86
4.1	การพรรณนาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านต่างๆ และความสามารถในการปฏิบัติงาน	86
4.2	ตัวแปรหรือปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน	103
4.3	ตัวแปรหรือปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานตามลำดับความสำคัญ	109
4.4	ข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	111
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	116
5.1	สรุปผลการวิจัย	116
5.2	อภิปรายผล	118
5.3	ข้อเสนอแนะ	121
บรรณานุกรม		122
ภาคผนวก		130
ภาคผนวก ก	แบบสอบถามเรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	130
ภาคผนวก ข	หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล สัมภาษณ์ และแจกแบบสอบถามเพื่อประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์	137
ประวัติผู้เขียน		139

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1	3
ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับความนิยมในการนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในการบริหารองค์การ	
2.1	19
การกำหนดระดับความสามารถตามลักษณะโครงสร้างแบบแบ่งตามระดับชั้น (Hierarchical Structure)	
2.2	19
การแบ่งความสามารถในการให้บริการลูกค้า ออกเป็น 4 ระดับตามระดับพนักงานและสายการบังคับบัญชาในองค์การ	
2.3	20
ความสามารถในระดับต่างๆ ตามบทบาทของตำแหน่งงาน	
2.4	21
การกำหนดรายละเอียดของความสามารถในแต่ละระดับ	
2.5	26
Proficiency Scale และ Behavioral Indicator ที่ใช้อธิบายร่วมกัน	
2.6	29
การจัดแบ่งระดับของความสามารถ ตามลักษณะโครงสร้างแบบไม่มีระดับ	
2.7	30
Competency : ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ที่เขียนคำอธิบายทั้ง 5 ระดับ	
2.8	30
Competency : การพัฒนาตนเอง ที่เขียนคำอธิบายทั้ง 5 ระดับ	
2.9	31
คำอธิบายระดับของ Competency	
2.10	31
การเขียนคำอธิบาย Competency : Accuracy เพียง 3 ระดับ	
2.11	32
การเขียนคำอธิบาย Competency : Achievement Motivation เพียง 3 ระดับ	
2.12	33
Competency : การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)	
2.13	33
Competency : การคิดเชิงแนวคิด (Conceptual Thinking)	
2.14	34
Competency : มุมมองเชิงกลยุทธ์ (Strategic Perspective)	
2.15	35
ตัวอย่างตารางการให้คะแนนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะตำแหน่งที่แตกต่างกันและขีดความสามารถที่ควรจะมีในองค์การ	
2.16	42
ตัวอย่างการจัด Competency ตามหมวดหมู่ที่องค์การกำหนด	
4.1	87
ร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
4.2	88
ร้อยละของความเห็นในเรื่องความพึงพอใจในงาน	
4.3	89
ร้อยละของความพึงพอใจในงาน	

4.4	ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในงาน	89
4.5	ร้อยละของความเห็นในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร	90
4.6	ร้อยละของความผูกพันต่อองค์กร	91
4.7	ร้อยละของคะแนนความผูกพันต่อองค์กร	92
4.8	ร้อยละของความเห็นในเรื่องการได้รับการฝึกอบรม	93
4.9	ร้อยละของคะแนนการได้รับการฝึกอบรม	93
4.10	ร้อยละของความเห็นในเรื่องความพึงพอใจในค่าตอบแทน	94
4.11	ร้อยละของความพึงพอใจในค่าตอบแทน	95
4.12	ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในค่าตอบแทน	96
4.13	ร้อยละของความเห็นในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน	97
4.14	ร้อยละของความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน	98
4.15	ร้อยละของคะแนนความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน	98
4.16	ร้อยละของปัจจัยด้านสุขภาพ	99
4.17	ร้อยละของสุขภาพ	99
4.18	ร้อยละของคะแนนสุขภาพ	100
4.19	ร้อยละของความสามารถในการปฏิบัติงาน	101
4.20	ร้อยละของคะแนนความสามารถในการปฏิบัติงาน	103
4.21	ร้อยละของความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	104
4.22	ร้อยละของความสามารถในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยต่างๆ	107
4.23	Correlation Matrix	110
4.24	สรุปตัวแปรอิสระที่อธิบายและพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยใช้ Multiple Regression	111

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านแรงขับ คุณลักษณะ การรับรู้ตนเอง ทักษะ และความรู้	11
2.2 ความสามารถที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม ผลงาน และผลลัพธ์	12
2.3 ภาพแสดงระดับ Competency ตามบทบาทสายการบังคับบัญชา	18
2.4 Expertise Proficiency Scale	23
2.5 Proficiency Scale และ Behavior Indicator ในด้านการรู้ความต้องการของลูกค้า	24
2.6 Proficiency Scale และ Behavior Indicator ในด้านการบริการลูกค้า เป็นหลัก	25
2.7 การกำหนดระดับความสามารถตามลักษณะโครงสร้างแบบแบ่งตามระดับ ความเชี่ยวชาญ	26
2.8 Global Proficiency Scale	27
2.9 ตัวอย่างความสามารถของบุคคล	37
2.10 การสร้าง Competency Model	41
2.11 การจัดแบ่งหมวดหมู่ของ Competency	43
2.12 Competency Model ที่แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม แสดง Competency ย่อยในแต่ละกลุ่มที่สัมพันธ์กัน	43
2.13 โมเดลของผลงานสูง (A Model of Effective Job Performance)	45
2.14 การนำ Competency มาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์	48
2.15 Competency ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	50
2.16 ความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตามองค์ประกอบ ด้านต่างๆ	51
2.17 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ	54
2.18 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)	81