

**บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เชาว์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค  
และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่างชาติแห่งหนึ่ง**  
BIG FIVE PERSONALITY, EMOTIONAL QUOTIENT, ADVERSITY QUOTIENT,  
AND PERCEIVED CAREER SUCCESS: A CASE STUDY OF FLIGHT ATTENDANTS IN ONE AIRLINE

กฤติยา จันทร์อ่อน\* และ ศ.ดร.ศรีเรื่อน แก้วกั้งวาล

Kittiya Jan-On\* and Prof. Dr. Siruen Kaewkungwal

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Industrial and Organizational Psychology Faculty of Liberal Arts, Thammasat University

\*Corresponding author: E-mail: kkeehoh@gmail.com

รับบทความ 7 ตุลาคม 2561 แก้ไขบทความ 14 กันยายน 2562 ตอรับบทความ 21 กันยายน 2562 เผยแพร่บทความ ตุลาคม 2562

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เชาว์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่างชาติแห่งหนึ่ง มีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่างชาติแห่งหนึ่ง จำนวน 150 คน และมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แบบสอบถามเชาว์อารมณ์ แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และแบบสอบถามการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบรายด้านได้แก่ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกและบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r=.281$  และ  $r=-.141$  ตามลำดับ) แต่ไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกของบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

เชาว์อารมณ์โดยรวมและรายด้านได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น ด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r=.642$ ,  $r=.474$ ,  $r=.305$ ,  $r=.386$ ,  $r=.552$  และ  $r=.658$  ตามลำดับ)

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมและรายด้านได้แก่ ด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหาด้านความอดทนต่อปัญหา มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r=.324$ ,  $r=.3333$  และ  $r=.549$  ตามลำดับ) แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านการควบคุม และด้านความรับผิดชอบต่อปัญหากับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

**คำสำคัญ** บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ, เชาว์อารมณ์, ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค, การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

### ABSTRACT

This study aimed to investigate big five personality, emotional quotient, adversity quotient, and perceived career success of flight attendants in one airline. The sample of this study was 150 flight attendants in one airline. The research instruments were the questionnaires on big five personality, emotional quotient, adversity quotient, and perceived career success. Data were analyzed through statistics including Pearson Product Moment Correlation, and Stepwise Multiple Regression Analysis. The results of this study could be summarized as follows:

In terms of big five personality traits, extraversion was positively related to perceived career success, meanwhile neuroticism was negatively to perceived career success with a statistical significance level of .01 ( $r=.281$

and  $r = -.141$ , respectively). However, openness to experience, agreeableness, and conscientiousness were not positively related to perceived career success.

Emotional Quotient factors including self-awareness, self-regulations, motivation, empathy, and social skill were related to perceived career success with statistical significance level of .01 ( $r = .642$ ,  $r = .474$ ,  $r = .305$ ,  $r = .386$ ,  $r = .552$ , and  $r = .658$ , respectively).

Adversity Quotient factors including reach and endurance were related to perceived career success with a statistical significance level of .01 ( $r = .324$ ,  $r = .3333$ , and  $r = .549$ , respectively). Control and ownership were not related to perceived career success.

**Keywords:** Big Five Personality, Emotional Quotient, Adversity Quotient, Perceived Career Success, Flight Attendants

## บทนำ

ในช่วงเดือนกันยายน 2560 ที่ผ่านมา หน่วยงานกลยุทธ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ (Economic Intelligence Center) หรือ EIC ปรับประมาณการการเติบโตของเศรษฐกิจไทยในปี 2560 เป็น 3.6% จากเดิม 3.4% จากการส่งออกสินค้าที่เติบโตดีกว่าความคาดหมาย กลุ่มประเทศเศรษฐกิจขนาดใหญ่อย่างสหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป และญี่ปุ่น พึ่งตัวพร้อมกันเป็นครั้งแรกในรอบหลายปี ส่งผลให้การส่งออกของไทยเติบโตได้ถึง 8.9% ในช่วง 8 เดือนแรกของปี นำโดย สินค้าเกษตร อาหาร เครื่องดื่ม และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มีการประเมินว่าการส่งออกจะสามารถขยายตัวได้ต่อเนื่อง โดยคาดว่ามูลค่าการส่งออกตลอดปีจะเติบโตได้ถึง 7% ซึ่งดีที่สุดในรอบ 6 ปี นอกจากนี้ ภาคการท่องเที่ยวยังคงมีแนวโน้มที่ดี คาดว่าในปี 2561 จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาในประเทศไทยเพิ่มจากปีก่อนหน้า 7.9% (ฐานเศรษฐกิจ, 28 กันยายน 2560)

ข้อมูลในช่วง 9 เดือนแรก มีนักท่องเที่ยวต่างชาติถึง 26.1 ล้านคน คิดเป็นการขยายตัวถึง ร้อยละ 5.4 และคาดว่าในช่วงที่เหลือของปี นักท่องเที่ยวจะขยายตัวในระดับสูงจากปัจจัยฐานตัวในปีก่อนหน้า ทำให้มีการปรับคาดการณ์จากเดิม 35.0 มาเป็น 35.8 ล้านคน ส่วน รายได้มีการปรับคาดการณ์เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน จากเดิม 1.84 มาอยู่ที่ 1.86 ล้านล้านบาท ขณะที่ปี 2561 คาดว่าจำนวนนักท่องเที่ยวจะยังคงขยายตัวได้ดีที่ร้อยละ 8.0 ส่วนรายได้จากการท่องเที่ยวจะขยายตัวได้ดีที่ร้อยละ 12.0 (สำนักนโยบายเศรษฐกิจมหภาค ณ ตุลาคม 2560, ประมาณการเศรษฐกิจไทย ปี 2560 และ 2561)

การท่องเที่ยวถือเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญอีกด้านหนึ่งของเศรษฐกิจไทย อาชีพที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญกับการท่องเที่ยวก็คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้วยภาพลักษณ์ที่ดี องค์กรมีความมั่นคง และมีโอกาสต่างๆ ในชีวิตที่เป็นลักษณะเฉพาะของอาชีพนี้ เช่นการได้เดินทางไปในประเทศต่างๆ จากการทำงาน ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่บุคคลจำนวนมากมีความต้องการที่จะประกอบอาชีพนี้ ด้วยลักษณะงานที่ต้องพบปะบุคคลหลากหลายเชื้อชาติ หลากหลายวัฒนธรรม ทำให้องค์กรต้องการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับการทำงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อประสิทธิภาพประสิทธิผลของการบินและการท่องเที่ยวที่ใช้เครื่องบินเป็นยานพาหนะ ซึ่งปัจจุบันสายการบินต่างๆ ต่างแข่งขันกันเพื่อให้บริการที่ประทับใจ ซึ่งปัจจัยหนึ่งมาจากการทำงานของพนักงานต้อนรับและบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับ

ดังนั้นในการศึกษารุ่นนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่างชาติแห่งหนึ่ง โดยใช้ฐานแนวคิดจากทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ใช้กันมากในการวัดบุคลิกภาพของพนักงานในองค์กรต่าง ๆ ภทรญาณี จงชนะพิพัฒน์ (2551) ได้อธิบายว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคครี (Costa & McCrae, 1992) มีห้าแบบได้แก่ 1. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว 2. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ 3. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม 4. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และ 5. บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บวกกับการที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องพบปะกับผู้คนหลากหลายเชื้อชาติ วัฒนธรรม ทำให้เขาวุ่นวายและเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญในการประสบความสำเร็จจากการทำงาน โกลแมน (Goleman, 1998)

ด้วยลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งกลางวัน และกลางคืนตามตารางการบิน สภาพการทำงานจะมีความกดดันสูงสำหรับคนที่ทำงานในตำแหน่งนี้เพราะต้องปรับตัว อดทนและรับมือต่อสิ่งที่เกิดขึ้น แก้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายให้แก่บุคคลหลายเชื้อชาติที่มีความแตกต่างทางภาษา วัฒนธรรม และต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ครบถ้วน ถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติที่สายการบินได้กำหนดไว้ ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน อีกทั้งฝ่ายบริหารของสายการบินแต่ละแห่งจะทำการตรวจสอบ ทดสอบความสามารถ อบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพของพนักงานต้อนรับเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอทำให้ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบ

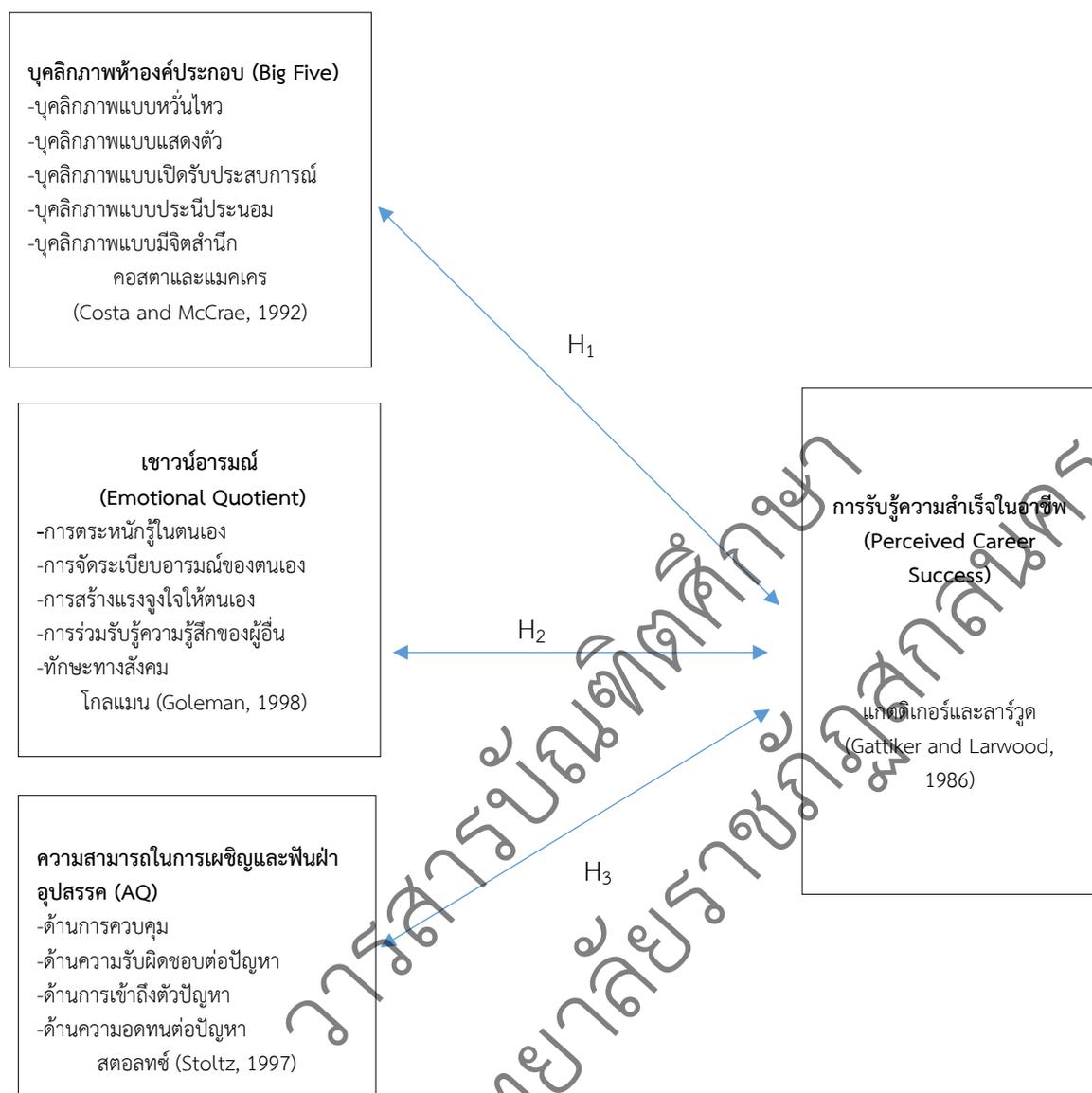
อาชีพนี้ นอกจากความสำเร็จของพนักงาน ไม่ใช่เพียงแค่ความสำเร็จจากระดับการศึกษา และประสบการณ์เท่านั้น แต่จะต้องอาศัยองค์ประกอบอื่นๆ เช่น อายุ ระดับการศึกษา ความชำนาญในวิชาการหรือทักษะในการทำงาน และปัจจัยอื่นๆด้วย ซึ่งปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่จะส่งผลทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพคือ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และนอกจากบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เขาวนอารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพถือว่าเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่สำคัญสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะอาชีพการงานเป็นเรื่องที่หล่อเลี้ยงชีวิตให้ดำเนินไปได้ มนุษย์เราทุกคนต่างมีความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพที่ตนได้ทุ่มเทกำลังกายกำลังใจลงไป เพื่อให้ได้มาซึ่งผลแห่งความสำเร็จในรูปของชื่อเสียง เกียรติยศ หน้าที่การงาน รายได้ ผลกำไร รวมทั้งความสุขความพึงพอใจในชีวิต โดยที่แกตติเกอร์และลาร์วูด (Gattiker & Larwood, 1986) ได้อธิบายไว้ว่าความสำเร็จในอาชีพ (Career Success) คือการรับรู้ความสำเร็จก้าวหน้าในอาชีพของตน ซึ่งมีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาทการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง จัดจ้และคณะ (Judge, et al., 1995) ศึกษาพบว่า การศึกษาความสำเร็จในอาชีพสามารถทำนายความสำเร็จด้านการเงินได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเมลามัด (Melamed, 1995) ที่พบว่าระดับการศึกษามีผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เขาวนอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นคนไทยและใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้องสายการบินต่างชาติแห่งหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ระดับเขาวนอารมณ์ ระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และระดับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่างชาติ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพที่องค์ประกอบกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่างชาติ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่างชาติ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่างชาติ

## กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

## ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่างชาติแห่งหนึ่ง จำนวน 230 คน (ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม 2560)

## กลุ่มตัวอย่าง

## ขนาดของตัวอย่าง

กำหนดขนาดตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรการหาขนาดตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 727) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดตัวอย่าง  
 $N$  = ขนาดประชากร  
 $e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มมีค่าเท่ากับ 0.05  
 ซึ่งจากสูตรข้างต้นมีการคำนวณขนาดตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{230}{1 + (230)(0.05)^2} = 146.03$$

ผลจากการคำนวณได้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 147 คน

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาโดยใช้ขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 150 คน

#### วิธีการเลือกตัวอย่าง

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การเลือกตัวอย่างสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยจากบัญชีรายชื่อของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 230 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการจับสลากโดยให้ตัวอย่างที่ได้กระจายไปตามอายุของพนักงานและอายุการทำงาน

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่างชาติแห่งหนึ่ง จำนวน 230 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรการหาขนาดตัวอย่างของยามานะ (Yaman, 1973, p.727) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาโดยใช้ขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 150 คน

#### เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของ กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547) ซึ่งแปลมาจากแบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่เรียกว่า NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) ของ คอสตา และแมคครี (Costa & McCrae, 1992) จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเขาวนอารมณ์ ผู้วิจัยปรับปรุงข้อคำถามเขาวนอารมณ์ จากแบบสอบถามของ อีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์, ทิพย์สุดา เมธีพลกุล และบุรุษย์ อัครทวิบุญ (2553) ตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1998) จำนวน 40 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุงจากแบบสอบถามจากแบบสอบถามของศุภกานต์ น่วมจะโป๊ะ (2553) ตามกรอบแนวคิดของสตอลท์ (Stoltz, 1997) จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุงจากแบบสอบถามของณัชชา เพชรสากล (2554) ตามแนวคิดของแกตติเกอร์และลาร์วูด (Gattiker & Larwood, 1986) มีจำนวน 20 ข้อ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ Statistical Package for Social Science เพื่อ 1) วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) 2) วิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเขาวนอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความสำเร็จในอาชีพ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) ทดสอบสมมติฐานการวิจัย 1-3 โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยแสดงในตารางดังนี้

ตาราง 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 บุคลิกภาพแบบหัวนโหน มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = -0.141$ , $p < 0.01$ )
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = 0.281$ , $p < 0.01$ )
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 เขavnอารมณ์โดยรวม มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = 0.642$ , $p < 0.01$ )
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 เขavnอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = 0.474$ , $p < 0.01$ )
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 เขavnอารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = 0.305$ , $p < 0.01$ )
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 เขavnอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = 0.386$ , $p < 0.01$ )
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 เขavnอารมณ์ด้านการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = 0.552$ , $p < 0.01$ )
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 เขavnอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = 0.658$ , $p < 0.01$ )
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = 0.324$ , $p < 0.01$ )
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความรับผิดชอบ ต่อปัญหา มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการเข้าถึงตัว ปัญหา มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = 0.333$ , $p < 0.01$ )
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนต่อปัญหา มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ	ยอมรับสมมติฐาน ( $r = 0.549$ , $p < 0.01$ )

### สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลที่ได้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ เงินเดือน และประสบการณ์ทำงาน โดยข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แสดง

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 95.3 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 มีอายุ 30 – 40 ปี สูงสุด จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ข้อมูลระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 92.7 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ข้อมูลเงินเดือนของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 100,001 – 200,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมาคือน้อยกว่า 100,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ 7 – 9 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 ประสบการณ์ทำงาน 4-6 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และไม่เกิน 3 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

ตาราง 2 แสดงค่าจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n=150)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	7	4.7
- หญิง	143	95.3
รวม	150	100
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 30 ปี	10	6.7
- 30 – 40 ปี	140	93.3
รวม	150	100
3. ระดับการศึกษา		
- ปริญญาตรี	139	92.7
- สูงกว่าปริญญาตรี	11	7.3
รวม	150	100
4. สถานภาพสมรส		
- โสด	137	91.4
- สมรส	11	7.3
- อื่นๆ	2	1.3
รวม	150	100
5. เงินเดือน		
- น้อยกว่า100,000	10	6.7
- 100,000-200,000	140	93.3
รวม	150	100
6. ประสบการณ์การทำงาน		
- ไม่เกิน 3ปี	14	4.7
- 4 – 6 ปี	15	9.3
- 7 – 9 ปี	55	36.7
- ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	66	44.0
รวม	150	100

จากข้อมูลการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน สามารถสรุปค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร ได้แก่ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เขาวินิจฉัย ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และการรับรู้ความสำเร็จในชีวิต ดังแสดงในตาราง

ตาราง 3 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เซาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฟูอุปสรรค และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

ตัวแปร	Mean	S.D.	ระดับ
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ			
-แบบหวั่นไหว	2.06	0.497	ต่ำ
-แบบแสดงตัว	3.74	0.530	สูง
-แบบเปิดรับประสบการณ์	2.82	0.490	ปาน
-แบบประนีประนอม	3.77	0.401	สูง
-แบบมีจิตสำนึก	3.93	0.518	สูง
เซาวน์อารมณ์	4.08	0.429	สูง
-การตระหนักรู้ในตนเอง	3.92	0.599	สูง
-การจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง	3.89	0.611	สูง
-การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง	4.31	0.659	สูง
-การร่วมรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น	4.31	0.487	สูง
-ทักษะทางสังคม	4.12	0.565	สูง
ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรค	4.14	0.508	สูง
-ด้านการควบคุม	4.10	0.601	สูง
-ด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา	3.89	0.642	สูง
-ด้านการเข้าถึงตัวปัญหา	4.31	0.641	สูง
-ด้านความอดทนต่อปัญหา	4.24	0.562	สูง
การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ	3.93	0.444	สูง
-บทบาทการทำงาน	3.97	0.507	สูง
-ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.29	0.505	สูง
-การเงิน	3.63	0.589	สูง
-ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง	3.70	0.760	สูง

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 3.64 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.270 เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับสูง คือ 3.93 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.518 รองลงมาได้แก่ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 3.77 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.401 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 3.74 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.530 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ 2.82 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.490 และบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำ คือ 2.06 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.497

เซาวน์อารมณ์ มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 4.08 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.429 เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า การสร้างแรงจูงใจให้ตนเองและการร่วมรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันและอยู่ในระดับสูง คือ 4.31 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.659 และ 0.487 ตามลำดับ รองลงมาได้แก่ ทักษะทางสังคม มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 4.12 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.565 การจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 3.89 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.611 และการตระหนักรู้ในตนเอง มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 3.92 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.599

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรค มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 4.14 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.508 เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับสูง คือ 4.31 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.641 รองลงมาได้แก่ ด้านความอดทนต่อปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 4.24 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.562 ด้านการควบคุม มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 4.10 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.601 และด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 3.89 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.642

การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 3.93 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.444 เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับสูง คือ 4.29 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.505 รองลงมาได้แก่ บทบาทการทำงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 3.97 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.507 ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 3.70 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.760 และการเงิน มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 3.63 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.589

## อภิปรายผลการวิจัย

1. การทดสอบสมมติฐานยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1 รวมทั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 และ 1.2 กล่าวคือ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพแบบห้วนไหว ( $r = -.141$ ) มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพเพราะถ้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่หนักแน่น หรือควบคุมตนเองไม่ได้ จะส่งผลต่อการทำงานที่ต้องรับมือกับเรื่องต่างๆ อยู่ตลอดเวลา ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ( $r = .281$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ เพราะด้วยสายงานนี้ จะต้องเจอกับคนจำนวนมาก ถ้าเป็นคนเก็บตัวอาจจะทำให้ทำงานได้ไม่สำเร็จ ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับ การศึกษาของภาณิน กมลสุนทร (2553) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ กรณีศึกษา พนักงานบริษัทดีโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ผลพบว่า บุคลิกภาพแบบห้วนไหว มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

2. การทดสอบสมมติฐานยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2 รวมทั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 และ 2.5 กล่าวคือ เข้าวารมณด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ( $r = .474$ ) ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ( $r = .305$ ) ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ( $r = .386$ ) ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น ( $r = .552$ ) ด้านทักษะทางสังคม ( $r = .658$ ) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ เพราะว่า ปัญหาจะมาจากงานที่เกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก ถ้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่รู้จักรับควบคุมอารมณ์ตนเอง ไม่พยายามเข้าใจผู้อื่น จะทำให้ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีความสุขและสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของคันสนีย์ เจริญแก้ว (2548) ศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ กรณีศึกษาพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 340 คน ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การทดสอบสมมติฐานยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3 รวมทั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 3.1, 3.2, 3.3 และ 3.4 กล่าวคือ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม ( $r = .324$ ) ด้านการเข้าถึงตัวปัญหา ( $r = .333$ ) ด้านความอดทนต่อปัญหา ( $r = .549$ ) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ เพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะเผชิญปัญหากับผู้โดยสารตลอดเวลา เช่นความต้องการที่ไม่สิ้นสุดของผู้โดยสาร เหตุฉุกเฉินไม่คาดฝัน อาจจะมีคนป่วยกะทันหัน คนเป็นโรคหัวใจ ถ้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถอดทนและเผชิญฝ่าอุปสรรคไปได้ ก็จะทำให้ทำงานได้อย่างสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนุชนารถ ฤทธิสนธิ (2551) เรื่องเขาวารมณ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลประจำการกรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 2558 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

1.1 องค์กรควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าภาพรวมควรมีการพัฒนาและปรับปรุง เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่างชาติแห่งนี้ มีคุณภาพชีวิตที่ดีเพื่อที่จะได้เกิดการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของตนมากยิ่งขึ้น

1.2 องค์กรควรให้ความสำคัญกับเรื่องของเข้าวารมณเพราะเข้าวารมณทุกด้านมีระดับสูงและมีความความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต่างชาติสามารถบริหารจัดการงานต่าง ๆ ภายใต้อาการกดดันได้ดี มีความคิดสร้างสรรค์ มีความมั่นใจ เชื่อมั่นต่อศักยภาพในตนเองซึ่งจะส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดประสบความสำเร็จในชีวิตจนเกิดการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

1.3 องค์กรควรส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานในเรื่องการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านการเงิน เพราะค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูงปานกลาง เพื่อที่จะให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้เกิดการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของตนมากยิ่งขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนสายการบินต่างชาติแห่งหนึ่งเท่านั้น ผู้วิจัยเห็นว่าการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยในพนักงานต้อนรับบนสายการบินที่เป็นคู่แข่ง หรือสายการบินอื่น เพื่อเปรียบเทียบว่ามีผลในระดับใด

2.2 การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประเมินตามการรับรู้ของตนเอง ซึ่งผลการสำรวจสามารถบ่งบอกได้ถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจใช้การวิจัยแบบอื่น เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพ หรือการวิจัยเชิงทดลองด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นต้น

2.3 การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจเนื่องจากมีข้อคำถามค่อนข้างมาก และบางคำถามในแต่ละตัวแปรมีความใกล้เคียงกัน อาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้รับความสะดวกสบายในการทำเท่าที่ควร และมีความสับสนกับคำถามบางข้อที่มีความใกล้เคียงกัน ดังนั้น อาจจะพัฒนาแบบสอบถามให้มีความกระชับ ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ตอบมีความสะดวกในการตอบ และเข้าใจข้อคำถามไปในทิศทางเดียวกันกับที่ผู้วิจัยต้องการนำเสนอ

## เอกสารอ้างอิง

- นุชนาถ ฤทธิสนธิ. (2551). *เชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลประจำการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัชชา เพชรสากุล. (2554). *บุคลิกภาพเชิงรุก ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานขายทางโทรศัพท์ : กรณีศึกษาบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์, ทิพย์สุดา เมธีพลกุล, และ บุรชัย อัสวทวิญญู. (2553). *การศึกษาเปรียบเทียบเชาวน์อารมณ์ (EQ) และเชาวน์วิริยะ (AQ) ของบุคลากรในองค์กรที่ใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและหลักปรัชญาอื่นในการบริหารจัดการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรญาณี จงธนะพิพัฒน์. (2551). *บุคลิกภาพองค์ประกอบและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในบริษัทต่างชาติชั้นนำ : กรณีศึกษาพนักงานขายเภสัชภัณฑ์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาณิน กมลสุนทร. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพองค์ประกอบ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศันสนีย์ เจริญแก้ว. (2547). *ความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภกานต์ น่วมจะโป๊ะ. (2553). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค การรับรู้การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาและความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มงานพยาบาลผู้ป่วยวิกฤต : กรณีศึกษาการศึกษาโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เศรษฐกิจไทยปี 2560-2561 เด็บโตต่อเนื่องแต่ยังไม่ทั่วถึง (28 กันยายน 2560). *ฐานเศรษฐกิจ*. เข้าถึงจาก <http://www.thansettakij.com/content/213566>. 20 กุมภาพันธ์ 2561.
- สำนักนโยบายเศรษฐกิจมหภาค. (ตุลาคม 2560). *ประมาณการเศรษฐกิจไทย ปี 2560 และ 2561*. เข้าถึงจาก <http://www.fpo.go.th/main/Economic-report/Thailand-Economic-Projections.aspx>. 15 มีนาคม 2561.
- Costa, P.T., Jr. and McCrae, R.R. (1992). *Revised NEO personality inventory and NEO five factor inventory: Professional manual*. Odessa, FL: PAR.
- Gattiker, U. E., & Larwood, L. (1986). Subjective Career Success: A Study of Managers and Support Personnel. *Journal of Business and Psychology*, 1(2), 78-94.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Judge, T. A., Cable, D. M., Boudreau, J. W., & Bretz, R. D. (1995). An Empirical Investigation of the Predictors of Executive Career Success. *Personnel Psychology*, 48(3), 485-520.
- Melamed, T. (1995). Career success: The moderating effect of gender. *Journal of Vocational Behavior*, 47(1), 35-60.
- Stoltz Pual, G. (1997). *Adversity Quotient: Turning Obstacles into Opportunities*. New York: United Stages of America.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.