

ความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ กับการปรับตัว ของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ADVERSITY QUOTIENT, EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ADJUSTMENT OF EMPLOYEES OF NGERN TID LOR HEAD OFFICE, BANGKOK

กรรณิการ์ แก้วอยู่ / Kannika Kaewoui ¹

ทิพย์วัลย์ สุรินยา / Tippavan Surinya ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ และการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ 2) เปรียบเทียบการปรับตัวของพนักงานตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรคกับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ ตัวอย่าง คือ พนักงานของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 240 คน ได้มาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับสูง ความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง และการปรับตัวอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน 3) ความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การฟื้นฟ้อุปสรรค, ความฉลาดทางอารมณ์, การปรับตัว

¹ นิสิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Kasetsart University) ผู้ปฏิบัติงานควบคุมคุณภาพการขยายทางโทรศัพท์ บริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ (Ngern Tid Lor Company, Head Office, Bangkok), Kannika.kaew@ku.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Kasetsart University), Fsoctvs@ku.ac.th

ABSTRACT

The purposes of this research were to: 1) study the level of adversity quotient; emotional intelligence, and adjustment of employees of Ngern Tid Lor Head Office; 2) compare the adjustment of employees as classified by personal factors; 3) study the relationship between adversity quotient and adjustment of employees; and 4) study the relationship between emotional intelligence and adjustment of employees. The sample was 240 employees of Ngern Tid Lor Company, Head Office, Bangkok. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and Pearson's product-moment correlation coefficient.

The results showed that: 1) Adversity quotient and adjustment of employees were at a high level, while emotional intelligence was at a moderate level. 2) The employees with different personal factors were not different in the adjustment. 3) Adversity quotient was positively related to the adjustment of employees with statistical significance at .05 level. 4) Emotional intelligence was positively related to the adjustment of employees with the statistical significance at .05 level.

Keywords: adversity quotient, emotional intelligence, adjustment

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ที่มีแนวโน้มความรุนแรงในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 ทำให้รัฐบาลประกาศใช้นโยบายการรักษาระยะห่างกันทางสังคม (social distancing) เพื่อการเพาะเชื้อไวรัสและเพื่อป้องกันการแพร่ระบาด (พนัสนิย์ ธิติชัย และกันทิลา ทวีวิทย์การ, 2564: ออนไลน์) ทำให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานแบบใหม่ขึ้น คือ การทำงานที่บ้าน (Work From Home: WFH) ทำให้พนักงานต้องเปลี่ยนแปลงการทำงานในทันที กรณีที่พนักงานประสบปัญหาในการปรับตัวนั้น อาจส่งผลเสียต่อองค์กรได้ ซึ่งบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ถือเป็นอีกบริษัทหนึ่งที่พบวิกฤติการณ์เปลี่ยนแปลงดังกล่าว พนักงานฝ่ายขายทางโทรศัพท์ต้องมีการปรับตัว สำหรับพนักงานฝ่ายขายทางโทรศัพท์นั้น ถือเป็นอาชีพที่สามารถปรับตัวในการทำงานจากสถานการณ์โควิด-19 ได้ง่าย แต่อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีผลกระทบต่องานไม่มากนัก ตัวอย่างเช่น การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานฝ่ายขายทางโทรศัพท์ด้วยกัน หรือการให้ข้อมูลลูกค้าในกรณีลูกค้าต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ตอบไม่ได้ อาจจะต้องรอเวลาในการติดต่อกลับหาลูกค้าอีกครั้ง จึงทำให้อาจเสียโอกาสในการทำงานไป ซึ่งการประสบปัญหาดังกล่าวในสถานการณ์เช่นนี้อาจจะมีผลกับความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ (บริษัทเงินติดล้อ จำกัด (มหาชน), 2563: ออนไลน์)

โดยทั่วไปแล้วทุกองค์กรย่อมต้องการบุคลากรที่มีศักยภาพทั้งทางด้านความฉลาดในการรับมือกับปัญหา (Adversity Quotient: AQ) ซึ่งจะทำให้มีพลังในการต่อสู้ แข่งขันสูง สามารถทำงานได้ทุกอย่างโดยไม่เกรงกลัว

ต่ออุปสรรคหรือความยากลำบาก และยังต้องการบุคลากรที่มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) สูงด้วยเช่นกัน เพราะแม้บุคลากรจะมีความฉลาดในการรับมือกับปัญหา (AQ) อยู่ในระดับสูง แต่ก็ไม่สามารถทดแทนความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ได้ (Safi'i et al., 2021: 2)

สำหรับพนักงานนอกจากต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้และมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารแล้วนั้น ยังต้องมีความมั่นคงในอารมณ์ รู้จักตนเอง เข้าใจผู้อื่น มีความอดทนอดกลั้นต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ สามารถเผชิญกับความเครียดได้อย่างเหมาะสม มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นอยู่เสมอ และต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดี เพื่อให้พนักงานสามารถในการพัฒนาตนเองตามเป้าหมาย เป็นคนเก่ง เป็นคนดี และมีความสุขในการดำเนินชีวิต ประกอบกับงานวิจัยที่เกี่ยวกับการปรับตัวในประเทศไทยยังมีจำกัด (นิดา แซ่ตั้ง, 2555: 17)

ดังนั้นจึงสนใจศึกษาความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ กับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร และผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในการจะนำผลการวิจัยไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายให้แก่พนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ เพื่อพัฒนาพนักงานให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีหน่วยงานและสังคม

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาระดับความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ และการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่
2. เปรียบเทียบการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรคกับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. ความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
3. ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรค

ความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรค หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ยากลำบาก หรืออุปสรรคต่าง ๆ โดยสามารถควบคุมสถานการณ์ที่ลำบากได้ สามารถวิเคราะห์ถึงต้นเหตุของอุปสรรคนั้น ๆ มีความรับผิดชอบต่อปัญหา รับรู้ผลกระทบของอุปสรรคและมีความอดทนอดกลั้นต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น (Safi'i et al., 2021: 1)

Stoltz (1999: 1 อ้างถึงใน กฤษณีย์ โหมตทอง ประสงค์ ตันพิชัย และระวี สัจจโสภณ, 2562: 22) กล่าวว่าไว้ว่า ความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรค สามารถแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้ สิ่งที่ทางวิทยาศาสตร์สามารถพิสูจน์ได้และการนำมาประยุกต์ใช้ในโลกของความเป็นจริง โดย AQ มีหลักการมาจากทางวิทยาศาสตร์ 3 ศาสตร์ ได้แก่ จิตวิทยาการรู้คิด (cognitive psychology) อิมมูโนวิทยาทางจิตประสาท (psychoneuroimmunology) และสรีรวิทยาของระบบประสาท (neurophysiology) ซึ่งเมื่อรวมกันแล้วเกิดเป็นความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรคที่นับว่าเป็นหลักพื้นฐานแห่งความสำเร็จของบุคคล และ Stoltz (1999: 2 cited by Johnson, 2023: 4) กล่าวถึงทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรค ได้แก่ ทฤษฎีการระบุเหตุของพฤติกรรม (attribution theory) ทฤษฎีความหมดอาลัยตายอยาก (learned helplessness) ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy) ทฤษฎีของการคาดหวัง (expectancy theory) ทฤษฎีความเชื่อในการควบคุม (locus of control) ในการนำเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรค ซึ่งองค์ประกอบของความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรค ประกอบด้วย การควบคุมสถานการณ์ (Control: C) สาเหตุและความรับผิดชอบเอง (Origin and Ownership: O2) การรับรู้ผลกระทบของอุปสรรค (Reach: R) และความอดทนต่อความยากลำบาก (Endurance: E)

ทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเข้าใจ และสามารถปรับใช้เพื่อการรู้จักตัวเอง ซึ่งเป็นพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์และโน้มน้าวใจกับบุคคลอื่น ซึ่ง Salovey & Mayer (1990: 186) แสดงความเห็นไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) เป็นเรื่องของความสามารถในการปรับตัวใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ขั้นรู้ตน (emotional awareness) เป็นการประเมินอารมณ์และการแสดงอารมณ์ของตนเองได้ถูกต้อง การที่คนสามารถรับรู้ ระบุ และจำแนกภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับตนได้ เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อความสามารถในการปรับตัวที่แสดงออกทางอารมณ์ โดยเชื่อว่าระดับอายุมีผลต่อการรับรู้อารมณ์ บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีรับการรับรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ถูกต้องมากขึ้น ตัวอย่างเช่น เด็กสามารถรับรู้ภาวะทางอารมณ์ที่แสดงออกทางสีหน้าได้อย่างถูกต้องตามระดับอายุ ยิ่งโตยิ่งรับรู้อารมณ์ได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

2. ขั้นควบคุมอารมณ์ (regulation emotional) เป็นการควบคุมและดูแลภาวะอารมณ์ของตนเองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ทั้งในด้านวจีกรรม กายกรรม มโนกรรม จนถึงสามารถควบคุมอารมณ์ของบุคคลอื่นได้ ซึ่งในขั้นนี้เป็นขั้นที่มีความสำคัญมาก

3. ขึ้นใช้ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) พบว่า บุคคลแต่ละคนจะมีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากอารมณ์ของตัวเองที่แตกต่างกันเพื่อแก้ไขปัญหา หรือช่วยในการปรับตัว หากภาวะอารมณ์ที่ดีจะช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และคิดอย่างมีเหตุผล

ซึ่งสามารถแบ่งรูปแบบของความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) เป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบความสามารถ (ability model) ของความฉลาดทางอารมณ์ เน้นบทบาทของอารมณ์และสติปัญญาที่มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และรูปแบบผสม (mixed models) ซึ่งรวมทั้งความสามารถทางสมองและคุณลักษณะ (Salovey & Mayer, 1990: 187)

ความฉลาดทางอารมณ์เน้นในโครงสร้าง ส่วนเรื่องความสามารถนั้น ในระยะแรกของความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วย ความสามารถที่ปรับได้ (adaptive abilities) มี 3 ประเภท ได้แก่ การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ การควบคุมอารมณ์ และการใช้ประโยชน์อารมณ์ ในการจัดการกับปัญหา โดยแบ่งออกได้เป็นองค์ประกอบย่อย ได้แก่ การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ (appraisal and expression of emotion) การควบคุมอารมณ์ (regulation of emotion) การใช้ประโยชน์ของอารมณ์ (utilization of emotion) (Salovey & Mayer, 1990: 186)

จะเห็นได้ว่าโครงสร้างความสามารถของความฉลาดทางอารมณ์ของ Salovey & Mayer (1990: 187) ในครั้งแรกจะเน้นการใช้อารมณ์เป็นหลัก ซึ่งมีโครงสร้างการรู้คิดและทางสังคมที่เกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออก การจัดการระบบควบคุมและใช้ประโยชน์ของอารมณ์ประกอบอยู่ด้วย

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงบทบาทในการทำงาน

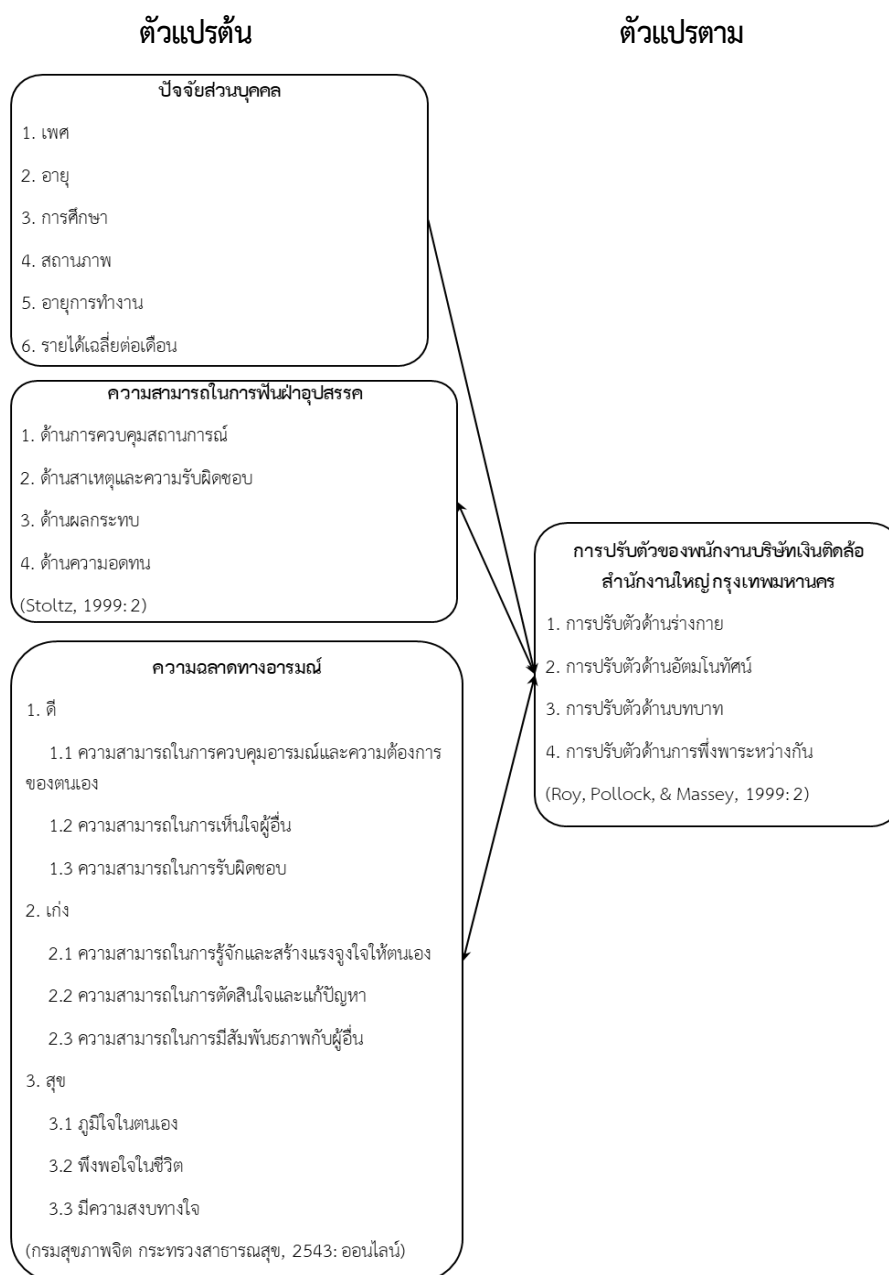
การปรับตัว หมายถึง การที่บุคคลสามารถสร้างหรือขัดเกลาพฤติกรรมให้เข้ากับแบบแผนของสังคม หรือสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ ทำให้มีชีวิตอยู่อย่างปกติสุขทั้งทางกายและจิตใจ ไม่เกิดผลเสียต่อตนเองและผู้อื่น (Nicholson & West, 1988: 106)

ซึ่งเป็นแนวคิดที่กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของบทบาทและหน้าที่ของผู้คนในองค์กรตลอดเวลา แนวคิดนี้ให้การเน้นว่าบทบาทและหน้าที่ของผู้คนในองค์กรสามารถเปลี่ยนไปตามการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กรได้ และทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงบทบาทในการทำงานนำเสนอว่าในการดำเนินงานขององค์กร บทบาทและหน้าที่ของผู้คนไม่ได้ถูกกำหนดไว้แบบแน่นอน แต่มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ ปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาท ได้แก่ ข้อกำหนดบทบาท กระบวนการถ่ายทอดทางสังคม (induction-socialization process) ชนิดของแรงจูงใจ (motivational orientation) และผลของการเรียนรู้ในการทำงานก่อนรับบทบาท (prior occupational socialization)

จากการศึกษางานวิจัยก่อนหน้านี้ พบว่า แม้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูง (ธัญญารัตน์ ยุววรรณ และพวงเพชร วัชรอยู่, 2557: 154) และมีการปรับตัวในระดับสูงแล้ว (พรณทิศา ทศนิยม และชนิดดา เพ็ชรประยูร, 2564: 22) แต่พบเพียงปัจจัยด้านอายุของพนักงานที่ส่งผลต่อการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค (ธัญญารัตน์ ยุววรรณ และพวงเพชร วัชรอยู่, 2557: 160) ปัจจัยด้านค่าตอบแทน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน (ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ, 2558: 203-204) และรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้การปรับตัวของพนักงานที่แตกต่างกัน (พรรัตน์

แสดงหาญ, 2563: 29) อีกทั้งยังพบว่า ความฉลาดทางสติปัญญา (Soysub & Jarinto, 2018: 9) และความฉลาดทางอารมณ์ (Maharani, 2022: Abstract) และการปรับตัวมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของพนักงาน

โดย Roy, Pollock & Massey (1999) เชื่อว่ามนุษย์ต้องมีการปรับตัวเพื่อรักษาความสมดุลร่างกาย จิตใจ และสังคม บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการปรับตัวจะมีความมั่นคงในชีวิต ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกให้เห็น คือ การมีสุขภาพดี ยอมรับความเป็นจริง มีความพึงพอใจในชีวิตจำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การปรับตัวด้านร่างกาย (physiological mode) การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (self-concept mode) การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (role function mode) และการปรับตัวด้านการพึ่งพาหะหว่างกัน (interdependent mode) จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 599 คน (บริษัทเงินติดล้อ จำกัด (มหาชน), 2565: ออนไลน์)

ตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 240 คน ได้จากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) แบบทราบจำนวนประชากร และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random) โดยวิธีการจับฉลาก เพื่อให้ได้รายชื่อพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปรการวิจัย

1. ตัวแปรต้น คือ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ปัจจัยความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค ประกอบด้วย ด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบ และด้านความอดทน

1.3 ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วย ประเด็นเกี่ยวกับความดี ได้แก่ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตัวเอง ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น และความสามารถในการรับผิดชอบ ประเด็นด้านความเก่ง ได้แก่ ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา และความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น และประเด็นด้านความสุข ได้แก่ ภูมิใจในตนเอง พึงพอใจในชีวิต และมีความสุขทางใจ

2. ตัวแปรตาม คือ การปรับตัว โดยมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การปรับตัวด้านร่างกาย การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ การปรับตัวด้านบทบาท และการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลมีขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากตำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคความฉลาดทางอารมณ์ กับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการนิยามศัพท์และสร้างข้อคำถาม

2. เขียนนิยามเชิงปฏิบัติการ สร้างเครื่องมือตามนิยามเชิงปฏิบัติการและกำหนดเนื้อหาโดยเนื้อหาประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (check list) และเติมข้อความที่เกี่ยวข้องกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถามลงในช่องว่างที่กำหนดให้ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยประยุกต์ใช้แนวคิดการเผชิญปัญหาและฟื้นฟูอุปสรรคของ (Stoltz, 1999: 2) เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) จำแนกออกเป็น 3 ระดับ คือ ไม่จริง (1) ค่อนข้างจริง (2) และจริงมาก (3) แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการควบคุมสถานการณ์ จำนวน 8 ข้อ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ จำนวน 8 ข้อ ด้านผลกระทบ จำนวน 4 ข้อ และด้านความอดทน จำนวน 8 ข้อ รวมทั้งสิ้น 28 ข้อ

2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยประยุกต์ใช้แนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2543: ออนไลน์) เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) จำแนกออกเป็น 4 ระดับ คือ ไม่จริง (1) จริงบางครั้ง (2) ค่อนข้างจริง (3) และจริงมาก (4) แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข รวมทั้งสิ้น 52 ข้อ

2.4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยประยุกต์ใช้แนวคิดการปรับตัวในการทำงาน (Roy, Pollock & Massey, 1999: 2) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) จำแนกออกเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำ (1) ปานกลาง (2) และสูง (3) แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การปรับตัวด้านร่างกาย จำนวน 7 ข้อ การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ จำนวน 8 ข้อ การปรับตัวด้านบทบาท จำนวน 6 ข้อ และการปรับตัวด้านการพึ่งพาห้วกัน จำนวน 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 31 ข้อ

3. นำแบบสอบถามและแบบวัดที่ได้สร้างขึ้น ไปตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและความเที่ยง คือ

3.1 การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิดและทฤษฎี เสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมาย และสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ แล้วปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามในด้านภาษา และความชัดเจน เพื่อความเข้าใจได้ง่ายต่อการตอบแบบสอบถาม

3.2 การหาความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่น โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา จากนั้นทำการทดสอบหาความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาทำการทดสอบเพื่อหาความเชื่อมั่นกับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน (try out) วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ และรายด้าน ด้วยการคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้ผลการวัดค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถามด้านการเผชิญปัญหาและฟื้นฟูด้านความฉลาดทางอารมณ์ นำมาจากกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543: ออนไลน์) และด้านการปรับตัวในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละหัวข้อเท่ากับ 0.990, 0.950 และ 0.989 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.8 จึงสามารถยอมรับและนำไปใช้ได้ (Bujang, Omar & Baharum, 2018: 85)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำเอกสารยื่นเพื่อขอการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หลังจากนั้นทำหนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากโครงการวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน ภาคพิเศษ ถึงผู้บริหารบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 240 ฉบับ ให้กับพนักงานกลุ่มตัวอย่าง และติดตามเก็บคืนด้วยตนเอง หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม หลังจากนั้นบันทึกคะแนนโดยการลงรหัสและบันทึกข้อมูล และทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ และการปรับตัวในการทำงาน ส่วนข้อมูลที่ใช้มาตรวัด จะวิเคราะห์เพื่อจัดกลุ่มข้อมูลตามพิสัยช่วงคะแนน (Best & Kahn, 2016: 298) มีการแปลของคะแนนและการแปลความหมาย ดังนี้ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.35–3.00 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.68–2.34 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1.00–1.67 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ
2. วิเคราะห์ด้วยสถิติที (independent samples t-test) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม
3. วิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) กับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป
4. การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference)
5. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ กับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

(n = 240)

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	51	21.30
	หญิง	189	78.70
อายุ	18-25 ปี	13	5.40
	26-33 ปี	88	36.70
	34-41 ปี	86	35.80
	มากกว่า 41 ปีขึ้นไป	53	22.10
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	122	50.80
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	113	47.10
	ปริญญาโท	5	2.10
สถานภาพ	โสด	165	68.80
	สมรส	64	26.70
	หม้าย	2	0.70
	หย่าร้าง	9	3.80
อายุการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	58	24.20
	1-5 ปี	144	60.00
	6-10 ปี	32	13.30
	มากกว่า 10 ปี	6	2.50
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่า 15,000 บาท	11	4.60
	15,001-20,000 บาท	1	0.40
	20,001-25,000 บาท	90	37.50
	มากกว่า 25,000 บาท	138	57.50

จากตารางที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.70 อายุ 26-33 ปี ร้อยละ 36.70 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 50.80 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 68.80 อายุการทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 60.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ร้อยละ 57.50

2. ศึกษาระดับความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ระดับความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการควบคุมสถานการณ์	2.67	0.28	สูง
2. ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ	2.73	0.32	สูง
3. ด้านผลกระทบ	2.18	0.47	ปานกลาง
4. ด้านความอดทน	2.79	0.33	สูง
ภาพรวม	2.59	0.26	สูง

จากตารางที่ 2 ระดับความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคของพนักงาน ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านผลกระทบ อยู่ในระดับปานกลาง

3. ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ความฉลาดทางอารมณ์	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านดี	3.16	0.44	สูง
2. ด้านเก่ง	2.57	0.12	ปานกลาง
3. ด้านสุข	2.47	0.07	ปานกลาง
ภาพรวม	2.73	0.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านดีอยู่ในระดับสูง

4. ระดับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4 ระดับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

การปรับตัว	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านร่างกาย	2.37	0.41	สูง
ด้านอัตมโนทัศน์	2.79	0.35	สูง
ด้านบทบาท	2.74	0.36	สูง
ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน	2.81	0.34	สูง
ภาพรวม	2.68	0.30	สูง

จากตารางที่ 4 ระดับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง

5. การเปรียบเทียบระดับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินดิจิทัล สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จากการทดสอบด้วยสถิติการทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบระดับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินดิจิทัล สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร กับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	การปรับตัว	
	ค่าสถิติ	P-value
เพศ	-1.58*	0.12 ^a
อายุ	1.77*	0.15 ^b
การศึกษา	0.28 *	0.76 ^b
สถานภาพ	1.65 *	0.18 ^b
อายุการทำงาน	0.32 *	0.81 ^b
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1.93 *	0.15 ^b

หมายเหตุ: ^a แทน t-value, ^b แทน F-value, * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 เปรียบเทียบระดับการปรับตัวของพนักงานตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่าสถิติของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับ การปรับตัวของพนักงาน มีค่า P-value = 0.119, 0.153, 0.756, 0.179, 0.812 และ 0.147 ซึ่งมากกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้การปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินดิจิทัล สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

6. ความสัมพันธ์ของความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคกับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินดิจิทัล สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จากการทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ของความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคกับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินดิจิทัล สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค	การปรับตัว	
	r	P-value
ด้านการควบคุมสถานการณ์	0.54*	0.00
ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ	0.56*	0.00
ด้านผลกระทบ	0.24*	0.00
ด้านความอดทน	0.62*	0.00
ภาพรวม	0.63*	0.00

หมายเหตุ: * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบ และด้านความอดทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

7. ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์กับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จากการทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์กับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ความฉลาดทางอารมณ์	การปรับตัว	
	r	P-value
ด้านดี	0.25*	0.00
ด้านเก่ง	0.11	0.08
ด้านสุข	-0.04	0.51
ภาพรวม	0.13*	0.04

หมายเหตุ: * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเก่งและด้านสุขไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัว

อภิปรายผล

ระดับความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคของพนักงานภาพรวม อยู่ในระดับสูง เนื่องจากพนักงานต้องเผชิญปัญหาความท้าทายจากสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะในช่วง พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมา มีสถานการณ์โควิด-19 จึงทำให้รัฐบาลประกาศเป็นการปฏิบัติงานอยู่ที่บ้าน (work from home) ตามนโยบายมาตรการป้องกันโควิด-19 ที่รัฐบาลกำหนด ซึ่งส่งผลให้พนักงานต้องเผชิญปัญหาเกี่ยวกับลักษณะการทำงานในรูปแบบใหม่ ยกตัวอย่างเช่น การใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสารหรือประชุมงาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวบริษัทได้มีการแก้ไข ปัญหา คือ มีการอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับคุยงานและปฏิบัติงาน จึงทำให้พนักงานสามารถเผชิญปัญหาและฟื้นฟูอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้สอดคล้องกับ Stoltz (1999: 2) ที่อธิบายว่ามนุษย์จะมีการตอบสนองกับช่วงเวลาหรือเหตุการณ์ที่ต้องพบเจอกับความยากลำบากในระดับสูงกว่าปกติ เพื่อให้สามารถดำเนินงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยจะมีการตอบสนองด้วยการแสดงพฤติกรรม อาทิเช่น ความเข้มแข็ง ความเป็นผู้นำ เป็นต้น

ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านดีอยู่ในระดับสูง นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องด้วยสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในการทำงาน

ที่เกิดขึ้นอาจทำให้เกิดความเครียดและส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น การทำงานระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือเป็นการทำงานระหว่างพนักงานกับการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับคนภายนอกที่อาจส่งผลให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ จึงทำให้ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Salovey & Mayer (1990: 187) ที่อธิบายว่า ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หมายความว่า พนักงานมีความสามารถในการรับรู้และเข้าใจอารมณ์ของตนเองและคนอื่น แต่อาจจะยังไม่เป็นที่เชี่ยวชาญในการใช้อารมณ์ให้เป็นประโยชน์ในการคิดหรือการปฏิบัติตามที่ต้องการ นอกจากนี้อาจยังมีความต้องการในการพัฒนาทักษะในการควบคุมอารมณ์และการจัดการกับอารมณ์ที่แข็งแกร่งขึ้นในสถานการณ์ที่ท้าทายหรือแรงกดดัน

ระดับการปรับตัวของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยทุกรายด้าน อยู่ในระดับสูง เนื่องจากบริษัทมีการเตรียมตัวเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจการเมืองสังคม เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงพนักงานได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพร้อมรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในทุกบริบท จึงทำให้พนักงานเกิดการปรับตัวอยู่ในระดับสูง และยังเป็นไปตามทฤษฎีการปรับตัวในที่ทำงานที่ได้อธิบายไว้ว่า พนักงานมีความสามารถในการปรับตัวและปรับเปลี่ยนตนเองในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง อาจเป็นเพราะพนักงานเหล่านั้นมีความยืดหยุ่นทางการเรียนรู้ที่สูง อาจมีความเปิดรับและเข้าใจในการเรียนรู้เพิ่มเติม เช่น การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในบริบททางองค์กร และสามารถพัฒนาทักษะและความสามารถใหม่ ๆ เพื่อเข้ากับสถานการณ์ใหม่ได้ และพนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง (Nicholson & West, 1988: 106)

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ว่า ด้านเพศ บริษัทให้ความสำคัญกับเพศอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีการให้ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการปรับตัวโดยไม่มีการคัดเลือกพนักงานจากเพศ จึงส่งผลให้เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการปรับตัวของพนักงาน (พริตต์ แสงหาญ, 2563: 29) ด้านอายุ เนื่องจากบริษัทให้ความสำคัญกับทุกช่วงอายุอย่างเท่าเทียมกันและเล็งเห็นถึงปัญหาของช่วงวัยเป็นอย่างมาก เช่น การฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ให้กับกลุ่มช่วงอายุวัยที่ต้องการการพัฒนาด้านเทคโนโลยี และบริษัทยังให้ความสำคัญโดยการฝึกอบรมกลุ่มช่วงอายุวัยอื่น ๆ ให้เข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์การทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ต่างอายุต่างความคิดจึงทำให้การปรับตัวของพนักงานบริษัทไม่แตกต่างกัน ด้านการศึกษา ถึงแม้ว่าบริษัทเงินติดล้อจะให้ความสำคัญกับระดับการศึกษาของแต่ละบุคคลเพื่อพัฒนาตนเอง แต่อย่างไรก็ตามหากพนักงานมีความรู้ความสามารถที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและสามารถแก้ไขปัญหา รวมถึงอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ ทางบริษัทจะถือว่าการศึกษาไม่ใช่ปัญหาของการปรับตัว และหากพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีบริษัทจะมีการสนับสนุนในเรื่องของทุนการศึกษาในการไปเรียนต่อเพื่อนำมาพัฒนาตนเองและองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต (ธัญญรัตน์ ยุววรรณ และพวงเพชร วัชรอยู่, 2557: 160) ด้านสถานภาพ ถึงแม้ว่าสถานภาพจะเป็นตัวกำหนดภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ แต่สำหรับบริษัทแล้วนั้น ความรู้ความสามารถเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมาใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น โดยความสามารถนั้นจะต้องนำมาใช้

ในการจัดการภาระงานของตนเองได้เป็นอย่างดีจึงทำให้ไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพใดก็สามารถมีการปรับตัวได้ และส่งผลให้สถานภาพไม่มีผลต่อการปรับตัว ด้านอายุการทำงาน ถึงแม้ว่าอายุการทำงานจะมีผลต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่เกิดจากช่วงอายุในการทำงานที่แตกต่างกันแต่บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม โดยมีการฝึกอบรมทุกอย่างโดยไม่แบ่งช่วงอายุในการทำงาน ดังนั้นจึงส่งผลให้การปรับตัวในบริษัทไม่แตกต่างกัน และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เนื่องจากพนักงานจะมีเงินเดือนแตกต่างกันเพียงใด แต่ในสังคมพนักงานก็คือบุคคลหนึ่งที่ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์สิ่งแวดล้อม และสภาพองค์กรหรือที่เรียกว่าวัฒนธรรมองค์กรของบริษัท ดังนั้นจึงทำให้รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีผลต่อการปรับตัวของพนักงานบริษัท (ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ, 2558: 204)

ความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่า เนื่องจากในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานทั้งรูปแบบการปฏิบัติงานแบบออนไลน์ และปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำงานหรือเป็นลักษณะการทำงานทั้งสองอย่างรวมกัน จึงทำให้พนักงานจะต้องเผชิญปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานทั้งในแผนกตัวเอง ต่างแผนก หรือแม้กระทั่งการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า รวมถึงการเผชิญปัญหาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการใช้แอปพลิเคชัน Zoom ในการประชุม การใช้ช่องทาง LINE หรืออีเมลในการส่งเอกสารต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งส่วนนี้บริษัทได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น และได้มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและสามารถปรับตัวในการทำงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองการปรับตัวของรอย (Roy Adaptation Model) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความสามารถในการตอบสนองและปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างสภาวะสมดุลในสิ่งแวดล้อมและต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยมีความสัมพันธ์ระหว่างการฟื้นฟ้อุปสรรคและการปรับตัวในด้านการสร้างเสริมและเริ่มต้นการปรับตัว (stimulus) การปรับตัวของบุคคล (adaptive response) และติดตามผลด้วยแบบจำลองประเมินผล (assessment of adaptation) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้ในการประเมินว่าผู้ป่วยได้ปรับตัวต่ออุปสรรคและการฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างไร เพื่อให้สามารถปรับปรุงและปรับตัวให้เหมาะสมต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้นในอนาคต ดังนั้น การฟื้นฟ้อุปสรรคและการปรับตัวของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกตามแบบจำลองการปรับตัวของรอย โดยการฟื้นฟ้อุปสรรคจะเป็นกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวและดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขในสิ่งแวดล้อมของตนเองได้ ถึงแม้ว่าอาจจะเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานหรือติดต่อสื่อสาร เนื่องจากเป็นสถานการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนในองค์กรหลาย ๆ องค์กรรวมถึงบริษัทเงินติดล้อด้วยเช่นกัน จึงทำให้ระดับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรคและการปรับตัวจึงอยู่ในระดับปานกลาง (ปวิรัตน์ ลำพูล, 2558: 86)

ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์ถือเป็นการจัดการควบคุมตนเองขึ้นพื้นฐานในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น แต่เนื่องจากสถานการณ์ภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงการที่จะต้องปรับตัวในการทำงานจากสถานการณ์ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ไม่ว่าจะเป็นช่วงอายุใด มีประสบการณ์มากน้อยเพียงใดก็ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเช่นกัน จึงทำให้บางคนไม่สามารถจัดการกับอารมณ์หรือสภาวะการควบคุมตนเองได้ดี

เช่นเคย หรือในบางสถานการณ์อาจทำให้หมดกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการปรับตัวไม่ว่าจะเป็นการกังวลเกี่ยวกับการติดเชื้อ การกังวลเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย การกังวลเกี่ยวกับภาระหนี้สิน การกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัย หรือแม้กระทั่งการกังวลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานบทบาทหน้าที่ของตนเองว่าจะทำได้ดังเดิมหรือไม่ ซึ่งทำให้พนักงานอาจเกิดภาวะความเครียดจากสถานการณ์โดยรอบ สอดคล้องกับ Salovey & Mayer (1990: 187) ที่กล่าวว่า การมีความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) สูงหมายความว่า บุคคลสามารถจัดการกับอารมณ์ในตนเองและสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในลักษณะต่าง ๆ คือ การรับรู้และเข้าใจอารมณ์ การควบคุมและจัดการอารมณ์ การสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อสาร หากมีทักษะต่าง ๆ เพิ่มขึ้น จะทำให้มนุษย์มีการปรับตัวต่อผู้อื่นและสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้จึงส่งผลให้ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวอยู่ในระดับน้อย (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2551: บทคัดย่อ)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานในกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยทักษะด้านความอดทน สาเหตุและความรับผิดชอบ และการควบคุมสถานการณ์อยู่ในระดับสูง ในขณะที่ระดับความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค ด้านผลกระทบ กลุ่มตัวอย่างมีทักษะด้านนี้อยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ตามลำดับ ดังนั้น องค์กรมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มพูนทักษะและความสามารถในการฟื้นตัว เช่น ด้านการควบคุมสถานการณ์ ควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะในการวางแผนและการจัดการสถานการณ์ที่ซับซ้อน ด้านการอดทนและสาเหตุควรส่งเสริมการพัฒนาความแข็งแกร่งทางจิตใจ และด้านความรับผิดชอบ ควรส่งเสริมการสร้างความสามารถในการปรับตัวและการจัดการกับการรับผิดชอบที่มากขึ้น นอกจากนี้ ควรสร้างวินัยและกฎระเบียบที่ชัดเจนเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค ด้วยเช่นกัน

2. จากผลการศึกษาที่ว่า ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ไม่มีผลต่อการปรับตัวของพนักงาน ดังนั้น องค์กรมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงาน โดยให้การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงานเป็นส่วนสำคัญ นอกจากนี้ ยังควรสร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นกลางที่ส่งเสริมการปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน ในเชิงองค์กร ควรพัฒนาแบบจำลองธุรกิจที่ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และสร้างวินัยและกฎระเบียบที่ชัดเจนเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจและปฏิบัติตาม

3. จากการศึกษาพบว่า ความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคและความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวของพนักงาน องค์กรควรมีกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรขององค์กร เช่น การฝึกอบรมที่เน้นการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence training) การเสริมสร้างทักษะการจัดการความยากลำบาก (resilience skills training) การส่งเสริมวัฒนธรรมที่เน้นความฉลาดทางอารมณ์ และการให้

คำปรึกษาทางจิตวิทยาในสถานที่ทำงาน เพื่อให้ทรัพยากรขององค์กรมีความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคและความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานเพิ่ม เช่น ความเข้าใจในบทบาทของตนเอง ในองค์กร ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และสนับสนุนจากผู้บริหาร เป็นต้น อาจช่วยเพิ่มความเชื่อถือในผลการวิจัยได้

2. ควรมีการวิเคราะห์ผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ เนื่องจากการวิเคราะห์ว่าความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคและความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานส่งผลต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรหรือไม่ อาจช่วยให้ผู้บริหารสามารถวางแผนและดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป

การศึกษานี้พบว่า พนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครมีระดับความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยรายด้านความอดทนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับความฉลาดทางอารมณ์ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยรายด้านตีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับการปรับตัวภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยรายด้าน การพึ่งพาระหว่างกันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด การศึกษายังชี้ว่าข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของพนักงาน ความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคและความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการปรับตัวให้ดียิ่งขึ้น และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีกว่าในการทำงานในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2543). **แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์**. ค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2565, จาก <https://goo.by/y6dJU>

กฤษณีย์ โหมตทอง, ประสงค์ ตันพิชัย และระวี สัจจโสภณ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฟูอุปสรรคของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม.

วารสารสังคมศาสตร์วิจัย, 10 (2), 18-33.

- ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ. (2558). **ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธัญญารัตน์ ยุววรรณ และพวงเพชร วัชรอยู่. (2557). อิทธิพลของการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และการเห็นคุณค่าในตนเองต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง. **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**, 40 (1), 147-165.
- นิตา แซ่ตั้ง. (2555). **ความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดในการเผชิญอุปสรรคที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บริษัทเงินติดล้อ จำกัด (มหาชน). (2563). **เปิดแผน BCP ฝ่าวิกฤตโควิด-19.** ค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2565, จาก <https://www.tidl.com/th/tidlstory/corporate/bcp-covid>
- บริษัทเงินติดล้อ จำกัด (มหาชน). (2565). **ข้อมูลทั่วไป.** ค้นเมื่อ 19 ธันวาคม 2565, จาก <https://www.tidlinvestor.com/th/corporate-information/general-information>
- ปรีวันท์ ลำพูล. (2558). **ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิศวกร บริษัทก่อสร้างมีทรัพย์แห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรรณทิศา ทักษิณม และชนิดดา เพ็ชรประยูร. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานและความตั้งใจอยู่ในงานของพนักงานระดับหัวหน้างานในธุรกิจบรรจุภัณฑ์. **วารสารจิตวิทยา**, 19 (1), 16-27.
- พรรัตน์ แสงหาญ. (2563). การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในช่วงวิกฤตโควิด-19. **วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา**, 9 (2), 14-33.
- พันธิย์ ธิติชัย และกันทิลา ทวีวิทยการ. (2564). **รายงานผลการทบทวน สถานการณ์โรคโควิด-19 และมาตรการควบคุมป้องกันในระดับโลก และในประเทศไทย. กองระบาดวิทยา กรมควบคุมโรค.** ค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2565, จาก <http://www.thaincd.com/document/file/download/knowledge/COVID19.65.pdf>
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2551). **เชาวน์อารมณ์ (Emotional quotient—EQ): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต (พิมพ์ครั้งที่ 7).** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- Best, J. W. & Kahn, J. V. (2016). **Research in education** (10th ed.). London: Pearson.
- Bujang, M. A., Omar, E. D. & Baharum, N. A. (2018). A review on sample size determination for Cronbach's alpha test: A simple guide for researchers. **The Malaysian Journal of Medical Sciences**, 25 (6), 85-99.
- Johnson, M. (2023). **Optimism, adversity, and performance: Comparing explanatory style and AQ**. Master of Arts in Psychology Graduation, San Jose State University.
- Maharani, D. M. (2022). **Pengaruh adversity quotient dan quality of work life terhadap kinerja karyawan ud.sumber makmur**. Master of Arts in Psychology, Undergraduate Universitas Muhammadiyah Malang.
- Nicholson, N. & West, M. (1988). **Managerial job change: Men and women in transition**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Roy, C., Pollock, S. E. & Massey, V. H. (1999). **Roy adaptation model-based research: 25 years of contributions to nursing science**. Sigma: Sigma Theta Tau Intl.
- Safi'i, A. et al. (2021). The effect of the adversity quotient on student performance, student learning autonomy and student achievement in the COVID-19 pandemic era: Evidence from Indonesia. **Heliyon**, 7 (12), 1-8.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. **Imagination, Cognition and Personality**, 9 (3), 185-211.
- Soysub, A. & Jarinto, K. (2018). The effects of multiple intelligent (IQ, EQ, and AQ) on employee performance: A case of ABC Automotive Co., Ltd. **RMUTT Global Business Accounting and Finance Review**, 2 (1), 1-12.
- Stoltz, P. G. (1999). **Adversity quotient: Turning obstacles into opportunities**. New Jersey: Wiley.
- Yamane, T. (1967). **Statistics: An introductory analysis** (2nd ed.). San Francisco: Harper & Row.