

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Relationships between Modern Emotional Quotient and Job Efficiency of Bookkeepers in the Northeast

สนธยา คนหาญ¹, วราพร เปรมพาณิชย์นุกูล², ขจิต ก้อนทอง³

Sontaya Khonhan¹, Varaporn Prempnichnukul², Khajit Konthong³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ใช้วิธีส่งทางไปรษณีย์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ทั้งสิ้น จำนวน 118 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับที่ร้อยละ 29.50 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่ ด้านความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง มีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม 2) ความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่ ด้านความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น มีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม และ 3) ความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่ ด้านความภูมิใจในตนเอง มีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ดังนั้น ผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจึงควรนำเอาข้อสังเกตที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการมุ่งเน้นควบคุม และพัฒนาตนเองให้มีความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่ โดยจะต้องสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง สร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น และมีความภูมิใจในตนเอง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

คำสำคัญ : ความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, และผู้ทำบัญชี

¹ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Master's Student of Accounting Program, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

^{2,3} Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

This study aimed to test the relationships between modern emotional quotient and job efficiency of bookkeepers in the Northeast. Questionnaires are assigned as data collected instruments were sent out by mail. The total 118 completed questionnaires were returned making 29.50 percent. The research findings revealed the following : 1) The modern emotional quotient in the aspect of the ability to recognize and motivate themselves had positive relationships with and effects on the job efficiency as a whole. 2) The modern emotional quotient in the aspect of the ability to have relationships with others had positive relationships with and effects on the job efficiency as a whole. 3) The modern emotional quotient in the aspect of pride in themselves had positive relationships with and effects on the job efficiency as a whole. Therefore, the bookkeepers in the northeastern region should use the information obtained from this study as data for power, control and developing my modern emotional quotient to produced the motivation, relationships with other and pride in themselves at job efficiency in the future.

Keywords : Modern Emotional Quotient, Job Efficiency, and Bookkeepers

บทนำ

ภายใต้ยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องในทุก ๆ ด้าน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเมือง เศรษฐกิจและสังคมมนุษย์ รวมไปถึงตัวบุคคลเองต้องปรับตัว เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายของกระแสโลก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการค้างานขององค์กรและการประกอบวิชาชีพของมนุษย์ (ปรีดา จีรวิทวัส. 2546 : 1) ดังนั้น ผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จำเป็นต้องมีการเตรียมตัวให้พร้อมในการรับมือต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยเริ่มจากการพัฒนาทักษะทางด้านสติปัญญา ซึ่งเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตามการพัฒนาทักษะด้านสติปัญญาเพียงอย่างเดียวยังคงไม่เพียงพอ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะพัฒนาความฉลาดทางด้านอารมณ์ด้วย เนื่องจากความฉลาดทางด้านอารมณ์ทำให้รู้เท่าทันตนเองและรู้เท่าทัน

ผู้อื่นด้วย ดังนั้น เมื่อมีความฉลาดทางอารมณ์แล้ว ก็สามารถปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2551 : 1-2)

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) เป็นความรู้สึกที่ประกอบจากความคิดเฉพาะตน เป็นภาวะทางจิตใจและชีววิทยา เป็นวิสัย แนวโน้มที่จะแสดงออก (Goleman. 1995 : 289) ต่อมาเมื่ออธิบายถึงความฉลาดทางอารมณ์ ไวซ์ตัดเจนขึ้นว่า เป็นการใช้อารมณ์อย่างฉลาด โดยใช้อารมณ์เป็นสิ่งที่ช่วยนำพฤติกรรมและความคิดของตนเองในทางที่ส่งเสริมผลงานของตนเอง เป็นการทำให้อารมณ์ของตนเองได้ทำประโยชน์ให้กับตนเอง (Weisinger. 1998 : 1) ซึ่งการที่บุคคลจะอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างดีและมีความสุขได้ ต้องรู้จักการบริหารจัดการอารมณ์และควบคุมอารมณ์ให้ได้ การบริหารการจัดการทางอารมณ์ในรูปแบบของความฉลาดทางอารมณ์ มีประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคคลและต่อบุคคลอื่นด้วย บุคคลที่สามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองได้มักจะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จ

สำเร็จ โดยอารมณ์มักจะมีอิทธิพลต่อความนึกคิด และพฤติกรรมของแต่ละบุคคลเป็นอย่างมาก ซึ่งหากแต่ละคนสามารถควบคุมและใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์ อารมณ์ก็จะเป็นสิ่งที่ให้คุณมากกว่าให้โทษ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2552 : ก) จึงเป็นที่มาของการศึกษาเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่ (Modern Emotional Quotient) ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จทั้งในด้านการงาน ครอบครัว และชีวิตส่วนตัว เพราะความฉลาดทางอารมณ์ทำให้มีการเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ดังนั้น การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น มาจากการมีทรัพยากรบุคคลที่มีความฉลาดทั้งทางปัญญา และอารมณ์ควบคู่กัน รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง รู้จักควบคุม จัดการและแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ที่สำคัญคือมองโลกในแง่ดี แก้ไขความขัดแย้ง โดยเฉพาะความเครียดที่เกิดขึ้นในจิตใจได้เป็นอย่างดี ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ทำบัญชีควรต้องมี ดังนั้นเมื่อผู้ทำบัญชีมีความฉลาดทางอารมณ์ย่อมจะสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กาญจนนา วณิชรมณีย์ และวนิดา ชนินทุททวงศ์. 2550 : 45)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job Efficiency) เป็นการใช้บุคลากรในองค์กรทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานถูกต้องรวดเร็ว ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดและมีปริมาณของผลงานที่มีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ซึ่งในแต่ละองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานถือเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ โดยที่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (สมใจ ลักษณะ. 2546 : 215) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถสรรหาผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานได้ และสามารถดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในองค์กรได้นานที่สุด

เท่าที่จะนานได้ การบริหารงานขององค์กรจึงจะบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการปฏิรูประบบราชการ. 2543 : 2) ผู้ทำบัญชี (Bookkeepers) เป็นหนึ่งในผู้ที่ประกอบวิชาชีพบัญชี โดยเป็นผู้รับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ไม่ว่าจะเป็นลูกจ้างของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือไม่ก็ตาม (พยอม สิงห์เสนห์. 2544 : 15) โดยผู้ทำบัญชีจะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะเนื่องจากวิชาชีพบัญชีมีลักษณะงานที่แตกต่างจากวิชาชีพอื่นในหลายๆ ด้าน อีกทั้งบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบก็มีส่วนสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่มุ่งหวังไว้ ผู้ทำบัญชีจึงจำเป็นต้องมีคุณสมบัติเด่นบางประการ เพื่อให้สามารถทำงานได้และมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้แก่ ความรอบรู้ในวิชาชีพ ความซื่อสัตย์สุจริต ความละเอียดรอบคอบ ความยึดมั่นในการปฏิบัติตามระเบียบ ความกล้าในการแสดงความคิดเห็น มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร และการรักษาความลับของลูกค้า (ยรรยง ธรรมรัชอารี. 2548 : 152-153) ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้จะทำให้ผู้ทำบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ นอกจากนี้ผู้ทำบัญชีควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ควบคู่ไปกับความฉลาดทางอารมณ์ของตนให้มีมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

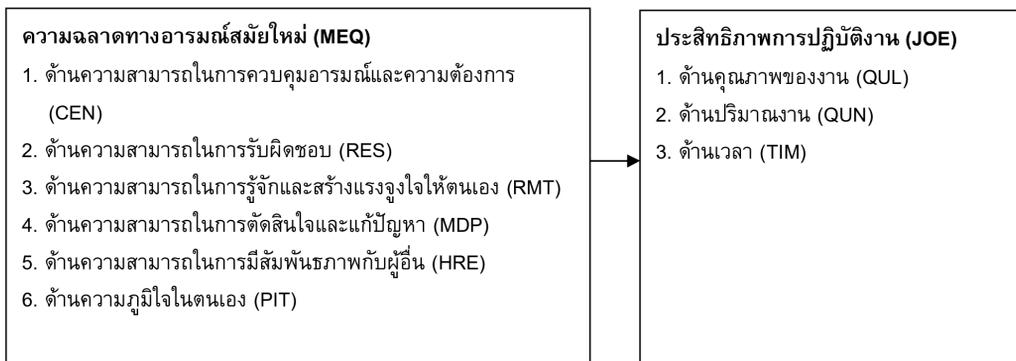
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อเสนotechniqueในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถใช้เป็นข้อมูล

ในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการบริหาร ความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่อันจะส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน ทั้งนี้ยังเป็นประโยชน์สำหรับผู้ จัดการฝ่ายบัญชีได้ตระหนักในการนำความสำคัญ

ของความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่ อันจะเป็น ข้อมูลพื้นฐานต่อการพัฒนาการบริหารความฉลาด ทางอารมณ์สมัยใหม่ของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อไป

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน



เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและ สมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ความฉลาดทางอารมณ์ สมัยใหม่ ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จาก วัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดใน การวิจัย ได้ดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่ (Modern Emotional Quotient) หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง และความรู้สึกของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และ แรงกระตุ้นภายใน รวมทั้งสามารถตอบสนองความ ต้องการของตนเองได้อย่างถูกกาลเทศะ ตลอดจน สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีและดำเนินชีวิตร่วมกับ บุคคลอื่นได้อย่างมีความสุข (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2548 : 1-3) ประกอบด้วย

1.1 ความสามารถในการควบคุม อารมณ์และความต้องการ (The Ability to Control

Emotions and Needs) หมายถึง การรู้ การเข้าใจ และยอมรับอารมณ์ของตนเอง สามารถควบคุม อารมณ์และความต้องการของตนเองได้ และสามารถแสดงออกทางด้านอารมณ์เพื่อให้เพื่อน ร่วมงานยอมรับ โดยมีผลเสียต่อตนเองและเพื่อน ร่วมงานน้อยที่สุด

1.2 ความสามารถในการรับผิดชอบ (The Ability to Responsibility) หมายถึง การเป็น ผู้รู้จักให้ เช่น ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น รวมถึงรู้จักรับผิดชอบในข้อผิดพลาดของตนเอง รู้จักให้อภัยเมื่อเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานผิดพลาด และมีการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าส่วนตน

1.3 ความสามารถในการรู้จักและ สร้างแรงจูงใจให้ตนเอง (The Ability to Recognize and Motivate Themselves) หมายถึง ความสามารถในการรู้ศักยภาพของตนเอง สามารถสร้างขวัญและ กำลังใจให้ตนเองได้ มีความเพียรพยายามมุ่งมั่น ที่จะทำงานให้สำเร็จ มองปัญหาเป็นโอกาสหรือสิ่ง ทำท่าย มีความหวังและเป้าหมายในทางที่ดี

1.4 ความสามารถในการตัดสินใจ และแก้ปัญหา (The Ability to Make Decisions and Solve Problems) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจปัญหา สามารถตัดสินใจหรือวางแผนในการแก้ไขปัญหา รวมถึงสามารถลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างมีระบบและมีความยืดหยุ่นเหมาะสมตามสถานการณ์

1.5 ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (The Ability to Have Relationships with Others) หมายถึง ความสามารถในการรู้จักสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นโดยมีความจริงใจกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม และกล้าแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

1.6 ความภูมิใจในตนเอง (Pride in Themselves) หมายถึง การพอใจและเห็นคุณค่าของตนเอง สามารถเข้าใจ ยอมรับจุดเด่นจุดด้อย มีความศรัทธาและเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job Efficiency) หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดและมีปริมาณของผลงานที่มีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (ประชุม รอดประเสริฐ. 2545 : 332-333) ประกอบด้วย

2.1 คุณภาพของงาน (Quality of Work) หมายถึง การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยงานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น

2.2 ปริมาณงาน (Quantity of Work) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ปริมาณงานมีจำนวนงานมากกว่าจำนวนงานและเวลางานปกติ

2.3 เวลา (Time) หมายถึง การใช้เวลาในการปฏิบัติงานที่สามารถทำงานได้เสร็จก่อนภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือเป็นไปตามมาตรฐาน

วิธีดำเนินงานวิจัย

1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนั้น ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2,928 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2555: เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 40-43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ดังนี้ 1) จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำแนกตามจังหวัด 2) กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามสัดส่วน 3) ทำการสุ่มตัวอย่างตามข้อ 2 โดยใช้คอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับ ปรากฏว่ามีแบบสอบถามที่ตอบกลับมีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 118 ฉบับ มีอัตราตอบกลับร้อยละ 29.50 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกได้ 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการรู้ การเข้าใจถึงอารมณ์ของตนเอง จนความสามารถควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง 2) ด้านความสามารถในการรับผิดชอบ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการรู้จักให้ รู้จักรับผิดชอบในข้อผิดพลาดของตน รวมถึงการรู้จักให้อภัยผู้อื่น 3) ด้านความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการรู้จักศักยภาพของตนเอง

การสร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเอง 4) ด้านความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการรับรู้และเข้าใจในปัญหา สามารถตัดสินใจในการวางแผนและแก้ปัญหาได้ 5) ด้านความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการรู้จักที่จะสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น โดยกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมและกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ และ 6) ด้านความภูมิใจในตนเอง ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการมีความพอใจและเห็นถึงคุณค่าของตนเอง สามารถยอมรับถึงจุดเด่นจุดด้อยของตนเองได้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพของงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน 2) ด้านปริมาณงาน ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่มากกว่าในเวลาเท่ากัน และ 3) ด้านเวลา ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานได้เสร็จตามกำหนดหรือในระดับมาตรฐาน

3. ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) โดยการหาค่าอำนาจ

จำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.421-0.849 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.637-0.881 ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ ท้ายเรือคำ (2552 : 90) ได้เสนอว่าเกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามที่เกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.794-0.899 ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.852-0.917 ซึ่งอยู่ในระดับมากกว่า 0.70 สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ (Nunnally และ Bernstein, 1994)

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณทดสอบผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

$$\text{สมการ Job Efficiency} = \beta_0 + \beta_1 \text{CEN} + \beta_2 \text{RES} + \beta_3 \text{RMT} + \beta_4 \text{MDP} + \beta_5 \text{HRE} + \beta_6 \text{PIT} + \epsilon$$

ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	JOE	CEN	RES	RMT	MDP	HRE	PIT	VIF
\bar{X}	4.26	4.03	4.33	4.33	4.24	4.25	4.36	
S.D.	0.44	0.56	0.45	0.40	0.48	0.53	0.45	
JOE		0.459*	0.567*	0.765*	0.683*	0.573*	0.766*	
CEN			0.434*	0.470*	0.553*	0.426*	0.467*	1.516
RES				0.611*	0.693*	0.485*	0.599*	2.115
RMT					0.749*	0.576*	0.742*	3.012
MDP						0.538*	0.657*	5.164
HRE							0.496*	1.629
PIT								2.320

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระ

ความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่ มีค่าตั้งแต่ 1.516–5.164 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (α)	0.098	0.273	0.359	0.721
ด้านความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการ (CEN)	0.006	0.051	0.122	0.903
ด้านความสามารถในการรับผิดชอบ (RES)	-0.018	0.074	-0.242	0.810
ด้านความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง (RMT)	0.364	0.100	3.651	0.000*
ด้านความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา (MDP)	0.102	0.084	1.211	0.229
ด้านความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (HRE)	0.110	0.055	1.981	0.050*
ด้านความภูมิใจในตนเอง (PIT)	0.397	0.078	5.093	0.000*

F = 43.736 p = 0.000 AdjR² = 0.687

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่ ด้านความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง มีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจาก การปฏิบัติงานของแต่ละคน จะถูกกำหนดโดยระดับความพยายามในการทำงาน ซึ่งจะเกิดจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการแรงผลักดัน อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะคนที่มีความตั้งใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามในการที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่มีความตั้งใจในการทำงานต่ำ และแรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน ได้แก่ คำตอบแทน ความยุติธรรมการติดต่อสื่อสาร และวิธีการมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Malik (2011 : 115-118) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการสร้างแรงจูงใจตนเอง มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร โดยในด้านความตระหนักรู้ในตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khosravi et al. (2011 : 97-98) พบว่า ความสามารถทางความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการรับรู้ อารมณ์ มีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของคนผู้บริหาร ซึ่งอาจนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพการแข่งขันและกำลังการผลิตของกลุ่มอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมมาศ พลเยี่ยม (2552 : 145) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการจูงใจตนเอง มีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ซึ่งธนาคารออมสินมีบุคลากรจำนวนมากและเพียงพอ ทั้งปริมาณและคุณภาพสามารถรองรับภารกิจในการให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี ดังนั้นพนักงานจึงล้วนเป็นบุคลากรที่มีความสามารถที่จะปฏิบัติงาน ให้บรรลุผลตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง

2) ความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่ ด้านความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น มี

ผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากลักษณะการทำงานของผู้นำบัญชี ส่วนมากจะทำงานกับเอกสารทางการเงินต่างๆ ที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งทำให้มีการติดต่อสื่อสารกับคนรอบข้างน้อย แต่ผู้นำบัญชีจะต้องมีคุณสมบัติในการสื่อสารที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ ยรรยง ธรรมธัชอารี (2548 : 152-153) กล่าวว่า หนึ่งในคุณสมบัติที่สำคัญของนักบัญชีคือ ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ในการสื่อสารของผู้นำบัญชี บางครั้งยากต่อการทำความเข้าใจของผู้ฟัง เนื่องจากตัวเลขทางบัญชีถูกจัดทำขึ้นโดยอาศัยหลักการบัญชีที่มีอยู่ การอธิบายข้อมูลโดยผู้นำบัญชีจึงมักมีการใช้ศัพท์ทางบัญชีหรืออธิบายจากผู้คุ้นเคยกับตัวเลขทางบัญชี ซึ่งอาจเป็นการยากต่อการทำความเข้าใจของผู้ฟังที่ใช้ผู้นำบัญชี ผู้นำบัญชีจึงต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ดี เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีให้เกิดขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระวัฒน์ ปันนิตตามัย (2551 : 38 - 41) กล่าวว่า ผู้ที่สามารถประยุกต์ใช้ความฉลาดทางอารมณ์และสามารถนำไปใช้ในชีวิตรประจำวันและหน้าที่การงานจะมีประโยชน์อย่างยิ่ง เช่น เป็นบุคคลที่สามารถให้บริการที่ดีเยี่ยม ก่อให้เกิดการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและบุคคลอื่น สามารถรับรู้ความต้องการของลูกค้าและสามารถตอบสนองลูกค้าได้ตรงจุด อีกทั้งยังเป็นบุคคลที่มีความจงรักภักดีและผูกพันกับองค์กรสามารถบริหารจัดการหน้าที่การงานได้อย่างดี ช่วยส่งเสริมอัจฉริยภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คนและครองใจคนได้ สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ การปฏิบัติงานก็ประสบผลสำเร็จ มุ่งมั่นใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่เพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การที่แต่ละบุคคลนั้นรู้จัก และสามารถสร้างแรงจูงใจให้ตนเองได้นั้น ถือเป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าของบุคคลที่หวังความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีจะเป็นผู้ที่รู้จักใช้ความคิดความอ่านเกี่ยวกับอารมณ์ของตนเองและของผู้

อื่นให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี และ 3) ความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่ ด้านความภูมิใจในตนเอง มีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากความภูมิใจในตนเองเป็นการแสดงถึงความพึงพอใจและเห็นคุณค่าของตนเอง สามารถที่จะเข้าใจยอมรับถึงจุดเด่นจุดด้อยของตน มีความศรัทธาและเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง หากผู้ทำบัญชีมีความฉลาดทางอารมณ์แล้ว จะรู้สึกได้ว่าอาชีพที่ทำอยู่นั้นมีเกียรติ สามารถสร้างคุณประโยชน์ให้กับประเทศชาติได้ และมีความเป็นเอกภาพ คือ มีการทำหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ มีระเบียบวินัยภายใต้จรรยาบรรณของวิชาชีพ สอดคล้องกับแนวคิดของ เทอดศักดิ์ เดชคง (2542 : 18-21) กล่าวว่า การเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง เพราะคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงนั้นก็คือ คนที่เรียนรู้และทำความเข้าใจในเรื่องของตนเองมาดีพอสมควรแล้ว รู้ถึงข้อดีทั้งหลายในตัวเองแต่ก็ไม่ลืมที่จะปรับปรุงข้อด้อยของตนเองให้ดีขึ้น ประกอบกับการเรียนรู้และทำความเข้าใจในตัวของผู้อื่น การดำเนินชีวิตของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงนั้นจะเป็นการสอดประสานความสัมพันธ์ในแง่ที่ดีของตนเองกับผู้อื่น เพื่อให้สังคมที่ตนอยู่นั้นมีความสุขราบรื่น และเมื่อเป็นเช่นนี้แล้วความมั่นใจในตัวเองย่อมเกิดตามมาด้วยความรู้สึกดี ๆ ที่มีอยู่อย่างเต็มเปี่ยมในตัวเอง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต และประโยชน์ของการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับกลุ่มอื่นที่ไม่ใช่ผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น ผู้สอบบัญชีภาคีอากร ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต นักบัญชีธุรกิจต่าง ๆ เป็นต้น และการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ความพึงพอใจในชีวิต การมีความสงบทางใจ เป็นต้น เพื่อศึกษาสาเหตุที่ทำให้ผู้ทำบัญชีมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

2. ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาผู้ทำบัญชีให้มีความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปผลการวิจัย

ความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่ ด้านความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ด้านความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น และด้านความภูมิใจในตนเอง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปสร้างและพัฒนาให้ผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความฉลาดทางอารมณ์สมัยใหม่ เพื่อจะได้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2555). พระราชบัญญัติวิชาชีพ พ.ศ. 2543. < <http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=1740>>. ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม.2555.
- กาญจนา วณิชรมณี และวนิดา ชนินทุยทวงศ์. (2550).อีคิว : ความฉลาดทางอารมณ์ (ฉบับปรับปรุง). นนทบุรี : สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมสุขภาพจิต. (2548). คู่มือความฉลาดทางอารมณ์ (ฉบับปรับปรุง). นนทบุรี : ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- เกริกฤทธิ์ ต่อฤทธิ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารกับความสำเร็จในการทำงานของผู้จัดการธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เทอดศักดิ์ เดชคง. (2542). จากความฉลาดทางอารมณ์สู่สติและปัญญา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มติชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประชุม รอดประเสริฐ.(2545). นโยบายและการวางแผนหลักการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ปรีดา จีรวทวัส. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีเอกชน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พยอม สิงห์เสน่ห์.(2544). การสอบบัญชี. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.
- ยรรยง ธรรมธัชอารี.(2548). บริหารธุรกิจด้วยแนวคิดการบัญชี. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย.(2551). เซวาน์อารมณ์ (EQ) : ดัชนีเพื่อความสุขและความสำเร็จของชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : บริษัท วี.พรินทร์ (1991) จำกัด.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.(2552). การศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ : ความฉลาดทางอารมณ์. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการการปฏิรูประบอบราชการ.(2543). การปฏิรูประบอบราชการ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการปฏิรูประบอบราชการ. กรุงเทพฯ : ศรีเมืองการพิมพ์.
- สมใจ ลักษณะ.(2543). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ.(2552). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม :สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมมาศ พลเยี่ยม.(2552). ผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9. วิทยานิพนธ์ บธ.ม มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. 7th ed. New York : John Wiley & Sons.
- Black, Ken. (2006). *Business Statistics For Contemporary Decision Making*. 4th ed. USA : John Wiley & Son.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ for Character, Health and Lifelong Achievement*. Bantam Books : New York.

- Khosravi, Manafi, Hojabri, Farhadi and Gheshmi. (2011). *The Impact of Emotional Intelligence towards the Effectiveness of Delegation; A Study in Banking Industry in Malaysia*. International Journal of Business and Social Science; Vol. 2 Issue 18, p93-99, 7p.
- Malik, Muhammad Ehsan. (2011). *The Impact of Leader's Emotional Quotient on Organizational Effectiveness: Evidence from Industrial and Banking Sectors of Pakistan*. International Journal of Business and Social Science, Vol. 2 No. 18.
- Nunnally, J. C. and Bernstein.(1994). *Psychometric Theory*. New York : McGraw Hill.
- Weisinger, Henlrie. (1998). *Emotional Intelligence*. San Francisco : Jossey Bass.