

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพการทำงานของนักบัญชีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Relationships between Emotional Intelligence and Quality of Work of Accountants Municipality in North-East Thailand

อมรรัตน์ ชาวเชียงตุง¹, อิงอร นาชัยฤทธิ์², สุวรรณ หวังเจริญเดช³

Amornrath Chaochiangtung¹, Ingorn Nachairit², Suwan Wangcharoendate³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพการทำงานของนักบัญชีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 458 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการรับรู้ทางอารมณ์ ด้านการบูรณาการทางอารมณ์ ด้านความเข้าใจทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงานโดยรวม ดังนั้น ความฉลาดทางอารมณ์จึงมีผลกระทบต่อคุณภาพการทำงานของนักบัญชีเทศบาล ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักบัญชีเทศบาลให้เหมาะสมกับการทำงานและปรับปรุงแผนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรค สำหรับผู้บริหารให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความฉลาดทางอารมณ์ของนักบัญชีเทศบาลอันจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานของนักบัญชี ที่คุณภาพจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยกระบวนการบริหารจัดการทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มุ่งมั่นที่จะไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

คำสำคัญ : ความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพการทำงาน และนักบัญชีเทศบาล

¹ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

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

² Lecturer, Faculty of Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

³ Assistant Professor, Faculty of Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

This research aimed to test the relationships between emotional Intelligence and quality of work of accountants in the Municipalities in Northeast Thailand, by using a questionnaire as an instrument for collecting data from 458 accountants in the Municipalities in the Northeast of Thailand. The statistics used for analyzing the collected data were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The results showed the following: emotional intelligence on perception, integration and understanding had positive relationships with and effects on the quality of work as a whole. In conclusion, emotional intelligence had an effect on the quality of work of accountants in the Municipalities. Thus, the information obtained from this study to assess self-emotional intelligence for management, planning, and developing self-emotional intelligence that is appropriate for the work environment. This should be done in order to obtain maximum quality performance, effectiveness, and efficiency for both the accountants and the organization.

Keywords : Emotional Intelligence, Quality of Work, Accountants of Municipalities

บทนำ

การบริหารจัดการองค์กรภายใต้สถานการณ์วิกฤตทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันที่ต้องเผชิญกับอุปสรรคและภาวะยากลำบากจากผลกระทบต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้ยากที่จะควบคุมผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสถานการณ์ดังกล่าวมีส่วนสร้างภาวะการกดดันให้กับพนักงานหากพนักงานไม่สามารถปรับตัวได้ตามสถานการณ์ อาจส่งผลให้พนักงานเกิดปัญหาสุขภาพจิต เกิดอาการท้อแท้หรือหมดกำลังใจในการทำงานได้ ซึ่งนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร ซึ่งที่ผ่านมาแม้ว่าบางองค์กรจะได้พยายามนำเครื่องมือทางการบริหารจัดการและระบบคุณภาพต่างๆ เข้ามาเพื่อปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรอย่างเต็มที่แล้ว แต่การปรับปรุงองค์กรเพียงอย่างเดียวหากร่างกายและจิตใจของพนักงานอยู่ในภาวะกดดัน ขาดความพร้อม ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ขาดความแข็งแกร่งและแรงบันดาลใจจากภายในนั้นเป็นเรื่องยากที่พนักงานจะแสดง

ศักยภาพได้อย่างเต็มที่ทำให้อาจเกิดความฉลาดทางอารมณ์จึงมีความสำคัญเทียบเท่ากับความสามารถทางสติปัญญา การสร้างความสบายใจโดยพยายามทำให้พนักงานมีความสุขกับงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความคิดสร้างสรรค์ที่ดีซึ่งนั้นจะส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นช่วยเพิ่มผลผลิตให้ได้ปริมาณมาก และมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานของนักบัญชี ที่คุณภาพจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยกระบวนการบริหารจัดการทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มุ่งมั่นที่จะไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เป็นพลังที่มีอำนาจที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ และความรู้สึก ซึ่งผันแปรไปตามสถานการณ์และบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยความฉลาดทางอารมณ์ประกอบไปด้วย ความฉลาดทางด้านความรู้ทางอารมณ์ (Emotional Perception) ในการเข้าใจความรู้สึกซึ่งเกิดขึ้นจากสภาวะของร่างกายที่ถูกยั่ว จากสถานการณ์ต่างๆ สิ่งแวดล้อมหรือบุคคล

ที่อาจแสดงออกมาด้วยน้ำเสียง คำพูด สีหน้า หรือท่าทาง เป็นต้น ด้านการบูรณาการทางอารมณ์ (Emotional Integration) ซึ่งเป็นการนำความรู้สึกที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันมาผสมผสานเชื่อมโยงเข้าด้วยกันเป็นอารมณ์ที่แสดงออกอย่างมีความหมายตามที่ต้องการ และด้านความเข้าใจทางอารมณ์ (Emotional Understanding) เป็นความสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจว่าผู้อื่นรู้สึกอย่างไร บุคคลที่มีความเข้าใจทางอารมณ์จะเป็นผู้ที่ไวต่อการอ่านความรู้สึกของผู้อื่น ทั้งการแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียง และสัญลักษณ์ของอารมณ์ต่างๆ ได้ดี (Jonker, 2009 : 157 – 166) ซึ่งการแสดงออกทางอารมณ์เป็นทักษะทางสังคมที่สำคัญ เพราะจะทำให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจบุคคลได้ดีขึ้น และขณะเดียวกันบุคคลก็จะเรียนรู้ รับรู้อารมณ์ของผู้อื่นมีการบูรณาการทางอารมณ์ และมีความเข้าใจอารมณ์ของตนเอง รวมทั้งมีการจัดการทางอารมณ์ของตนอยู่เสมอ จะช่วยให้บุคคลสามารถเข้าใจผู้อื่นและสามารถตอบสนองและปรับตัวเข้ากับผู้อื่นอย่างเหมาะสมในการรับรู้อารมณ์ของตนเอง ซึ่งความสามารถพื้นฐานเหล่านี้เรียกว่าความฉลาดทางอารมณ์ เป็นสิ่งจำเป็นที่ควรปลูกฝังเพื่อความเจริญ รุ่งเรืองของสังคม และคุณภาพการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น

คุณภาพการปฏิบัติงาน (Quality of Work) คือ การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร และทันระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งคุณภาพการทำงานประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้และมีความถูกต้อง สมบูรณ์ตรงตามความต้องการ ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร (System Resource) ซึ่งพิจารณาจากประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) ในการนำวิธีการหรือนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาช่วยในการปฏิบัติงานให้

บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กรโดยใช้เวลาน้อยที่สุด และคุ้มค่าสุด และด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) เป็นความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยกลุ่มคนที่พิจารณา ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างทุกระดับในหน่วยงาน และประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งในแต่ละองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน คุณภาพการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ ที่ผู้บริหารและปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ ถือเป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (สมใจ ลักษณะ, 2543 : 215) โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปัจจุบันมุ่งเน้นคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสำคัญ

องค์กรท้องถิ่นเป็นการบริหารราชการอีกรูปแบบหนึ่งของระบบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยตามระบอบประชาธิปไตย ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนในชุมชนและท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง โครงสร้างพื้นฐานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้มีความเจริญก้าวหน้า มีความยั่งยืน และมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยปัจจุบันได้มุ่งเน้นพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้หน่วยงานมีการปรับปรุงการทำงาน ยกกระตือรือร้นการบริหารจัดการ โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการรวมทั้งพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่พนักงานของเทศบาล ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงานตามหน้าที่ นอกจากนี้ยังหันมาให้ความสำคัญและเน้นความสำคัญของการวัดผลการปฏิบัติงานจากการทำงานของพนักงานมากขึ้น มีการคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร มีการจัดหาและใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม และมีกระบวนการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว รวมทั้งสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับทุกฝ่าย

ได้เป็นอย่างดี สิ่งเหล่านี้ล้วนอาจสร้างสภาวะกดดันทางอารมณ์ให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะนักบัญชีที่จำเป็นต้องมีทักษะความชำนาญหลายๆ ด้าน จำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการทำงาน โดยเฉพาะการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ เพราะหากรู้จักนำความฉลาดดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์ในการพัฒนาตนเองก็จะเป็นรากฐานให้พนักงานประสบความสำเร็จในการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมการเปลี่ยนแปลง

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพการทำงานของนักบัญชีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีผลกระทบต่อคุณภาพการทำงานของนักบัญชีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็น

แนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ทั้งในด้านการรับรู้ การบูรณาการ และความเข้าใจทางอารมณ์ของนักบัญชี ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายของเทศบาล เพื่อให้การทำงานของนักบัญชีมีคุณภาพ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

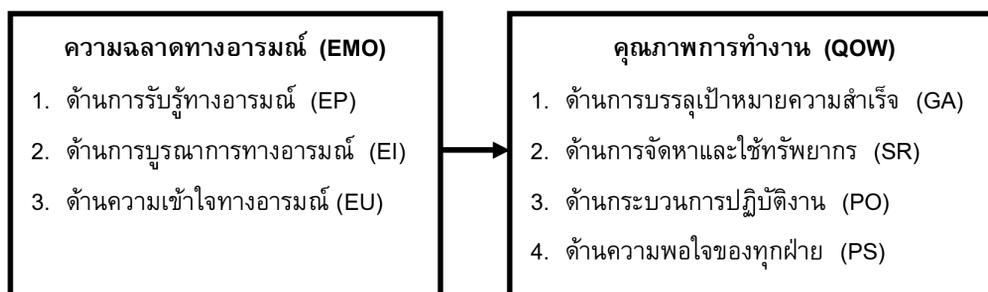
เพื่อทดสอบผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการทำงานของนักบัญชีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ความฉลาดทางอารมณ์ ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีผลกระทบต่อคุณภาพการทำงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของความฉลาดทางอารมณ์ และคุณภาพการทำงาน



ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ที่จะสามารถพัฒนาได้โดยวิธีการและเทคนิคต่างๆ เช่น การควบคุมอารมณ์ทางลบให้มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสม ถือเป็นการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถทาง

อารมณ์ที่มีความจำเป็นในการใช้ชีวิต และส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิตด้วย (Jonker, 2009 : 157 – 166) โดยองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์สามารถจำแนกได้ 3 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ทางอารมณ์ (Emotional Perception) หมายถึง การที่รู้ว่าอารมณ์นั้น เป็นของตนเองเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในตนเอง หากเรา

มีความรู้เท่าทันอารมณ์ที่เกิดขึ้นเราเลือกที่จะเป็น ผู้กำหนดอารมณ์ มิได้เป็นผู้อยู่ภายใต้การครอบงำ ของอารมณ์

2. การบูรณาการทางอารมณ์ (Emotional Integration) หมายถึง การที่จะบูรณา การทางอารมณ์ได้ต้องมีการปรับปรุง พัฒนาทาง อารมณ์ประกอบ ควบคู่กันไปถึงจะสมบูรณ์แบบ

3. ความเข้าใจทางอารมณ์ (Emotional Understanding) หมายถึง ความเข้าใจความรู้สึก ตนเอง และเข้าใจความต้องการในชีวิตของตนเอง และสามารถแสดงออกมาได้อย่างเหมาะสม

คุณภาพการทำงาน (Quality of Work)

คุณภาพการทำงาน หมายถึง ความ สามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้โดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเพื่อ ให้งานมีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดย ลีน เบื้องค่าใช้จ่ายและเวลาน้อยที่สุดเป็นบุคคล ที่มีความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณผล งาน มีความตั้งใจที่จะคิดค้นพัฒนาดัดแปลงวิธีการ ทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นเสมอ (สนใจ ลักษณะ, 2546 : 5) คุณภาพการทำงานประกอบด้วย

1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง การพิจารณา ผลผลิต (Output) ขององค์กรว่าตรงกับเป้าหมาย ที่ต้องการเพียงใด

2. การจัดหาและใช้ทรัพยากร (System Resource) หมายถึง ความสามารถในการ จัดการหาและจัดสรรทรัพยากร เป็นการพิจารณา ประสิทธิภาพของการจัดหาทรัพยากรในลักษณะ ที่มีเพียงพอสำหรับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติ และจัดสรรอย่างถูกต้อง เหมาะสม เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย

3. กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations) หมายถึง กระบวนการ ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงาน ตาม มาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลลื่นส่งต่อของ

งาน ความครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย การ ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคคล ทำงานเต็มศักยภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่นไม่มีขัดแย้ง

4. ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) หมายถึง ผลงานความสำเร็จของ องค์กรและกระบวนการปฏิบัติที่ใช้นำมาซึ่งความ พพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่างๆ กลุ่มคนที่สมควร พิจารณา คือ ลูกจ้าง ทีมบริหารองค์กร และ พนักงาน เป็นต้น

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นนักบัญชีเทศบาลควรให้ ความสำคัญกับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการ รับรู้ทางอารมณ์ ด้านการบูรณาการทางอารมณ์ และด้านความเข้าใจทางอารมณ์ซึ่งความฉลาดทาง อารมณ์ด้านดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างให้นักบัญชี เทศบาลทำงานได้อย่างมีคุณภาพและเกิดประโยชน์ สูงสุดต่อองค์กร ดังนั้น ในการวิจัยจึงมีสมมุติฐาน ดังนี้

สมมุติฐานการวิจัย : ความฉลาดทาง อารมณ์ มีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงาน ของ นักบัญชีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียง เหนือ

วิธีการดำเนินงานวิจัย

กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่ม ตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียง เหนือ จำนวน 725 คน (กรมส่งเสริมการ ปกครองส่วนท้องถิ่น, 2554 : เว็บไซต์) ผู้วิจัยส่ง แบบสอบถาม จำนวน 725 ชุด เมื่อครบกำหนด ในการเก็บแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามทั้งสิ้น 458 ชุด คิดเป็นอัตราผลตอบแทนร้อยละ 63.17 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบ

กลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์เป็นตัวแปรอิสระซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน รวม 12 ข้อ ดังนี้ 1) ด้านการรับรู้ทางอารมณ์ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจความรู้สึกอารมณ์ และความต้องการของตนเองซึ่งส่งผลกับบุคคลอื่นอันเนื่องมาจากความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการเหล่านั้นของตน 2) ด้านการบูรณาการทางอารมณ์ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนอารมณ์ทัศนคติให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาติดต่อราชการ และปรับเปลี่ยนมุมมองความคิดให้ตรงกับผู้ร่วมงาน 3) ด้านความเข้าใจทางอารมณ์ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้อารมณ์ พฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร และผู้ให้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการทำงานเป็นตัวแปรตามซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน รวม 25 ข้อ ดังนี้ 1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ประกอบด้วย 7 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ และมีความถูกต้องสมบูรณ์ตรงตามความต้องการ 2) ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร ประกอบด้วย 6 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการใช้ การจัดสรร การวางแผน และการตรวจสอบสภาพทรัพยากรเพื่อให้การใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม 3) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 6 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเสร็จตามกำหนด ผลงานถูกต้อง สามารถวิเคราะห์การรายงานทางบัญชีเสนอผู้บริหารได้อย่างถูกต้อง ติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อการเพิ่มคุณภาพในการทำงานและมีความคิดสร้างสรรค์ 4) ด้าน

ความพอใจของทุกฝ่าย ประกอบด้วย 6 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานที่สำเร็จได้ปริมาณและคุณภาพตรงตามความต้องการ นำมาซึ่งการยอมรับของเพื่อนร่วมงานและเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach) ซึ่งคำถามเกี่ยวกับ ความฉลาดทางอารมณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.819 – 0.908 และคุณภาพ การทำงานของนักบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.847 - 0.945 ซึ่งสอดคล้องกับ Lovett (2002) ได้เสนอว่าการทดสอบค่า ความเชื่อมั่นของเครื่องมือเกินกว่า 0.50 เป็นค่าที่ยอมรับได้ และการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discrimination Power) ใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.600 – 0.777 และคุณภาพการทำงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.572 - 0.939 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้เสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณทดสอบผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของนักบัญชีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการ Quality of Work} = \beta_0 + \beta_1 EP + \beta_2 EI + \beta_3 EU + e$$

ผลการวิจัย

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพการทำงานโดยรวมของนักบัญชีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	QOW	EP	EI	EU	VIF
\bar{X}	4.14	4.02	3.98	4.05	
S.D.	0.473	0.588	0.414	0.492	
QOW	-	0.482*	0.652*	0.568*	
EP		-	0.567*	0.453*	1.542
EI			-	0.543*	1.739
EU				-	1.483

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF

ของตัวแปรอิสระ ความฉลาดทางอารมณ์ มีค่าตั้งแต่ 1.483 – 1.739 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้ตัวแปรตามเป็นคุณภาพการทำงานของนักบัญชีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความฉลาดทางอารมณ์	คุณภาพการทำงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.418	0.139	10.204	0.000*
ด้านการรับรู้ทางอารมณ์	0.096	0.038	2.539	0.011*
ด้านการบูรณาการทางอารมณ์	0.357	0.036	10.003	0.000*
ด้านความเข้าใจทางอารมณ์	0.225	0.032	6.946	0.000*

F = 149.362 p = 0.000 AdjR² = 0.493

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการรับรู้ทางอารมณ์ มีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงานโดยรวม เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการรับรู้ทางอารมณ์ เป็นความสามารถของบุคคลในการเข้าใจธรรมชาติทางอารมณ์ของคนอื่นๆ และมีทักษะที่จะปฏิบัติต่อคนอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี โดยความเป็นผู้มีไหวพริบอารมณ์ และเขาวนปัญญาที่ของบุคคลนั้น นอกเหนือจากจะทำให้บุคคลตระหนักและรู้จักตนเองแล้วยังทำให้เข้าใจความคิด ความรู้สึก และความต้องการของผู้อื่นได้อีกด้วย ดังนั้น จึงทำให้นักบัญชีสามารถที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยที่ใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ และนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระวัฒน์ พงษ์พยอม (2555 : เว็บไซต์) กล่าวว่า การทำงานที่มีคุณภาพนั้น สะท้อนให้เห็นจากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งนั้นๆ ซึ่งขีดความสามารถที่ผู้ปฏิบัติงานพึงจะต้องมี ต้องเป็นทั้งความฉลาดทางสติปัญญา หรือ Intelligence Quotient (IQ) และความฉลาดทางอารมณ์ หรือ Emotional Quotient (EQ) บุคคลที่มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีความสามารถในการปรับปรุงความฉลาดทางอารมณ์ของตนเอง จะช่วยให้การบริหารงานมีความราบรื่น ลดความขัดแย้งภายในองค์กร และสามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมมาต พลเยี่ยม (2552 : 147) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการรับรู้ความรู้สึก มีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานด้านการจัดหา

และใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

2) ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการบูรณาการทางอารมณ์ มีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงานโดยรวม เนื่องจาก ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการบูรณาการทางอารมณ์ เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ และแสดงอารมณ์นั้นออกมา สามารถที่จะแยกแยะประสานความคิดกับอารมณ์ มีความเข้าใจและสามารถแสดงอารมณ์ได้อย่างมีปัญญาและมีไหวพริบตลอดควบคุมอารมณ์ตนเองได้ทุกสถานการณ์ ซึ่งทำให้เกิดการคิด หรือการตัดสินใจที่ดี และส่งผลต่อคุณภาพการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิชาภา ธพิพัฒน์ (2554 : เว็บไซต์) กล่าวว่า คุณภาพในการทำงานนอกจากจะขึ้นอยู่กับความสามารถของตนแล้วยังขึ้นอยู่กับ ความร่วมมือของผู้อื่น ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีส่วนให้เกิดคุณภาพในการทำงาน คือ ความสามารถด้านการพัฒนาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นซึ่งประกอบ ด้วยการพัฒนาทักษะสื่อสารที่ดี ความเก่งคน และการช่วยเหลือผู้อื่นให้เขาช่วยตัวเองได้ การใช้ความฉลาดทางอารมณ์เพื่อเสริมสร้างความสำเร็จในการทำงานได้นั้นจะต้องรับรู้ ตีความ และแสดงสภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถในการใช้สภาวะอารมณ์นั้นๆ ต่อตนเองผู้ร่วมงานและมีการเรียนรู้ ตลอดจนเข้าใจอารมณ์ และความรู้สึกที่ได้รับ นอกจากนี้ต้องสามารถควบคุมอารมณ์และเอาชนะสร้างพฤติกรรมในทางบวก บุคคลผู้หวังความสำเร็จในการทำงาน นอกจากจะฉลาดรู้ในกระบวนการทำงานแล้ว ยังต้องฉลาดรู้ในอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นอีกด้วย

3) ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความเข้าใจทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงาน โดยรวม เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความเข้าใจทางอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลในการเข้าใจธรรมชาติทางอารมณ์ของตนเองและบุคคลอื่น มี

ทักษะที่จะปฏิบัติต่อคนอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี โดยความเป็นผู้มีเขาวนอารมณ์และเขาวนปัญญาดีของบุคคลนั้น นอกเหนือจากจะทำให้บุคคลตระหนักและรู้จักตนเองแล้วยังทำให้เข้าใจความคิด ความรู้สึก และความต้องการของผู้อื่นได้อีกด้วย ความฉลาดทางอารมณ์ก่อให้เกิดความร่วมมือที่สร้างสรรค์สนองเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ความฉลาดทางอารมณ์ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น อุดหนุนเข้าใจต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมมาต พลเยี่ยม (2552 : 145) พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

สรุปผลการวิจัย

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการรับรู้ทางอารมณ์ ด้านการบูรณาการทางอารมณ์ และด้านความเข้าใจทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อคุณภาพการทำงานของนักบัญชีเทศบาล ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปเป็นแนวทางในการบริหารความฉลาดทางอารมณ์ให้เหมาะสมกับการทำงานเป็นข้อเสนอกำหนดใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงแผนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการบริหารความฉลาดทางอารมณ์ อันจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทั้งนี้ ยังเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารได้ตระหนักในการนำความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานต่อการพัฒนาการบริหารความฉลาดทางอารมณ์ของนักบัญชีเทศบาลต่อไป

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีต่อคุณภาพการทำงาน เช่น การจัดการความรู้นักบัญชีที่มีผลกระทบต่อความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพการทำงานของนักบัญชีเทศบาล เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหรือศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่จะส่งผลกระทบต่อความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพการทำงานของ นักบัญชีเทศบาล เพื่อให้ให้นักบัญชีสามารถนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นไปแก้ไขปรับปรุงได้ตรงประเด็น และพัฒนาขีดความสามารถของนักบัญชีในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งควรศึกษาผลกระทบของการความฉลาดทางอารมณ์ของนักบัญชีและคุณภาพการทำงานของหน่วยงานธุรกิจอื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของนักบัญชีของธุรกิจอื่นๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปเปรียบเทียบ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มให้มากยิ่งขึ้น และศึกษาโดยเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่ นักบัญชีเทศบาลเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพการทำงาน โดยนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์เป็นแนวทางส่งเสริมนักบัญชีให้เห็นความสำคัญความฉลาดทางอารมณ์ในเรื่องการรับรู้ทางอารมณ์ การบูรณาการทางอารมณ์ และความเข้าใจทางอารมณ์ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ และเป็นแนวทางสำคัญในการบริหาร

ความฉลาดทางอารมณ์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน อันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นข้อสังเกตในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของนักบัญชีเทศบาล ในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารความฉลาดทางอารมณ์อันจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของนักบัญชีเทศบาล อีกทั้งเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารได้ตระหนักในความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์อันจะเป็นข้อมูลพื้นฐานต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารความฉลาดทางอารมณ์ของนักบัญชีเทศบาล ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการ

ทำงาน และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยความฉลาดทางอารมณ์

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณนักบัญชีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ดร.อิงอร นาชัยฤทธิ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณ หวังเจริญเดช ที่กรุณาให้คำแนะนำงานการวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2554). *ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ค้นเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2554 จาก <<http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp>> 20 พฤศจิกายน 2553.
- เกริกฤทธิ์ ต่อฤทธิ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารกับความสำเร็จในการทำงานของผู้จัดการธนาคารออมสิน*. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ณิชภาภา ธพิพัฒน์. (2554). *ประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ต่อการทำงาน*. ค้นเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2554. จาก <http://nichapa-tapipat.blogspot.com/2011/11/blog-post_20.html> 25 พฤศจิกายน 2554.
- ดรุณวรรณ แมตจ่อง. (2552). *ผลกระทบของเจตคติในวิชาชีพบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิรมล นามวรรณ. (2549). *คุณภาพการทำงานของนักบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดขอนแก่น*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2551). *เชาว์อารมณ์ (EQ) : ดัชนีเพื่อความสุขและความสำเร็จของชีวิต*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระวัฒน์ พงษ์พยอม. (2555). *ความฉลาดทางอารมณ์สำหรับหัวหน้างาน*. ค้นเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2555. จาก <<http://www.hrtraining.co.th/inhouse.php?page=1>> 10 กุมภาพันธ์ 2555.
- สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมใจ ลักษณะ. (2546). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมมาศ พลเยี่ยม. (2552). *ผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9*. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Aaker, D. A., Kumar, V. & Day, G. S. (2001). *Marketing Research*. New York : John Wiley & Sons.

- Black, K. (2006). *Business Statistics For Contemporary Decision Making*. 4thed. USA : John Wiley and Sons.
- Jonker, C.S. (2009). The Effect of an Emotional intelligence Development Programme on accountants. *Journal of Human Resource Management*. 7(1), 157-166.
- Lovett, H. T. (2002). The Effect of Violating the Assumption of Equal Item Means in Estimation the Livingstone Coefficient. *Education and Psychological Measurement*. 38(1978), 239-251.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York : McGraw – Hill.