

ความสำคัญของการบริหารความฉลาดทางอารมณ์
ของผู้สอบบัญชีในประเทศไทย
The Importance of Using Emotional Intelligence
in Management of the Auditors' Emotion in Thailand

ดร. พิมพ์ภาภรณ์ พึ่งบุญพานิชย์*

บทคัดย่อ

ในประเทศไทยมีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นจำนวนมาก แต่มีผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (CPA) ไม่เพียงพอสำหรับธุรกิจจำนวนมาก ดังนั้นกรมสรรพากรจึงมีความเห็นชอบให้มีผู้สอบบัญชีภาษีอากร (TA) ด้วยเหตุผลดังกล่าวประเทศไทยได้ออกนโยบายการตรวจสอบภาษีโดยผู้สอบบัญชีภาษีอากรซึ่งได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก ดังนั้นสำนักงานบัญชีและตรวจสอบบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นกระบวนการพัฒนาการตรวจสอบบัญชีให้มีประสิทธิภาพเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยกระบวนการเหล่านี้ควรกระทำอย่างประหยัดสุดและมีประสิทธิภาพสูงสุด

สำนักงานบัญชีและตรวจสอบบัญชีนอกจากจะต้องดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ โดยอาศัยความสามารถเฉพาะตัวขององค์กรแล้ว ยังต้องอาศัยความร่วมมือของผู้สอบบัญชีซึ่งหมายรวมทั้งผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและผู้สอบบัญชีภาษีอากร ดังนั้นผู้สอบบัญชี

ถือเป็นผู้ปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กรที่มีอำนาจลงนามให้ความเห็นชอบงบการเงินของธุรกิจ ซึ่งเป็นผู้สร้างรายได้ให้กับองค์กร จึงเป็นเสมือนเครื่องมือที่สำคัญในการนำรายได้เข้ามาสู่องค์กร จึงควรธำรงรักษาให้ผู้สอบบัญชีมีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ทั้งนี้องค์กรควรให้ความสำคัญกับสุขภาพใจที่ดีของผู้สอบบัญชีโดยให้แนวทางและแนะนำการการบริหารความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) แก่ผู้สอบบัญชี มาบริหารการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ซึ่งจำเป็นต้องรับรู้ความรู้สึกและสามารถแสดงภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถในการใช้ภาวะอารมณ์ตอบสนองต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน และลูกค้าได้เป็นอย่างดี ถือเป็นทักษะที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน และส่งผลให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ดังนั้นวัตถุประสงค์ของบทความนี้มุ่งเสนอเพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถนำไป

*อาจารย์ประจำ คณะบัญชี ธุรกิจและมัลติมีเดีย มหาวิทยาลัยคริสเตียน

ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการความฉลาดทางอารมณ์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีในประเทศไทย และส่งผลทำให้บุคคลและองค์กรนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

ความฉลาดทางอารมณ์ประกอบไปด้วยการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง การจัดการอารมณ์ของตนเอง การตั้งใจ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และการมีทักษะทางสังคม ล้วนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร

Abstract

In Thailand, there are many small and medium scale enterprises. Meanwhile there are insufficient certified public accountants (CPA) to serve the enterprises. As a result, the Revenue Department of Ministry of Finance has approved to have audit and assure services by tax auditors (TA). Recently, the Thai government has launched a policy on tax audit by the tax auditors. It has been publicly discussed. The accounting and tax audit offices are the organization that aims to develop a procedure of tax audit effectively and to have a competitive advantage which will increase customers' satisfaction. This procedure should be conducted in the economical and effective manners.

Apart from operating accounting and tax audit successfully, the accounting and audit office needs to have the ability to manage the organization and to collaborate with auditors. The auditor's role is important because he has authority to approve the financial statement of business firms. The auditor, therefore, is considered as the key person who generates income to the

organization. The author should have a healthy body and mind so that they can work effectively and efficiently. In this connection, the auditor's health contributes to the sustainable success of the organization. It is important to give guidelines and suggestions on Emotional Intelligence Quotient (EQ) to the auditors so as to apply it in their work, to build good relationships with others and to increase the work efficiency. It is necessary to have awareness of other people's feelings such as clients, colleagues and oneself and respond to them appropriately.

Emotional Intelligence Quotient is a skill that affects the efficient and effective achievement of the tax auditor's operation. The result of the research shows that emotions management in appropriate ways will improve the work efficiency of the tax auditors in Thailand.

The Emotional Intelligence Quotient competence includes self awareness, self management, motivation, understanding, and social skills on job efficiency and operational success.

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - มีนาคม) ๒๕๕๗

บทนำ

ในยุคดิจิทัลการแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรงเป็นอย่างมาก ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนเป็นอย่างยิ่ง ทำให้องค์กรต่างๆ พยายามหากลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อให้ตนเองรอดพ้นจากภาวะวิกฤตและมีความเจริญเติบโตได้อย่างมั่นคงในระยะยาว ดังนั้นทุกองค์กรจึงต้องมุ่งเน้นการสร้างศักยภาพในทุกๆ ด้านเพื่อให้ตนเองอยู่เหนือคู่แข่ง ซึ่งสิ่งทั้งคู่แข่งภายในและภายนอกประเทศ ฉะนั้นการบริหารงานจึงต้องให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงการแข่งขันทางธุรกิจที่มีมากขึ้น องค์กรธุรกิจต่างๆ จึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นและส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

สำนักงานบัญชีและตรวจสอบบัญชีสำหรับธุรกิจเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่มุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการทำงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงภายใต้การแข่งขันที่รุนแรงและภายใต้ความผันผวนทางเศรษฐกิจ ซึ่งต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า และประสบความสำเร็จ โดยมีประสิทธิผลสูงสุดและประหยัดที่สุด

สำนักงานบัญชีและตรวจสอบบัญชี นอกจากจะต้องดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ โดยอาศัยความสามารถเฉพาะตัวขององค์กรแล้ว ยังต้องอาศัยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่สำคัญ คือ ผู้สอบบัญชี ซึ่งผู้สอบบัญชีถือเป็นผู้ปฏิบัติงานที่สำคัญที่มีอำนาจลงนามให้ความเห็นชอบงบการเงินของธุรกิจ และเป็นผู้สร้างรายได้ให้กับสำนักงาน Weisinger (1998) ได้อธิบายไว้ว่า การใช้หลักการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น โดยการใช้ทักษะการสื่อสารที่ดี ความเก่งคน และการเก่งงาน ตลอดจนการใช้ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional quotient : EQ)

เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานนั้น จำเป็นต้องรับรู้ความรู้สึกและสามารถแสดงภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถในการใช้ภาวะอารมณ์ตอบสนองต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน และลูกค้าได้เป็นอย่างดี ถือเป็นทักษะที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน และส่งผลทำให้ผู้สอบบัญชีและองค์กรนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ (Mayer et al., 1990) เนื่องจากในงานตรวจสอบบัญชีต้องขอข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการดำเนินงานของลูกค้า เพื่อนำมาใช้ในการประเมิน วางแผน และดำเนินการตรวจสอบบัญชี ผู้สอบบัญชีสามารถแสดงความเห็นต่องบการเงินได้อย่างถูกต้องและลงนามรับรองงบการเงินได้อย่างมั่นใจ

ความสำคัญของผู้สอบบัญชีในประเทศไทย

เมื่อถึงวันสิ้นงวดบัญชี ทุกกิจการมีหน้าที่นำส่งงบการเงินให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และกรมสรรพากรภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้นงบการเงินจึงมีความสำคัญต่อทุกกิจการ งบการเงินเป็นรายงานทางบัญชีที่แสดงให้เห็นฐานะการเงิน ผลการดำเนินงานของกิจการ การเปลี่ยนแปลงของเงินสดและส่วนของผู้ถือหุ้นในรอบปีบัญชีที่ผ่านมา เพื่อใช้ในการตัดสินใจด้านการเงิน ดังนั้นงบการเงินจึงมีประโยชน์ต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ เพื่อวางแผนปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น ส่วนผู้บริหารธนาคาร หรือสถาบันการเงินจะใช้งบการเงินในการวิเคราะห์ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยก่อนการตัดสินใจให้กู้เงิน ส่วนผู้บริหารบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จะต้องเปิดเผยงบการเงินต่อสาธารณชนทุกไตรมาส และ ทุกปีบัญชี โดยนักลงทุนจะนำข้อมูลในงบการเงินมาหาอัตราส่วนทางการเงินเพื่อวิเคราะห์ประกอบการตัดสินใจลงทุน

จะเห็นได้ว่างานการเงินมีความสำคัญกับทุกกิจการ งานการเงินจึงเป็นรายงานที่ต้องมีความน่าเชื่อถือ ผ่าน การตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (The Certified Public Accountant: CPA) หรือ ผู้สอบบัญชีภาษีอากร (Tax Auditor: TA) ดังนั้น ผู้สอบบัญชีไม่ว่าจะเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตหรือ ผู้สอบบัญชีภาษีอากรจึงมีความสำคัญต่อทุกกิจการ แต่เนื่องด้วยผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทยมี จำนวนนิติบุคคลจดทะเบียนจนถึงวันที่ 8 พฤษภาคม 2557 ที่ยังดำเนินกิจการอยู่ทั่วประเทศ มีจำนวน 561,245 รายชื่อ (ที่มา: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (http://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2557/26_201303.pdf) แต่มีผู้สอบบัญชีรับ อนุญาตเพียง 11,469 คน (ที่มา : สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ (http://www.fap.or.th/images/column_1371191354/FAP300457_2.pdf) ซึ่งจะเห็นได้ว่าในประเทศไทยมีผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ไม่เพียงพอที่จะให้บริการสอบบัญชี โดยให้ความเห็นชอบงบการเงินได้ทุกกิจการ ด้วยเหตุผลดังกล่าวอธิบดี กรมสรรพากรจึงได้อำนาจตามมาตรา 3 วรรค ๓ แห่งประมวลรัษฎากร ออกประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เกี่ยวกับการตรวจสอบและรับรองบัญชี เรื่อง กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการตรวจสอบและรับรองบัญชี ลงวันที่ 12 มีนาคม 2544 กำหนดให้ห้างหุ้นส่วน นิติบุคคลขนาดเล็ก ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ที่มีทุนจดทะเบียนชำระแล้ว ไม่เกิน 5 ล้านบาท และมีรายได้ในรอบระยะเวลาบัญชี ปีใดไม่ถึง 30 ล้านบาท และมีทรัพย์สินรวมในรอบระยะเวลาบัญชีปีใดไม่ถึง 30 ล้านบาท นั้น เป็นกิจการที่ งบการเงินยังไม่มีความสำคัญหรือไม่มีความสำคัญที่มาก เพียงพอแก่การที่ต้องตรวจสอบและให้ความเห็นหรือ รับรองว่าบัญชีได้จัดทำตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรอง ทั่วไป กรมสรรพากรจึงกำหนดให้ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ขนาดเล็กดังกล่าวต้องมีการตรวจสอบและรับรองบัญชี โดยผู้สอบบัญชีภาษีอากรได้ เพื่อประโยชน์แห่งการเสีย ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร สำหรับรอบระยะเวลา

บัญชีที่สิ้นสุดในหรือหลังวันที่ 31 ธันวาคม 2545 เป็นต้นไป โดยให้ใช้บังคับทั่วราชอาณาจักรไทย ดังนั้นงบการเงินของกิจการต่างๆจะต้องกระทำโดย ผู้สอบบัญชีที่เป็นผู้มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (Certified public accountant: CPA) หมายถึง ผู้ที่ขอขึ้นทะเบียน และได้รับใบอนุญาตจากสภาวิชาชีพบัญชีให้เป็นผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชี ตามมาตรา 3 วรรค ๓ แห่งประมวลรัษฎากร โดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาตสามารถตรวจสอบและรับรองงบการเงินได้ทุกกิจการ

2. ผู้สอบบัญชีภาษีอากร (Tax auditor: TA) หมายถึง ผู้ที่ขอขึ้นทะเบียนและได้รับใบอนุญาต จากอธิบดีกรมสรรพากรให้เป็นผู้ตรวจสอบและรับรอง บัญชี ตามมาตรา 3 วรรค ๓ แห่งประมวลรัษฎากร ของห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ที่มีลักษณะกิจการครบทั้ง 3 ข้อดังต่อไปนี้

- 1) มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท
- 2) มีสินทรัพย์รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท
- 3) มีรายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท

ซึ่งกิจการที่มีลักษณะดังกล่าวไม่ต้องผ่าน ความเห็นชอบและไม่ต้องตรวจสอบงบการเงินโดย ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ตามกฎกระทรวงออกตามความ พระราชบัญญัติการบัญชี ปี พ.ศ. 2543 ซึ่งหมายความว่าหากในรอบระยะเวลาบัญชีปีใดห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ดังกล่าวมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วเกินกว่า 5 ล้านบาท และหรือมีรายได้ถึง 30 ล้านบาท และหรือมีทรัพย์สิน รวมเกินกว่า 30 ล้านบาท ต้องให้ผู้สอบบัญชีรับ อนุญาตตรวจสอบและให้ความเห็นในงบการเงิน ดังกล่าว ดังเช่น บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลทั่วไป

แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional quotient)

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence หรือ Emotional quotient : EQ) มีผู้ให้คำจำกัดความของความฉลาดทางอารมณ์ที่แตก ต่างกันไป เช่น เซวาร์นับัญญัติทางอารมณ์ เซวาร์นอารมณ์

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - มีนาคม) ๒๕๕๗

ปัญญาอารมณ์ อัจฉริยะทางอารมณ์ วุฒิภาวะทางอารมณ์ ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ สติปัญญาอารมณ์ เป็นต้น

1. ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ จากการศึกษาค้นคว้าและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้ Goleman (1998 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการควบคุมตนเอง มีความตั้งใจเพียรพยายาม และสามารถจูงใจตนเองได้ นอกจากนี้ยังสามารถจัดการประสานงานระหว่างอารมณ์ (Emotional) กับ เหตุผล (Rational) หรือ สามารถควบคุมการทำงานของจิตใจ (Heart) กับสมอง (Head) ได้อย่างเหมาะสม

Cooper and Sawaf (1997 : 173) ได้ อธิบายความหมายไว้ว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้ เข้าใจและประยุกต์ใช้ความสามารถของตนเอง การรู้จักจัดการอารมณ์ให้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์เพื่อการโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามได้

Mayer and Salovey (1997 : 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองและเข้าถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น มีความรู้เท่าทันในอารมณ์เหล่านั้นและสามารถใช้ประโยชน์จากการตระหนักรู้ทางอารมณ์และความรู้สึกเป็นแนวทางในการแสดงออกทางด้านความคิดและพฤติกรรมของบุคคลอย่างเหมาะสม เกี่ยวข้องกับความสามารถในการรับรู้อารมณ์อย่างถูกต้อง และการแสดงออกอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังสามารถประเมิน และจำแนกอารมณ์ต่างๆ ได้ส่งผลต่อความสามารถในการเข้าใจอารมณ์และความรู้สึก ตลอดจนความสามารถควบคุมอารมณ์ให้มีพัฒนาการทางสติปัญญาอย่างเหมาะสม

Goleman (1998 : 317) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อ

การสร้างแรงจูงใจในตนเองบริหารจัดการอารมณ์ต่างๆ ของตนเองและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์อื่นๆ ได้ โดยเชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์นั้นแตกต่างจากความฉลาดทางด้านสติปัญญา (IQ) แต่มีการสนับสนุนเกื้อกูลกัน

Weisignat (1998 : 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง การใช้อารมณ์อย่างชาญฉลาด สามารถใช้อารมณ์นำพฤติกรรมและความคิดไปในทิศทางที่ส่งเสริมการทำงานให้ตนเอง

Kumar (2001) ได้อธิบายไว้ในงานวิจัยว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการอารมณ์ที่สอดคล้องกันกับความมีประสิทธิภาพของการจัดการกับความพึงพอใจในงาน ส่งผลให้เกิดความสามารถในภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม

กรมสุขภาพจิต (2552 : 55) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

สมมาศ พลเยี่ยม (2552 : 24) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและ ความรู้สึกของผู้อื่น สามารถจัดการอารมณ์ของตนเอง ให้สามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความคับข้องใจ รู้จักอดทน อดกลั้นได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสามารถที่จะสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

จากความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถส่วนบุคคลในการบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่นอย่างชาญฉลาด รู้จักอดทน อดกลั้น และสามารถที่จะสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

2. ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ทำให้ทราบว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นพฤติกรรมที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จต่างๆ ในชีวิตของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นความ

สำเร็จในหน้าที่การงาน และความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนให้บุคคลได้คิดอย่างชาญฉลาด และมีการจัดการกับความเครียดมากขึ้น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีจะเป็นผู้ที่รู้จักใช้ความคิดบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่นให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้อื่นเป็นสุขและตนเองก็มีความสุขความสบายใจทั้งสองฝ่าย ในปัจจุบันนักจิตวิทยาได้อธิบายให้เห็นว่าสติปัญญาเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำนายผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ดังปรากฏในข้อมูลของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดได้ทำการศึกษเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน หลังจบการศึกษาของนักศึกษาจำนวน 95 คน พบว่า นักศึกษาที่จบการศึกษาและคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับสูงมักไม่ค่อยประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและความสุขในชีวิตครอบครัว เมื่อทำการเปรียบเทียบกับนักศึกษาที่ได้คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่า จึงอาจกล่าวได้ว่าการทำงานนั้น นอกจากความรู้ ความสามารถแล้วยังต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีอีกด้วย เพราะการทำงานแล้วต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น มีการประสานการทำงานร่วมกัน หากเรามีเพียงความรู้ความสามารถแต่ขาดทักษะทางความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี งานก็ออกมาอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรนั้นเสื่อมถอยได้

จะเห็นได้ว่าความเป็นผู้มีความฉลาดทางอารมณ์บูรณาการกับเขาวรรณปัญญาของบุคคลนั้น นอกจากจะทำให้บุคคลตระหนักและรู้จักตนเองแล้วยังทำให้เข้าใจความคิด ความรู้สึก และความต้องการของผู้อื่นได้อีกด้วย ความฉลาดทางอารมณ์ ก่อให้เกิดความร่วมมือที่สร้างสรรค์ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น เข้าใจตรงกัน เกื้อหนุนให้มีการใช้ศักยภาพของคนอย่างสูงสุดเมื่อนำไปประกอบกับภูมิปัญญาจะก่อให้เกิดการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์มากขึ้น

ประโยชน์จากการประยุกต์ใช้หลักการของความฉลาดทางอารมณ์มีดังนี้ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2551 : 38 - 41)

1) สามารถพัฒนาด้านอารมณ์ได้ดี กำหนดบุคลิกภาพที่พึงปรารถนา สามารถติดต่อกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี สร้างภาวะทางอารมณ์ที่เหมาะสม สร้างความสามารถในการปรับตัวในการแก้ไขปัญหาความเครียดและแรงกดดันของชีวิต ในภาวะการณ์แข่งขันได้ดี

2) สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ การแสดงความรู้สึกอารมณ์ของตนสามารถทำได้อย่างถูกต้องตามกาลเทศะเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะรู้จักยิ้มได้แม้ไม่รู้สึกเศร้า รับฟังปัญหาของผู้อื่นได้อย่างตั้งใจ ไม่รู้สึกแปลกแยกจากเพื่อนมนุษย์และจากชีวิตของตนเอง

3) สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความฉลาดทางอารมณ์สนับสนุนการยอมรับความคิดเห็นริเริ่มก่อให้เกิดการสร้างผลงานที่สนองเป้าหมายลดการลา การขาดงาน หรือย้ายงาน เนื่องจากข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลลดลง เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันให้มากขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การมีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีในที่ทำงานทำให้เราเคารพรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นมากขึ้น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี

4) สามารถให้บริการที่ดี ความฉลาดทางอารมณ์ทำให้รู้จักปรับตัวให้เข้ากับลูกค้า รับฟังความต้องการของลูกค้า และตอบสนองได้ดีสร้างความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของหน่วยงาน

5) สามารถบริหารจัดการงานได้เป็นอย่างดี ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยส่งเสริมอัจฉริยภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คนและครองใจคนได้ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองสามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คนก็เป็นสุขเกิดความรักงาน รักองค์กร มีความจงรักภักดีมากขึ้น

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - มีนาคม) ๒๕๕๗

ผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นผู้ที่มีคำพูดและการกระทำตรงกัน สุจริตและเที่ยงตรง (Integrity) กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ

6) สามารถเข้าใจในการดำเนินชีวิตของตนเองและของผู้อื่น ความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องของการศึกษาทำความเข้าใจตน (Insight) ต้องเข้าใจในตนเองก่อนทำความเข้าใจผู้อื่น เมื่อเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่นแล้ว การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันจึงเป็นการมุ่งใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ ชีวิตครอบครัวก็จะเป็นสุขด้วยความเข้าใจกัน

3. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ได้ประยุกต์มาจากแนวคิดของ Daniel Goleman (1995) เพื่อให้เข้ากับบริบทของประเทศไทย โดยตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์จะประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลัก คือ ความสามารถส่วนบุคคล (Personal capability) โดยได้แบ่งเป็นองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ และความสามารถทางสังคม (Social Personal capability) ได้แบ่งเป็นองค์ประกอบย่อยอีก 2 องค์ประกอบ ดังรายละเอียด ดังนี้

3.1 ความสามารถส่วนบุคคล (Personal capability) ได้แบ่งเป็นองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

3.1.1 การตระหนักรู้อารมณ์ในตนเอง (Self emotional perception) หมายถึง การรู้เท่าทันอารมณ์และความรู้สึกของตัวผู้สอบบัญชี รู้ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์และความรู้สึก มีสติรู้ตัวอยู่ตลอดเวลาสำรวจและประเมินตนเองได้ตรงตามความเป็นจริง ยอมรับสภาพความเป็นจริงของตนเอง รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเองมีความมั่นใจในตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถและความมีคุณค่าของตนเอง

3.1.2 การจัดการอารมณ์ของตนเอง (Self management) หมายถึง การควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตัวพนักงานให้อยู่สภาพปกติ สามารถสะกดกลิ่นอารมณ์ของตนเอง ยอมรับต่อการ

เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น แสดงออกได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ มีจิตใจหนักแน่นมั่นคงไม่หวั่นไหวต่อเหตุการณ์ต่างๆ จัดการกับอารมณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและปรับอารมณ์ให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างดี มีวิธีการในการคลายเครียดได้อย่างเหมาะสม

3.1.3 การจูงใจตนเอง (Motivation) หมายถึง การสร้างความหวังและให้กำลังใจตัวผู้สอบบัญชี เพื่อที่จะให้ได้รับความสำเร็จในการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน มองโลกในแง่ดี สามารถเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคได้อย่างไม่ย่อท้อ มีความพยายามและความกระตือรือร้นในการทำงาน พยายามหาวิธีแก้ปัญหาและปรับปรุงงานเพื่อนำตนไปสู่ความสำเร็จ สามารถรอคอยโอกาสเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ดีกว่า มีการวางแผนการทำงานอย่างมีระบบ

3.2 ความสามารถทางสังคม (Social personal capability) ได้แบ่งเป็นองค์ประกอบย่อย 2 องค์ประกอบ ดังนี้

3.2.1 การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (Understanding) หมายถึง การเข้าใจและรู้จักอารมณ์ ความรู้สึกและความต้องการของตัวผู้สอบบัญชี สามารถแปลความหมายของอารมณ์ ความรู้สึกและการแสดงออกของผู้อื่น ได้รู้ถึงความรู้สึกนึกคิดมุมมองของผู้อื่น เห็นใจผู้อื่น เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถคาดคะเนและตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ดี รู้ถึงทัศนคติความคิดของคนในกลุ่มและคาดคะเนสถานการณ์ในด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในกลุ่มได้

3.2.2 การมีทักษะทางสังคม (Social skill) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ของตัวผู้สอบบัญชีกับผู้อื่น และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่น และแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ โน้มน้าวความคิดเห็นของบุคคลได้อย่างนุ่มนวลและได้ผล ทำให้เกิดความสามัคคี ร่วมแรงใจในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย มีการสื่อสารที่ดีสามารถเจรจาต่อรองแก้ไขและหาทางยุติปัญหาและข้อขัดแย้ง

ได้อย่างเหมาะสม เต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อเพื่อน
เดือนร้อน

ดังนั้นโดยสรุปผู้สอบบัญชีควรมีความฉลาด
ทางอารมณ์ 2 องค์ประกอบใหญ่ ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถส่วนบุคคล (Personal
capability) ซึ่งประกอบด้วย 3 มิติย่อย ดังนี้

1.1. การตระหนักรู้อารมณ์ในตนเอง (Self
emotional perception)

1.2. การจัดการอารมณ์ของตนเอง (Self
management)

1.3. การจูงใจตนเอง (Motivation)

2. ความสามารถทางสังคม (Social
Personal capability) ซึ่งประกอบด้วย 2 มิติย่อย
ดังนี้

2.1. การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น
(Understanding)

2.2. การมีทักษะทางสังคม (Social skill)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

1. ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน
(Job efficiency)

คุณภาพของงานขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการ
ทำงานและผู้ปฏิบัติงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานบรรลุ
วัตถุประสงค์เป็นสิ่งที่ดี แต่ยังไม่เพียงพอ เนื่องจาก
ในปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจเป็นจำนวนมาก
การดำเนินงานจึงต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล
เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดโดยมีต้นทุนต่ำสุด ดังนั้น
จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้
ความหมายของประสิทธิภาพการทำงานไว้ ดังนี้

Mehmet (2005) ได้ให้ความหมาย
ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานเป็น
มิติของรูปแบบการปฏิบัติงานที่สังเกตเห็นได้ ประกอบ
ด้วยความรู้ของแต่ละบุคคล ทักษะ ทัศนคติ พฤติกรรม
ตลอดจนการรวบรวมทีม กระบวนการและศักยภาพ
ขององค์กร ซึ่งจะเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานใน
ระดับสูง และสนับสนุนองค์กรให้สามารถยั่งยืน
แข่งขันกับองค์กรอื่นได้

Bahdor G.K. (2011) ได้ให้ความหมาย
ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะส่วน
บุคคลที่สามารถวัดได้หรือพิจารณาได้ว่าสามารถแสดง
ถึงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างผลงานที่มี
ประสิทธิภาพกับไม่มีประสิทธิภาพ

ปรีดา เปี่ยมวารี (2546 : 29) ให้ความ
หมายว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การทำ
ความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
แจ้ง การใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็น
ได้ของงาน ค่าปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
ต้องรักษาด้วยความยุติธรรม ปฏิบัติงานด้วยความ
ยุติธรรม การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน
มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเลเบียนเป็นหลักฐาน
งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่าง
ทั่วถึง งานเสร็จทันเวลา ผลงานได้มาตรฐาน การดำเนิน
งานสามารถยึดถือเป็นมาตรฐาน กำหนดมาตรฐานที่
สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้ และการให้
บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

อัครินทร์ พาฬเสวต (2546 : 5) ได้ให้ความ
หมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การใช้
ความรู้ ความสามารถในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่
สร้างความร่วมแรงร่วมใจ มีความรับผิดชอบต่อสังคม
ใช้ในการคิดและวิเคราะห์ปัญหา และมีความใส่ใจใน
คุณภาพ

บุรินโท ชามะรัตน์ (2548 : 16) ได้ให้ความ
หมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง
การเปรียบเทียบต้นทุนกับผลผลิตหรือผลงานที่ทำได้
เมื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเป็นการวัดระหว่างต้น
ทุนของทรัพยากรที่ใช้ไป (Input) และผลผลิตที่ได้
(Output) โดยพิจารณาถึงเวลาคือความรวดเร็วใน
การใช้ทรัพยากรคือ ประหยัด ถูกต้อง คุ่มค่า
ไม่สูญเปล่า มีการใช้วิธีการบริหาร หรือการจัดการที่มี
ความเหมาะสม โดยบุคลากรหรือผู้รับบริการมีความ
พึงพอใจในการทำงาน

เกริกฤทธิ์ ต่อฤทธิ์ (2550 : 6) ได้ให้
ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
หมายถึง การบรรลุผลตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

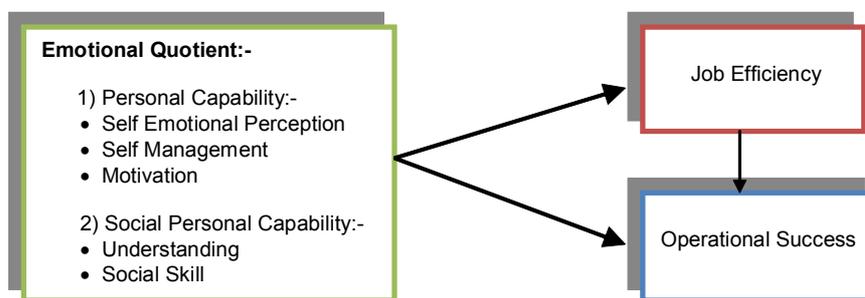
ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - มีนาคม) ๒๕๕๗

วิมลมาศ ไกรไสว (2551 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและคุณภาพถูกต้อง มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยที่ใช้ทรัพยากรต่างๆที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้

จากความหมายของประสิทธิภาพการทำงานข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน (Job efficiency) หมายถึง ความสามารถของผู้สอบบัญชีที่สามารถจัดสรรเวลาและทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน ไม่หักโหมจนเกินไปสามารถนำเสนองานตรงตามเวลาที่กำหนดและสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างทันเวลา ปฏิบัติงานโดยยึดมั่นระเบียบปฏิบัติขององค์กรและของกฎหมายได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ตลอดจนได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานและหรือลูกค้าว่ามีการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ โดยใช้กระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร

2. ความสำคัญ of ประสิทธิภาพการทำงาน การดำเนินธุรกิจในอดีตเพียงผลิตสินค้าให้ทันกับความต้องการของลูกค้าเท่านั้นก็เพียงพอ แต่ใน

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจต่างๆต้องปรับตัวให้การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมทางเศรษฐกิจของตนมีค่าใช้จ่ายต่ำสุด โดยเกิดประโยชน์สูงสุด เนื่องจากธุรกิจต่างๆ มีการแข่งขันกันสูงมาก มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่างๆ เข้ามาใช้ มีการส่งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว เข้าถึงลูกค้าได้เร็วและมากกว่า ส่งผลให้ธุรกิจต่างๆ มีการแข่งขันทวีความรุนแรงและขยายขอบเขตครอบคลุมอย่างกว้างขวาง เป็นแรงกดดันให้ผู้บริหารองค์กรพยายามปรับปรุงกลยุทธ์และกระบวนการบริหารให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยพยายามสนับสนุนส่งเสริมให้มีกลยุทธ์ทางการบริหารใหม่ๆนำมาใช้เพื่อ ให้พนักงานเกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน (Individual Motivation and Job Satisfaction) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ตลอดจนการมอบอำนาจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ผลผลิตขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งการปฏิบัติงานของพนักงานถือเป็นกุญแจที่สำคัญในความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น การทำงานที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive advantage) หลายองค์กรจึงมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรมให้มากขึ้นทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กรธุรกิจ เพื่อการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2545 : 196-197)



รูปภาพ 1 ความสำคัญของการบริหารความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จของผู้สอบบัญชี

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชีจึงเป็นประเด็นที่ต้องอาศัยความตั้งใจจริงและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรต้องปรับกระบวนการให้ผู้สอบบัญชีสามารถประยุกต์การบริหารความฉลาดทางอารมณ์มาใช้เพื่อให้เกิดผลต่อการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาประยุกต์ให้เป็นรูปธรรม ดังนั้นผู้สอบบัญชีจะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้จึงต้องมาจากบุคคลที่มีความสามารถในการบริหารจัดการทางด้านความฉลาดทางอารมณ์

บทสรุป

สำนักงานบัญชีและตรวจสอบบัญชี นอกจากจะต้องดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ โดยอาศัยความสามารถเฉพาะตัวขององค์กรแล้ว ยังต้องอาศัยความร่วมมือของผู้สอบบัญชี ดังนั้นผู้สอบบัญชีถือเป็นผู้ปฏิบัติงานที่สำคัญ ซึ่งเป็นผู้สร้างรายได้ให้กับกิจการ จึงควรธำรงรักษาให้ผู้สอบบัญชีมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ทั้งนี้องค์กรควรให้ความสำคัญกับการบริหารความฉลาดทางอารมณ์ของผู้สอบบัญชีโดยการใช้ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional quotient: EQ) มาบริหารการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาสาย

สัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานนั้น เนื่องจากในงานตรวจสอบบัญชีต้องขอข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการดำเนินงานของลูกค้า เพื่อนำมาใช้ในการประเมิน วางแผน และดำเนินการตรวจสอบบัญชี จึงจำเป็นต้องรับรู้ความรู้สึกและสามารถแสดงภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถในการใช้ภาวะอารมณ์ตอบสนองต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน และลูกค้าได้เป็นอย่างดี ถือเป็นทักษะที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน และส่งผลให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานการตรวจสอบบัญชีได้เป็นอย่างดี

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional quotient : EQ) ถือเป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น เป็นความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองสามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความคับข้องใจ รู้จักอดทน อดกลั้นอย่างสุ่ม และมีความระมัดระวังการแสดงออกทางอารมณ์ รวมทั้งสามารถที่จะสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ถือเป็นทักษะที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน และส่งผลทำให้บุคคลและองค์กรนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2557). ข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคลเดือนพฤษภาคม. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 8 พฤษภาคม 2557. จาก http://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2557/26_201303.pdf.
- กรมสรรพากร. (2557). ผู้สอบบัญชีภาษีอากรมีสิทธิและหน้าที่อย่างไร?. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 8 พฤษภาคม 2557. จาก <http://www.rd.go.th/publish/20750.o.html>.
- กรมสุขภาพจิต. (2552). อีคิว : ความฉลาดทางอารมณ์. นนทบุรี : สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- เกริกฤทธิ์ ต่อฤทธิ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารกับความสำเร็จในการทำงานของผู้จัดการธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - มีนาคม) ๒๕๕๗

- จิราพรรัตน์ คชะชาวรงค์. (2551). ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านบุคคลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ดิลกฤทธิ อภิวัฒน์สิงหะ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- บุรินโท ชามะรัตน์. (2548). ประสิทธิภาพของการนำนโยบายจัดระเบียบสังคมปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. การศึกษาปัญหาพิเศษ รม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปรีดา เปี่ยมมาวี. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะครอบครัวและสัมพันธภาพในครอบครัวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิมลมาศ ไร่ไสว. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการจัดการเวลากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2557). เอกสารประกอบการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2557 สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2557, จาก http://www.fap.or.th/images/column_1371191354/FAP300457_2.pdf.
- สมมาศ พลเยี่ยม. (2552). ผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรุณี นิลสระคู. (2551). การศึกษาความสัมพันธ์ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับผลการปฏิบัติงานของครูผู้สอน ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- อัครินทร์ พาฬเสวด. (2546). "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย)". สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- Aaker, D. A., V. Kumer and G. S. Day. (2001). *Marketing Research*. New York : John Wiley and Sons.
- Abdel-Kader, M. and R. Luther. (2008). "The Impact of Firm Characteristics on Management Accounting Practices : A UK - Based Empirical Analysis," *The British Accounting Review*. 40(1) : 2 - 27.
- Abernethy M. A. and Brownell P. (1999). "The role of budgets in organizations facing strategic change : an exploratory study". *Accounting, Organizations and Society*. 24 : 189-204.
- Armstrong, J. S. and T. S. Overton. (1977). Estimating non-response Bias in Mail Surveys." *Journal of Marketing Research*. 14 : 396-402.

- Bahdor G.K., Mahmoud M., Roozbeh H., and Farzad F.,Reza G. (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 No. 18: Oct., 2011. 93-99.
- Capelleras, J. and R. Rabetino. (2008). "Individual Organizational and Environmental Determinants of New Firm Employment Growth : Evidence from Latin America." *Int Entrep Manag*. 4(1) : 79-99.
- Churchill, G. A. J. (1979). "A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs." *Journal of Marketing Research*. 16 : 67-73 ; February.
- Craswell, A. T., J. R. Francis, and S. L. Taylor. (1995). "Auditor Brand Name Reputations and Industry Specialisations". *Journal of Accounting and Economics*. 20 : 297-322.
- Gibson et.al. (1997). *Organizations : Behavior, Structure, and Process*. 6th ed, Plano, TX : Business Publications.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York : Bantam Books.
- Helliar, C. and others. (1996). "UK Auditors' Perceptions of Inherent Risk". *British Accounting Review*. 28 : 45-72.
- Henry, J. Laurie and Panu Attavitkamtorn. (1999). "Governmental accounting and auditing in Thailand : an overview and some suggestions for improvement." *The International Journal of Accounting*. 34(3) : 439-454.
- Johnson, I I. (2002). "Know Thyself (Managers' Key to Success." *Training*. 39(2) : 251.
- Khosravi et.,al., (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*. 2(18) : 93-99.
- Knechel, W. R. (2007). "The Business Risk Audit : Origins, Obstacles and Opportunities." *Accounting, Organizations and Society*. 32 : 383-408.
- Kumar N., Rose R. C. and Subramaniam. (2008). "The bond between intelligences: cultural, emotional, and social." *Performance Improvement*. 47(10) : 42-48.
- Kumar, M. P. (2001). "Emotional Intelligence and Leadership Behaviour : Consequences on Organizational Outcomes." Doctoral Dissertation. IIT Mumbai.
- Malik M. E., Danish R. Q., and Munir Y. (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*. 2(18) : 114-118.

- Mayer, J. D. and P. Salovey. (1997). "What is Emotional Intelligence". *Emotional Development and Emotional Intelligence: Education Implication*. New York : Basic Books.
- Mayer, J. D., Dipaolo, Maria and Salovey, Peter. (1990). "Perceiving Affective Content in Ambiguous Visual Stimuli : Component of Emotional intelligence". *Journal of Personality Assessment*. 54. 772-781.
- Mehmet D.A., Dogan N.L., Mahmut Arslan, Mustafa Kilic and Mustafa Kemal Oktem. (2005). "The impact of IQ and EQ on pre-eminent achievement in organizations : implications for the hiring decisions of HRM specialists". *International Journal of Human Resource Management*. 16:5 May 2005: 701-719.
- Neter, J., W. Willizm and H. Michael Kutner. (1990). *Applied linear statistical models : Regression, analysis of variance, and experimental designs*. 3rd ed. Homewood : Richard D Irwin, Inc.
- Nicolaou, I. Andreas. (2000). "A contingency model of perceived effectiveness in accounting information systems : organizational coordination and control effects." *International Journal of Accounting Information Systems*. 1(2) : 91-105.
- Nunnally, J. C. and I. H. Bernstein. (1994). *Psychometric Theory*. New York : McGraw-Hill.
- Nwachukwu, S. and others. (1997). "Ethics and Social Responsibility in Marketing: An Examination of the Ethical Evaluation of Advertising Strategies." *Journal of Business Research*. 39 : 107-118.
- Papert, S. (1980). *Mindstorms : Children, computers and powerful ideas*. New York, New York : Basic Books.
- Salovey, P. and J. D. Mayer. (1990). *Emotional Intelligence, Imagination, Cognition and Inteligence*. New York : Basic Books.
- Sprinkle, G.B. (2000). "The Effect of Incentive Contracts on Learning and Performance." *The Accounting Review*. 75(3) : 299-326.
- Weisinger, H. (1998). *Emotional Intelligence at Work : The untapper edge for success*. San Francisco : Jossey-Bass.
- Yuvaraj S. and Srivastava Nivedita. (2007). "Are Innovative Managers Emotionally Intelligent?" *Journal of Management Research*. 7(3) : 169-178.

