

**ความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงาน และความสำเร็จในงาน
ของนักบัญชีบริหารบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอของประเทศไทย**

Emotional Intelligence, Job Satisfaction and Work Success
of Managerial Accountants of Thai Companies Listed in the Market
for Alternative Investment (MAI)

ณวิชัย วงศ์จินดา^{1*} วรพรรณ รัตนทรงธรรม²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

Chawiang Wongjinda^{1*} Worapan Ratanasongtham²

^{1,2}Faculty of Management Sciences, Uttaradit Rajabhat University

*Corresponding Author E-mail: chaweing2009@gmail.com

(Received: 27 Feb, 2020; Accepted: 7 Apr, 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงานที่มีต่อความสำเร็จในงานของนักบัญชีบริหารบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอของประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีบริหารบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอของประเทศไทย จำนวน 103 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน และความสำเร็จในงาน และความพึงพอใจในงานมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในงาน ดังนั้น นักบัญชีบริหารที่ต้องการความสำเร็จในงานควรให้ความสำคัญกับการสร้างความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงาน

คำสำคัญ: ความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในการทำงาน ความสำเร็จในงาน

Abstract

The purpose of this study was to examine the effects of emotional intelligence and job satisfaction on work success. Data was collected by questionnaires from 103 Managerial Accountants of Thai companies listed in the Market for Alternative Investment (MAI). The data was analyzed by simple regression. The results show that emotional intelligence have a significant positive effect on job satisfaction. In addition, job satisfaction has a significant positive effect on work success. Thus, managerial accountants that need work success should emphasize on creating emotional intelligence and job satisfaction.

Keywords: Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Work Success

บทนำ

ในสภาวะปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจในประเทศไทยมีการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใดก็ตามต่างก็ต้องพยายามหากลยุทธ์ และแนวทางในการดำเนินธุรกิจเพื่อที่จะสามารถอยู่รอด และเติบโตได้อย่างมั่นคงในระยะยาว ดังนั้นเป้าหมายหนึ่งของทุกองค์กรก็คือการมุ่งพัฒนาองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ทั้งนี้ ผู้ที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าไม่ใช่เฉพาะแค่ในส่วนของผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึง “คนหรือทรัพยากรบุคคล” (Human Resource) ในองค์กร เนื่องจากคนนับเป็นกลไกที่สำคัญที่สุดในการดำเนินงานภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การกำหนดนโยบาย การจัดสรรการทำงาน การควบคุมการทำงาน ตลอดจนดำเนินการปฏิบัติการให้ลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสำเร็จและศักยภาพในการดำเนินงานภายในองค์กรจึงเกิดจากคุณภาพของบุคลากรในการพัฒนาตนเองทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ (ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ, 2558)

จากความสำคัญของทรัพยากรบุคคลข้างต้นพอจะกล่าวได้ว่า ความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ แต่อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจเกี่ยวกับคุณสมบัติหรือทักษะที่ผู้บริหารในประเทศสหรัฐอเมริกาปรารถนาจะพึงได้จากบุคลากรในองค์กรมากที่สุด คือ ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นรองลงมาคือความสามารถในการทำงานเป็นทีมและทักษะในการสื่อสารทำความเข้าใจ (ดุยทัศน์ พิชมงคล, 2562) ซึ่งทักษะเหล่านี้ถือเป็นทักษะความฉลาดทางอารมณ์ระหว่างบุคคล ดังนั้น ในการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรบุคลากรในองค์กรควรต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence: EI) อันเกิดจากการประสานงานระหว่างอารมณ์กับเหตุผล เป็นลักษณะของการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (Self-Awareness) การจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation) การจูงใจตนเอง (Self-Motivation) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) และการมีทักษะทางสังคม (Social Skills) (Goleman, 1995) ซึ่งลักษณะดังกล่าวเป็นการสะท้อนถึงการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องมาจากทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถทางสติปัญญาและความสามารถทางอารมณ์ควบคู่กันไปซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Carmeli (2003) ระบุว่า คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีโอกาสในการประสบความสำเร็จในการทำงานสูงขึ้นและงานวิจัยของ Mohamad & Jais (2016) ได้กล่าวว่า พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ซึ่งจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอของประเทศไทย (MAI) โดยส่วนใหญ่จะมีความต้องการเพิ่มแหล่งเงินทุนให้แก่บริษัท โดยการระดมทุนผ่านตลาดทุนได้ซึ่งจะเป็นการเพิ่มความยืดหยุ่นในการบริหารต้นทุนทางการเงินให้แก่บริษัทมากขึ้น และรองรับความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจและอัตราดอกเบี้ยที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตจากการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินที่ทำให้บริษัทมีภาระที่จะต้องจ่ายดอกเบี้ยแม้ว่าจะมีผลขาดทุนจากการดำเนินงานก็ตาม การเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอ (MAI) เป็นการเปิดโอกาสให้บริษัทสามารถระดมทุนจากประชาชนได้โดยตรง และบริษัทจะจ่ายผลตอบแทนให้กับผู้ถือหุ้นนั้นใน

รูปของเงินปันผล เมื่อบริษัทมีผลกำไรจากการดำเนินงาน และเมื่อบริษัทมีความต้องการเงินทุนเพิ่มเติมในการขยายกิจการในอนาคต บริษัทก็สามารถขายหุ้นเพิ่มทุนให้แก่ประชาชนเพิ่มเติมอีกได้ (พัฒนกิจ ศักดิ์บุญมาลัย และวินัย หอมสมบัติ, 2559) ดังนั้น บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอ (MAI) ต้องเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตสูง และธุรกิจที่มีแนวโน้มการเติบโตดีในอนาคตทำให้นักบัญชีบริหารขององค์กรต้องเผชิญกับความเครียด และแรงกดดันจากการทำงานสูง เนื่องจากมีบทบาทสำคัญในการจัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนงบประมาณระยะสั้นและระยะยาว มีบทบาทในการควบคุมและประเมินผลการดำเนินงาน โดยช่วยกำหนดมาตรฐานของปริมาณ เวลา และต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน จัดทำรายงานผลการดำเนินงานติดตามดูแลการดำเนินงานจริง แล้วเปรียบเทียบแผนงานที่กำหนดไว้เพื่อประเมินผลงาน รวมถึงมีหน้าที่ในการเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้บริหารที่ถูกต้องและมีคุณภาพเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ ซึ่งนักบัญชีบริหารที่ทำหน้าที่ในจัดทำข้อมูลทางการบัญชีจำเป็นต้องมีการจัดทำรายละเอียดค่อนข้างมาก รวมถึงจำเป็นต้องประสานขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการจัดทำข้อมูลทางการบัญชีจากหลายฝ่าย เพื่อให้สามารถนำเสนอข้อมูลเพื่อการตัดสินใจให้กับผู้บริหารได้อย่างทันท่วงทีซึ่งเป็นตำแหน่งที่สำคัญในองค์กรที่จำเป็นต้องใช้ความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2562) ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงาน และความสำเร็จในงานของนักบัญชีบริหารบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอของประเทศไทย (MAI) เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักบัญชีบริหารให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในงานที่มีต่อความสำเร็จในงานของนักบัญชีบริหารบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอของประเทศไทย (MAI)

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงาน และความสำเร็จในงานของนักบัญชีบริหารบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอของประเทศไทย (MAI) ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เป็นความสามารถอีกด้านหนึ่งของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ และความเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง และนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ทำให้เกิดพัฒนาการในด้านต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาระหว่างบุคคล เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (Self-Awareness) การควบคุมอารมณ์ของตนเอง (Self-Regulation) การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง (Self-Motivation) การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น (Recognizing Emotions In Others) และ ทักษะทางสังคม (Social Skill) (Goleman, 1995) ในงานวิจัยของทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ (2558) ระบุว่าความฉลาดทางอารมณ์ช่วยให้บุคคลมีความตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น

สามารถบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ จึงเป็นความสามารถที่ส่งเสริมให้ความสำเร็จในงาน (Work Success) ทำให้บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและมีความถูกต้อง นอกจากนี้ Shukla & Ray (2016) ระบุว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นส่วนสำคัญของการกระทำพฤติกรรม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ได้รับความนิยมสูงจากการศึกษาเกี่ยวกับจิตวิทยาในสถานที่ทำงาน โดย Spector (1997) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกดีต่องานที่ทำ ภายใต้สภาพบรรยากาศการทำงานที่ถูกต้อง โดยมีสิ่งตอบสนองทางวัตถุและจิตใจเป็นตัวจูงใจ หลังจากได้ผ่านกระบวนการประเมินค่าภายในใจแล้ว บุคคลจะแสดงออกมาในระดับที่แตกต่างกัน เช่น พึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จากงานวิจัยของ Bakotic (2016) ระบุว่า องค์กรที่มีพนักงานที่พึงพอใจในงานจะมีแนวโน้มที่จะสามารถสร้างสรรค์งานที่มีคุณภาพเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด มากกว่าองค์กรที่มีพนักงานที่ไม่พอใจในงาน และงานวิจัยของ Shmailan (2016) แสดงให้เห็นว่า องค์กรประกอบที่สำคัญของความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในองค์กรคือความพึงพอใจและความเต็มใจในการทำงานของพนักงาน

ความสำเร็จในงาน (Work Success) Gattiker & Larwood (1986) กล่าวว่า พนักงานทุกคนต่างมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานของตนเอง ซึ่งความสำเร็จในงานนั้นมาจากการปฏิบัติงานสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และรายได้ที่เพิ่มขึ้นในระดับที่ก่อให้เกิดความสุขความพึงพอใจจากอาชีพที่ทำ

ในการวิจัยครั้งนี้ ความฉลาดทางอารมณ์ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ ความพึงพอใจในงานได้ถูกกำหนดเป็นตัวแปรกลาง และมีผลกระทบต่อความสำเร็จในงาน ซึ่งกำหนดเป็นตัวแปรตาม จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นหากนักบัญชีบริหารมีความฉลาดทางอารมณ์ กล่าวคือ มีความสามารถควบคุมอารมณ์ ควบคุมความต้องการของตนเองได้ เข้าถึงความต้องการของคนอื่นมีเหตุผลในการตัดสินใจแก้ปัญหา มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม กล้าเผชิญปัญหา และบริหาร

จัดการความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ สามารถที่จะช่วยส่งเสริมให้มีความพึงพอใจในงานและมีความสำเร็จในงานเพิ่มมากขึ้น ในการวิจัยนี้จึงกำหนดสมมุติฐาน ได้ดังนี้

สมมุติฐานการวิจัยที่ 1A ความฉลาดทางอารมณ์มีผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมุติฐานการวิจัยที่ 1B ความฉลาดทางอารมณ์มีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในงาน

สมมุติฐานการวิจัยที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีบริหารบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอของประเทศไทย (MAI) จำนวน 170 คน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2562) และผู้วิจัยได้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ โดยส่งแบบสอบถามได้ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 170 ชุด เมื่อครบกำหนด ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมา จำนวน 103 ชุด โดยเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้นรวมระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล 125 วัน คิดเป็นอัตราผลตอบแทนร้อยละ 60.59 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar & Day (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

การพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถามได้พัฒนาขึ้นจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ส่วนแรกเป็นข้อมูลทั่วไปของนักบัญชีบริหารบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย 6 คำถาม โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ มีคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และวิธีการแก้ปัญหา ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน มีคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ได้รับการประสานงาน ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ และตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในงาน มีคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับการทำงานที่ถูกต้อง ครบถ้วนทันเวลา และการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งตอนที่ 2 ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Ration Scales) 5 ระดับ

การวัดคุณลักษณะของตัวแปรตาม ตัวแปรต้น และตัวแปรกลาง มีการวัดคุณลักษณะได้ดังนี้ ความสำเร็จในงาน วัดคุณลักษณะจากการทำงานเสร็จถูกต้อง ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนดทันต่อการนำไปใช้ในการตัดสินใจ สามารถใช้ทรัพยากรในการทำงานได้อย่างประหยัดและคุ้มค่าเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดและมีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น

ความฉลาดทางอารมณ์ วัดคุณลักษณะจากความสามารถในการควบคุมอารมณ์ความต้องการของตนเอง มีการใช้เหตุผลในการแก้ปัญหาอยู่เสมอ ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม กล้าเผชิญปัญหา และมีการหาวิธีการบริหารจัดการความขัดแย้งใหม่

ความพึงพอใจในงาน วัดคุณลักษณะจากการมีค่าตอบแทนสูงขึ้น การประสานงานในองค์กรดีขึ้น ได้รับความชื่นชมมากขึ้น การให้ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงานสูงขึ้น และได้รับสวัสดิการการทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินสูงขึ้น

ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ความเที่ยงตรงในงานวิจัยนี้ได้ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (EFA) เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือ เมื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบในแต่ละข้อคำถามของแบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงาน และความสำเร็จในงาน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ได้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .635 - .747 ความพึงพอใจในงาน ได้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .608 - .894 และความสำเร็จในงาน ได้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .512 - .868 ซึ่งสอดคล้องกับ Hair Et Al. (2010) ได้นำเสนอว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในระดับตั้งแต่ .40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (1970) ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงาน และความสำเร็จในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง .701 - .809 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally & Bernstein (1994) ได้เสนอว่าการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเกินกว่า .700 เป็นค่าที่ยอมรับได้

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบง่ายทดสอบผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในงาน ที่มีต่อความสำเร็จในงานของนักบัญชีบริหารบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอของประเทศไทย (MAI) ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการ 1: } JS = \beta_{01} + \beta_{1EI} + \varepsilon$$

$$\text{สมการ 2: } WS = \beta_{02} + \beta_{2EI} + \varepsilon$$

$$\text{สมการ 3: } WS = \beta_{03} + \beta_{3JS} + \varepsilon$$

เมื่อ	WS	แทน	ความสำเร็จในงาน
	JS	แทน	ความพึงพอใจในงาน
	EI	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม นักบัญชีบริหารบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอของประเทศไทย (MAI) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 30-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงานและความสำเร็จในงานของนักบัญชีบริหารบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอของประเทศไทย

ตัวแปร	WS	JS	EI	VIF
$\bar{x}$	4.06	4.10	4.08	
S.D.	.44	.42	.51	
WS	-	.698***	.637***	
JS		-	.634***	3.282
EI				3.104

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ ด้วยค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระ มีค่าตั้งแต่ 3.104 - 3.282 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006)

ตารางที่ 2 การทดสอบผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ และความพึงพอใจในงานที่มีต่อความสำเร็จในงานของนักบัญชีบริหารบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอของประเทศไทย (MAI)

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม		
	JS	WS	WS
Constants	2.547	2.762	2.939
EI	^a .691*** (.046)	^a .713*** (.046)	
JS			^a .820*** (.062)
R ²	.698	.703	.652
Adjusted R ²	.692	.697	.634

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

^aสัมประสิทธิ์ถดถอย และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานอยู่ในวงเล็บ

จากตารางที่ 2 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ($b_1 = .691, p < .01$) และมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในงาน ($b_2 = .713, p < .01$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1A และ 1B ซึ่งชี้ให้เห็นว่านักบัญชีบริหารที่สามารถควบคุมอารมณ์ในการทำงาน มีการใช้เหตุผลและผลในการตัดสินใจแก้ปัญหา มีความสร้างสรรค์ในการจัดการความขัดแย้งได้ดีจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานและมีความสำเร็จในงานเพิ่มสูงขึ้น นอกจากนั้นผลการวิจัยยังพบว่า ความพึงพอใจใน

งานมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในงาน ($b_3 = .820, p < .01$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ซึ่งให้เห็นว่า การตอบสนองตามอารมณ์ ความรู้สึกชอบ พอใจ และยินดีที่ได้รับจากงานจะช่วยให้เกิดความสำเร็จในงานเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ความพอใจในงาน (JS) และความสำเร็จในงาน (WS) ได้ดังนี้

$$JS = 2.547 + .691EI + \epsilon$$

$$WS = 2.762 + .713EI + \epsilon$$

$$WS = 2.939 + .820JS + \epsilon$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ R^2 เท่ากับ .698, .703 และ .652 ตามลำดับและค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (AdjR2) เท่ากับ .692, .697 และ .634 ตามลำดับ

สรุปการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจในงานและความสำเร็จในงาน เนื่องจาก นักบัญชีบริหารบริษัทจดทะเบียนมีการใช้ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ความต้องการของตนเอง มีการใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม กล้าเผชิญปัญหา และมีการหาวิธีการบริหารจัดการความขัดแย้งใหม่อยู่เสมอ ซึ่งเป็นการตระหนักถึงความสำคัญในการใช้เหตุผลในการทำงาน ใช้ทักษะในการประสานงานโดยการสร้างความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้อื่นอยู่เสมอ มีการควบคุมอารมณ์ความรู้สึกความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสม เข้าใจความต้องการของผู้อื่น และมีการตอบสนองต่อความต้องการของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี รวมถึงมีการแสวงหาวิธีการบริหารจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานโดยการหาวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการจัดการความขัดแย้งอยู่เสมอซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เกิดการประสานการทำงานในองค์กรดีขึ้นมีการรวบรวมข้อมูลจากส่วนงานหรือแผนกต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้น การบริหารทรัพยากรในการทำงานมีความคุ้มค่าและประหยัดมากขึ้น ซึ่งช่วยให้ได้ข้อมูลที่ต้องครบถ้วน ทันเวลาต่อการนำไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและสิทธิผลมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ (2558) พบว่า การตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นและสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและสามารถสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้สามารถส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในงานได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shukla & Ray (2016) พบว่า บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่สามารถควบคุมการกระทำและพฤติกรรมของตนเองได้อย่างเหมาะสมสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

นอกจากนั้นผลการวิจัยยังพบว่า ความพึงพอใจในงานมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในงาน เนื่องจากนักบัญชีบริหารบริษัทจดทะเบียนมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพจนสามารถทำให้มีค่าตอบแทนสูงขึ้น มีการประสานงานในองค์กรที่ดี ได้รับความชื่นชมในการทำงาน ได้รับความร่วมมือของเพื่อนร่วมงานสูงขึ้น และได้รับสวัสดิการการทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินสูงขึ้นมีการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนถึงการมุ่งเน้นการใช้ทักษะการประสานงานภายในและภายนอกองค์กร มีการสร้างความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานซึ่งการทำงานที่สร้างความร่วมมือและได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ

สะท้อนถึงการทำงานที่มุ่งสร้างความพอใจในการทำงานร่วมกัน มีการยอมรับกระบวนการในการทำงานซึ่งกันและกัน จนเกิดความพึงพอใจในการทำงานของทุกฝ่าย และมีการมุ่งสร้างเป้าหมายในการทำงานให้สำเร็จในภาพรวมขององค์กรไปพร้อมกัน ซึ่งการทำงานที่มุ่งสร้างความพึงพอใจในงานทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานเพิ่มสูงขึ้น และงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งการเกิดความสำเร็จของงานจะทำให้นักบัญชีบริหารได้รับความชื่นชมจากหัวหน้างาน ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความก้าวหน้าในงาน และได้ผลตอบแทนหรือสวัสดิการที่สูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bakotic (2016) พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานจะมีแนวโน้มในการคิดสร้างสรรค์งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shmailan (2016) พบว่า การสร้างความสำเร็จในการทำงานต้องให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการทำงานด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ผลที่ได้จากงานวิจัยนี้สามารถช่วยให้นักบัญชีเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมอารมณ์ในการทำงาน การเข้าใจความรู้สึกตนเองและควบคุมให้อยู่ในสถานะที่เหมาะสม และเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น มีการใช้เหตุผลในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ จะช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและความสำเร็จในงานได้และสามารถบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้รวดเร็วมากขึ้นได้ และผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำให้เกิดความสำเร็จในงานได้ ดังนั้นหน่วยงานที่ต้องการความสำเร็จในงานเพิ่มมากขึ้นควรมีการฝึกอบรมความฉลาดทางอารมณ์อย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

งานวิจัยนี้ได้สร้างความรู้ ความเข้าใจที่ชัดเจนมากขึ้นเกี่ยวกับผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงาน ที่มีต่อความสำเร็จในงานในบริบทของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็มเอไอ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการขยายองค์ความรู้และทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงาน และความสำเร็จในงานที่มีอยู่เดิมซึ่งผลการวิจัยได้ค้นพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจในงานและความสำเร็จในงาน และความพึงพอใจในงานมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในงาน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวเป็นการศึกษาผลกระทบของตัวแปรต้น ตัวแปรกลาง และตัวแปรตาม ดังนั้นในงานวิจัยในอนาคตควรศึกษาตัวแปรแทรกซ้อน ที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อความฉลาดทางอารมณ์ และควรศึกษาตัวแปรเชิงสาเหตุของความฉลาดทางอารมณ์ไปพร้อมกันด้วย

เอกสารอ้างอิง

ดุลยทัศน์ พิฆมกมล. (2562). ความสำคัญของทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2562). รายงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

แห่งประเทศไทย ปี 2562. สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2562 จาก <http://www.set.ro.th/>.

- ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ. (2558). **ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พัฒนกิจ ศักดิ์บุญมาลย์ และวินัย หอมสมบัติ. (2559). **ความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนที่ย้ายการจดทะเบียนจากตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, 11(1), 56-68.**
- Aaker, D. A., Kumar, V. & Day, G. S. (2001). **Marketing Research.** New York: John Wiley & Sons.
- Bakotic, D. (2016). Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Performance. **Economic Research-Ekonomskalastraživanja, 29(1), 118–130.**
- Black, K. (2006). **Business Statistics for Contemporary Decision Making.** (4th ed). USA: John Wiley and Sons.
- Carmeli, A. (2003). The Relationship Between Emotional Intelligence and Work Attitudes, Behavior and Outcomes. **Journal of Managerial Psychology, 18(8), 788–813.**
- Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychological Test.** (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Gattiker, U. E., & Larwood, L. (1986). Subjective Career Success: A Study of Managers and Support Personnel. **Journal of Business and Psychology, 1(2), 78-94.**
- Goleman, D. (1995). **Emotional Intelligence.** New York: Bantam Books.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). **Multivariate Data Analysis: A Global Perspective.** (7th ed.). New Jersey: Pearson Education International.
- Mohamad, M., & Jais, J. (2016). Emotional Intelligence and Job Performance: A Study Among Malaysian Teachers. **Procedia Economics and Finance, 35(2016), 674 – 682.**
- Nunnally, J. C. & Bernstein, I. H. (1994). **Psychometric Theory.** New York: McGraw-Hill.
- Shmailan, A. (2016). The Relationship between Job Satisfaction, Job Performance and Employee Engagement: An Explorative Study. **Business Management and Economics, 4(1),1-8.**
- Shukla, S. A., B. & Ray, M. (2016). Emotional Intelligence and Job Satisfaction: An Empirical Investigation. **Amity Global HRM Review, 6(1), 54-61.**
- Spector, P. E. (1997). **Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequence.** California: Sage Publications.