

ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้สอบบัญชีในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน Emotional Quotient of Certified Public Accountants (CPAs) in ASEAN Economic Community Era

ปาปิต ศรีสว่างวงศ์
Papapit Srisawangwong

บทคัดย่อ

ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้สอบบัญชีในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนถือเป็นความท้าทายที่เกิดขึ้นใหม่ในยุคแห่งการเปลี่ยนผ่านที่สังคมไทยกำลังเผชิญปัญหาของการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างที่อาจทำให้ทุกๆ องค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างมองหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรเพื่อความอยู่รอดของกิจการ และยากต่อการควบคุมให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งในสภาวะแรงกดดันอาจส่งผลให้พนักงานเกิดปัญหาสุขภาพจิต โดยส่วนใหญ่พบว่า ปัญหาด้านอารมณ์ เป็นภาวะที่อาจเกิดขึ้นได้กับทุกคน และบางครั้งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และอาจส่งผลกระทบต่อทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้สอบบัญชีซึ่งเป็นวิชาชีพเฉพาะที่จำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญหลายๆด้าน ตลอดจนต้องอาศัยความรู้ความสามารถในการทำงาน เช่น ทักษะการสื่อสารที่มีความเหมาะสมในการทำงานร่วมกันได้อย่างกลมกลืน รู้จักควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ถือว่าเป็นทักษะที่ก่อให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพการทำงานอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม การมีความรู้ความสามารถเพียงอย่างเดียวหากร่างกายและจิตใจของพนักงานมีภาวะแรงกดดัน ขาดความพร้อม ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ก็เป็นเรื่องยากที่พนักงานจะแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มความสามารถ ทำให้ในปัจจุบันความฉลาดทางอารมณ์จึงมีความสำคัญอย่างมากที่จะช่วยให้ผู้สอบบัญชีสามารถที่จะพัฒนาตนเองให้การปฏิบัติงานมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานประสบความสำเร็จในการทำงานภายใต้การเปิดการค้าเสรีอาเซียนได้อย่างมีคุณภาพต่อไปในอนาคต

บทความวิชาการนี้มุ่งนำเสนอเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้สอบบัญชีในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในภาพรวม โดยเนื้อหาของบทความจะครอบคลุม 5 ประเด็น ได้แก่ (1) บทบาทและความสำคัญของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในยุค AEC (2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (3) องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ (4) ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์กับผู้สอบบัญชีในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและ (5) เทคนิคการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

คำสำคัญ : ความฉลาดทางอารมณ์, ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต, ยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ABSTRACT

The adaptation of emotional quotient of certified public accountants (CPAs) in ASEAN economic community era to confront new challenges. In past changing era, Thai societies were facing the problem changes which might stimulate organizations in both government and private sectors to find out guideline for developing the operation for survival. This made working in this situation was very difficult for achieving goals. This pressure might affect the employees by causing mental problem. It was mostly found that emotional problem was the condition which could be occurred with everyone. It sometimes, could not be avoided and affected on physical, mental, emotional, and social of human, especially for the auditor which was the profession requiring many skills, expertise, and knowledge in working such as appropriate communication skill and emotional control skill that enabled effective working together with the continuous professional development. However, only knowledge, feeling of working under pressure, and lacking of readiness and creativity could not stimulate the employees to work with full performance. This made emotional quotient was very important for the auditor for the self-development in both physically and mentally together with creativity for working which could affect the success of employees for working in the free trade of ASEAN effectively in the future.

The purpose of this paper is to current the organization as wholes. Therefore, the content of the paper is covered in five issues as follows (1) the role and importance of certified public accountants (CPAs) in ASEAN economic community era, (2) the concepts and theories concern to emotional quotient, (3) the component of emotional quotient, (4) the importance of emotional quotient of certified public accountants (CPAs) in ASEAN economic community era, and (5) techniques for developing in collaboration with others.

Keywords : Emotional Quotient, Certified Public Accountants (CPAs), ASEAN Economic Community

บทนำ

จากคำกล่าวของ Laurie J. Mullins (2002) ที่ว่า “ไม่มีองค์กรใดสามารถหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งจากความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี การแข่งขันที่รุนแรงและปัจจัยอื่นที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการบริหาร เมื่อแนวคิดในการบริหารเปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งการเตรียมพร้อมในเรื่องของบุคลากรในการที่

จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะ ความพร้อมทางด้านทักษะของความสัมพันธ์และการสื่อสารในการทำงาน จึงทำให้องค์กรต่างๆ พยายามที่จะมุ่งเน้น เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาสำหรับการดำเนินงานให้องค์กรอยู่รอดได้ ซึ่งบริหารจัดการองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและการสื่อสารในปัจจุบัน อาจกล่าวได้ว่าในรัฐวิสาหกิจและธุรกิจเอกชนหลายแห่ง รวมทั้งสำนักงานสอบบัญชีจึงมีหน้าที่ส่งเสริมให้ผู้สอบบัญชีมีความรู้ความสามารถใน

การทำงานแต่นอกเหนือจากความรู้อย่างเดียว ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้การทำงานนั้นบรรลุผลสำเร็จได้ ผู้สอบบัญชียังจะต้องอาศัยความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence หรือ EQ) ที่ใช้เป็นส่วนประกอบด้วย

ดังนั้น ผู้สอบบัญชีซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อองค์กรในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC และผู้สอบบัญชียังเป็นผู้ที่สร้างรายได้หลักให้กับสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งเป็นอีกหนึ่งธุรกิจหนึ่งที่ต้องการจะประสบความสำเร็จเช่นเดียวกับธุรกิจอื่นๆ ฉะนั้น ผู้สอบบัญชีจึงต้องใช้เทคนิควิธีในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาในการเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารที่มีความเหมาะสม ตลอดจนการใช้ ความฉลาดทางอารมณ์(Emotional Intelligence หรือ EQ) จึงมีความจำเป็นที่จะทำให้ผู้สอบบัญชีทำงานร่วมกันได้อย่างกลมกลืน โดยที่ EQ เป็นความสามารถประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญกับมนุษย์ในด้านอารมณ์ความรู้สึก ที่จะกำหนดพฤติกรรมการทำงานให้เป็นเลิศได้ รู้จักควบคุมอารมณ์ และบริหารจัดการอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นเงื่อนไขแห่งความสำเร็จของการทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายด้วยความราบรื่น ซึ่งจะส่งผลให้สำนักงานสอบบัญชีสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันและส่งผลต่อการจะนำพาองค์กรก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ได้อย่างมีคุณภาพต่อไปในอนาคต

บทบาทและความสำคัญของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในยุค AEC

ในยุคของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community หรือ AEC) นั้นเกิดขึ้นจากการรวมตัวกันของกลุ่มประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือเรียกว่าอาเซียน เป็นสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทั้งหมด 10 ประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้อาเซียนกลายเป็นตลาดเดียว และมีฐานการผลิตร่วมกันจึงเป็นการ

เสริมสร้างและเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศและการแข่งขันกับประเทศต่างๆ ในภูมิภาคอื่นๆ (อมราตริศรีวัฒน์, 2559 : 26) ซึ่งอาเซียนก่อตั้งขึ้นจากปฏิญญากรุงเทพ (Bangkok Declaration) และมีการลงนามที่วังสราญรมย์เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2510 โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศในปัจจุบันประเทศไทยถือว่าอยู่ในกลุ่มนี้และเป็นหนึ่งในประเทศสมาชิกผู้ก่อตั้งและเป็นจุดกำเนิดของอาเซียนซึ่งกำลังก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ในปีพ.ศ. 2558 ซึ่งเกิดการเคลื่อนย้ายอย่างเสรีของสินค้า แรงงานฝีมือ การบริการ การลงทุน และ เงินทุน ตามแผนปฏิบัติการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC Blueprint (กลุ่มพหุภาคีสำนักเศรษฐกิจอุตสาหกรรมระหว่างประเทศ, 2554) จึงทำให้ประเทศสมาชิกได้รับการอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้นในการประกอบอาชีพซึ่งได้มีการร่างข้อตกลงของการยอมรับร่วมกันเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของผู้ทำงานด้านบริการโดยเฉพาะในกลุ่มที่เป็นนักวิชาชีพ (Mutual Recognition Arrangement :MRA) ในปัจจุบันประเทศสมาชิกอาเซียนได้จัดทำข้อตกลง MRAs ร่วมกันแล้วใน 8 สาขาคือสาขาอาชีพบริการ ได้แก่ 1) สาขาวิชาชีพบัญชี 2) สาขาทันตแพทย์ 3) สาขาแพทย์ 4) สาขาพยาบาล 5) สาขานักสำรวจ 6) สาขาวิศวกรรม 7) สาขาด้านการท่องเที่ยวและ 8) สาขาสถาปัตยกรรมกรรม (เจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2556) ซึ่งปกติสาขาวิชาชีพบัญชี โดยเฉพาะผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ถือว่ามีความสำคัญอย่างมากที่ช่วยสนับสนุนการเติบโตทางธุรกิจ และยกระดับเศรษฐกิจของประเทศแต่ถูกบรรจุเป็นสาขาอาชีพหนึ่งในข้อตกลงยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Arrangement : MRA) ด้วยเหตุผลที่ว่า เป็นสาขาอาชีพบริการหนึ่งที่ ขาดแคลน และเป็นที่ต้องการของ ASEAN ซึ่งไม่เพียงพอต่อการรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง จำเป็นที่จะต้องนำเข้าวิชาชีพบัญชีที่ได้มาตรฐานจากต่างประเทศ และนับว่าเป็น

โอกาสที่ดีสำหรับนักบัญชีไทยเพื่อเป็นมาตรฐานที่เป็นจุดแข็งและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจได้ (อมรา ตีรศรีวัฒน์, 2559 : 8) นอกจากนั้นการให้บริการทางบัญชีและการสอบบัญชี โดยที่วิชาชีพเหล่านี้ได้มีการลงนาม ในกรอบข้อตกลงร่วมกันของปี 2552 (สภาวิชาชีพบัญชี, 2555 : เว็บไซต์) ซึ่งผู้ประกอบการวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบบัญชีคือผู้สอบบัญชีคือกลุ่มหนึ่งอาชีพที่จะได้รับผลกระทบจากการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรี กล่าวคือ เมื่อประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่ประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (อาเซียน) ในปี พ.ศ. 2558 นี้แล้ว โดยผู้สอบบัญชีในประเทศไทยสามารถที่จะประกอบอาชีพในประเทศกลุ่มอาเซียนได้อย่างเสรี อย่างไรก็ตาม ผู้สอบบัญชีไทยจึงต้องปรับตัวเองเพื่อให้มีการพัฒนาทั้งด้านความรู้และภาวะด้านอารมณ์เพื่อให้พร้อมต่อสถานะของการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งผู้สอบบัญชีจะทำหน้าที่ตรวจสอบและรับรองความถูกต้องของงบการเงิน

ดังนั้น งบการเงิน จึงมีความสำคัญกับกิจการ เนื่องจากเป็นรายงานที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของกิจการ โดยผลของการบริหารงานฝ่ายบริหารจะช่วยให้สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์วางแผนปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น ตลอดจนช่วยนักลงทุนนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์ประกอบการตัดสินใจลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นงบการเงินยังมีความสำคัญกับกิจการต่างๆ ฉะนั้น ความรับผิดชอบของทุกกิจการต่องบการเงิน นั่นคือ ทุกสิ้นงวดบัญชีกิจการจะต้องมีการนำส่งงบการเงินเสนอต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และกรมสรรพากรตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และผู้ที่มีความรับผิดชอบต่องบการเงิน ประกอบด้วย ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (Certified Public Accountant หรือ CPA) เป็นผู้ที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญของการเงิน ซึ่งตรงกับมาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 200 มีวัตถุประสงค์และหลักการพื้นฐานของการสอบบัญชี

และตรงกับรายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่กำหนดให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตรับผิดชอบในการแสดงความคิดเห็นต่อการเงิน และประมวลรัษฎากร ได้มีการกำหนดให้นิติบุคคลต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ พร้อมงบการเงิน ซึ่งต้องมีผู้ตรวจสอบรับรองบัญชีตามมาตรา 3 สัตต ทำหน้าที่ตรวจสอบและรับรองงบการเงินนั้นก่อนยื่นต่อกรมสรรพากร ในรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีกำหนดให้ผู้สอบบัญชีภาษีอากร (Tax Auditor) มีหน้าที่ตรวจสอบงบการเงินตามแนวทางและวิธีการตรวจสอบที่กรมสรรพากรกำหนด และเป็นผู้รับผิดชอบในรายงานแต่ไม่ใช้การแสดงความเห็นต่อการเงินดังกล่าว ในปัจจุบันผู้ที่สามารถทำการตรวจสอบและรับรองบัญชีตามมาตรา 3 สัตตแห่งประมวลรัษฎากรในฐานะผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชี ได้แก่บุคคล ดังต่อไปนี้

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (Certified Public Accountant: CPA) เป็นผู้ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับใบอนุญาตจากสภาวิชาชีพบัญชีตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 สิทธิในการปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบและรับรองบัญชีบริษัทและห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลตามมาตรา 39 แห่งประมวลรัษฎากร ปฏิบัติงานตามที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนดสำหรับการตรวจสอบและรับรองบัญชีบริษัทและห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลขนาดใหญ่ หรือ ปฏิบัติงานตามที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนดเช่นเดียวกับผู้สอบบัญชีภาษีอากร สำหรับการตรวจสอบและรับรองบัญชีห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลขนาดเล็กสำหรับการรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีนั้น จัดทำรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีบริษัทและห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลขนาดใหญ่ โดยจัดทำรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีตามท้ออธิบดีกรมสรรพากรกำหนดเช่นเดียวกับ ผู้สอบบัญชีภาษีอากรสำหรับการตรวจสอบห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลขนาดเล็ก

ผู้สอบบัญชีภาษีอากร (Tax Auditor: TA) เป็นผู้ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับใบอนุญาตจากอธิบดีกรมสรรพากร ให้เป็นผู้ตรวจสอบและรับรอง

บัญชีตามมาตรา 3 สัตต แห่งประมวลรัษฎากร โดยสามารถตรวจสอบและรับรองบัญชีเฉพาะทางหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องจัดทำงบการเงินเพื่อการตรวจสอบและแสดงความคิดเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ซึ่งหมายถึงหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ได้รับยกเว้นดังกล่าวมีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท สินทรัพย์รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท และรายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท ดังนั้น จะต้องมีความสัมพันธ์และผ่านการทดสอบตามคำสั่งกรมสรรพากรที่ ท.ป.98 / 2544 และเป็นวิชาชีพที่ได้มีการพัฒนาจากความต้องการของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)

ความฉลาดทางอารมณ์ หรือ EQ มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Emotional Quotient ซึ่งมีคำแปลจากภาษาไทยไว้อย่างมากมาย เช่น เขาวนอารมณ์, ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์, อัจฉริยะทางอารมณ์ในที่นี้ขอใช้คำแปลว่า “ความฉลาดทางอารมณ์” หรือ Emotional Intelligence หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ของอารมณ์ตนเองและของผู้อื่นสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้สามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการเผชิญปัญหาอุปสรรคข้อขัดแย้งต่างๆ รู้จักขจัดความเครียดที่จะขัดขวางคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำและผู้ตามได้อย่างมีความสุขจนประสบความสำเร็จในอาชีพจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นมักจัดวิทยาและนักวิจัยได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ ดังนี้

Bar On (1997)กล่าวว่าความฉลาดทางอารมณ์หมายถึง องค์ประกอบด้านความสามารถด้านส่วนตัวอารมณ์และสังคมของบุคคลในการที่จะปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

CooperandSawaf (1997) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า ความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และรู้จักพลังการรู้จักอารมณ์ เป็นรากฐานในการสร้างสัมพันธภาพและโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น

Goleman(1998) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตัวเองบริหารจัดการอารมณ์ต่างๆของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ ต่างๆ ได้

MayerandSalovey (1997) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ว่าหมายถึง ความสามารถในการรับรู้ ประเมิน และแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างเหมาะสม สามารถเข้าถึงและสร้างความรู้สึกที่ดี ที่ก่อเกิดความคิดได้ เข้าใจอารมณ์และกระบวนการของอารมณ์ได้ดี คิดใคร่ครวญและควบคุมภาวะอารมณ์ได้ดี ในทางที่จะส่งเสริมความเจริญงอกงามของสุขภาพจิต และเขาวนปัญญา

Weisinger (1998)กล่าวว่าความฉลาดทางอารมณ์หมายถึงความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกตนเองและผู้อื่นได้เพื่อสร้างแรงจูงใจในการจัดการอารมณ์ของตนเองและเกี่ยวกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์อื่นได้

กรมสุขภาพจิต(2543) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ว่าหมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

เทอดศักดิ์ เดชคง(2547) กล่าวว่า ความสามารถของบุคคลในการนำไปสู่การเป็นคนดี มีคุณค่า และมีความสุข

จากการความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์นั้น สามารถสรุปได้ว่าเขาวนอารมณ์แบ่งออกได้เป็น 2 เรื่องที่สำคัญ คือ

1. ความฉลาดทางอารมณ์ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การควบคุมการบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองเพื่อให้ตนเองเกิดการพัฒนาทางด้านอารมณ์

2. ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อบุคคลอื่น เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้อื่นซึ่งจะอยู่ร่วมกับคนในสังคมอย่างมีความสุข

ดังนั้น คนที่มี EQ สูง จะเป็นคนที่มีความเข้าใจตนเองดี รู้เท่าทันอารมณ์ของตน รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนมีความสามารถในการควบคุม และจัดการกับอารมณ์ตัวเองได้มีความเข้าใจผู้อื่นสามารถเอาใจเขามาใส่ใจเราได้สามารถแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมมีความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้ง ได้ดีมีความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับคนรอบข้างได้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มองโลกในแง่ดีสามารถตั้งใจและให้กำลังใจตนเองได้มีเป้าหมายในชีวิตและมีแรงจูงใจที่จะดำเนินชีวิตไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ได้

จากทฤษฎีของ Gardner (1993)เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ได้จำแนกความฉลาดทางอารมณ์ ออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal Intelligence) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเอง และตอบสนองอารมณ์และความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

2. ด้านการรู้จักตนเอง (Intrapersonal Intelligence) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเอง สามารถแยกแยะอารมณ์และความรู้สึก ตลอดจนจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม และ (Wagner and Sternberg, 1985) กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้ที่มีความฉลาดด้าน “Practical Intelligence” เชื่อมต่อความสำเร็จในการบริหารงาน โดยแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้ 1. การครองตน (Managing Self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองในแต่ละวันให้ได้ผลผลิตสูงสุด เช่น การจัดลำดับกิจกรรมที่ต้องทำ การกระตุ้นชั้นนำตนให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์

2. การครองคน (Managing Others) หมายถึง ทักษะความรู้ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ มอบหมายงานให้ตรงกับทักษะความรู้ความสามารถ

ของผู้ปฏิบัติแต่ละคน ให้รางวัลตามผลงานที่ปฏิบัติ

3. การครองงาน (Managing Career) หมายถึง การสร้างผลกระทบที่ดีแก่สังคม องค์กร ประเทศชาติได้อย่างไร ซึ่งการสร้างชื่อเสียงให้ตนเองได้อย่างไร จัดความสำคัญจำเป็นของตนให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญโน้มน้าวผู้ที่เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญเห็นดีด้วย

สรุปว่า ผู้สอบบัญชีนั้นควรจะมีฉลาดทางอารมณ์ในด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal Intelligence) และด้านการรู้จักตนเอง (Intrapersonal Intelligence) ซึ่งใน 2 ด้านนั้นจะเป็นการจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม และผู้สอบบัญชีควรมีพฤติกรรมด้าน “Practical Intelligence” เพื่อจะได้เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จาก 3 ประเภท ได้แก่

1. การครองตน (Managing Self)
2. การครองคน (Managing Others)
3. การครองงาน (Managing Career)

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิด ของ Mayer and Salovey (1997 : 3-31) มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1) ความตระหนักรู้ตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง ความสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองได้ตามความเป็นจริง สามารถประเมินตนเองได้อย่างชัดเจนตรงไปตรงมา มีความเชื่อมั่น รู้จักจุดเด่น จุดด้อยของตนเอง เป็นคนซื่อตรง เป็นคนรักษาคำพูด มีจรรยาบรรณ เข้าใจตนเอง

2) การจัดการกับอารมณ์ตนเอง (Managing Emotion) หรือบางที่อาจเรียกว่า การกำหนดตนเอง หมายถึง ความสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย ความสามารถในการควบคุมตนเอง มีความสามารถในการปรับตัว และมีความสามารถในการสร้างแนวคิดใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต

3)การจูงใจตนเอง(Motivating Oneself) หมายถึง ความสามารถที่จะจูงใจตนเองที่เรียกว่าแรงจูงใจในใฝ่สัมฤทธิ์ มองโลกในแง่ดี ซึ่งสามารถนำอารมณ์และความรู้สึกของตนเองมาสร้างพลังในการกระทำสิ่งต่างๆและเป็นพลังในการให้กำลังใจตนเองในการคิดและการกระทำอย่างสร้างสรรค์

4) การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึงความสามารถที่จะเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นมีความเห็นอกเห็นใจเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีจิตใจให้บริการสามารถแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

5) ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความสามารถที่จะรู้เท่าทันอารมณ์ของผู้อื่นเป็นทักษะทางสังคมที่จะมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งส่งผลให้เกิดความเป็นผู้นำความสามารถลักษณะนี้จะประกอบไปด้วยการสื่อความที่ดีและการบริหารความขัดแย้ง เป็นต้น

ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์กับผู้สอบบัญชีในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

จากสภาพการเปลี่ยนแปลงที่มีการแข่งขันทางธุรกิจสูงนั้นทำให้ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญเพราะผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะสามารถเผชิญกับการแก้ไขปัญหาก็ได้อย่างดี และสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้และเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้ โดยกรมสุขภาพจิต (2544) กล่าวว่า เมื่อคนเราสามารถที่จะควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ ก็จะสามารถประสบความสำเร็จได้ เนื่องจาก อารมณ์ของคนเรานั้นจะมีอิทธิพลต่อความนึกคิดและพฤติกรรมของคนเป็นอย่างมาก หรือการมีแรงผลักดันความรู้สึกมีเป้าหมายในชีวิตนอกจากนั้น ความสามารถของบุคคลที่ตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น จะสามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสม แม้เผชิญปัญหาอุสรรคก็จะรู้จักจัดความเครียดที่ขัดขวางความคิดสร้างสรรค์ โดยสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่าง

มีความสุขจนประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต (ทศพร ประเสริฐสุข, 2545: 94) อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่ทำนายความสามารถในงาน ซึ่งหากมีการส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ควบคู่กับความฉลาดทางปัญญาจะช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จและมีความสุขจึงส่งผลให้ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี (Goleman, 1998b) สอดคล้องกับ Mayer and Salovey, (1997) กล่าวว่า ผู้ที่มีความสามารถทางเชาว์ปัญญาสูงไม่ได้เป็นสิ่งที่ยืนยันว่าจะเป็นผู้มีความสุข หรือ ประสบความสำเร็จ แต่ในทางตรงกันข้าม หากมีความฉลาดทางอารมณ์ควบคู่ไปด้วยจะทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จได้มากขึ้นนักจิตวิทยาเชื่อว่าเชาว์ปัญญาเป็นส่วนประกอบหนึ่งเท่านั้นแต่ความฉลาดทางอารมณ์ จะเป็นส่วนที่ผลักดันให้คนเราประสบความสำเร็จในชีวิต อย่างแท้จริง (เทอดศักดิ์ เดชคง, 2545:8)

ดังนั้นEQ จึงมีความสำคัญสำหรับการทำงานด้วยอารมณ์ที่ชาญฉลาดความสามารถทางอารมณ์ เป็นความสามารถที่จะรับฟังการใช้สิทธิพลเพื่อสร้างความร่วมใจร่วมใจ เพื่อให้คนเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานร่วมกัน ในยุคแห่งการแข่งขันสูงในสำนักงานที่จะต้องเน้นให้มีความยืดหยุ่น มุ่งเน้นในเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม มุ่งเน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการ มุ่งผลสัมฤทธิ์ ริเริ่มสร้างสรรค์และมองโลกในแง่ดีและความฉลาดทางอารมณ์นั้นยังส่งผลไปยังการพัฒนาองค์กร อย่างไรก็ตามสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาและระดับพนักงานซึ่งอาจสร้างปัญหาในแต่ละองค์กรมีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรที่แตกต่างกันล้วนแต่มุ่งหวังเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานซึ่งการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยให้องค์กรเกิดประโยชน์ ดังนี้

1. การสื่อสารในองค์กร สามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ถูกกาลเทศะผู้ส่งสารและผู้รับสารเข้าใจตรงกัน เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นนอกจากนี้ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สามารถเป็นผู้ฟังที่ดี 2. การปฏิบัติงาน ช่วยเกื้อหนุนการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นการ

ยอมรับความคิดริเริ่ม ก่อให้เกิดการสร้างผลผลิตที่สนองต่อเป้าหมายส่งเสริมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ช่วยลดการลา การขาดงาน การย้ายงานที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลและช่วยเสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันให้มากขึ้น ช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้น่าทำงานและส่งผลกระทบต่อผลการการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง

3. การให้บริการ ทำให้การให้บริการแก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กรเกิดความพึงพอใจสร้างความจงรักภักดีให้กับลูกค้าในการใช้บริการ และหน่วยงานตลอดจนภาพลักษณ์ขององค์กร

4. การบริหารจัดการช่วยส่งเสริมให้ผู้นำหรือผู้บริหารรู้จักครองใจคนได้สามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ คนก็มีความสุขเกิดความรักงานรักองค์กรและเกิดความผูกพันมากขึ้น

การประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันและการทำงานดังนี้ (วีระวัฒน์ปิ่นนิมิตามัย, 2545:34-37)

1. พัฒนาบุคลากรให้มีบุคลิกภาพที่ดี สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัยสร้างความสามารถในการปรับตัวแก้ปัญหาความเครียดและแรงกดดันของชีวิตในสภาวะการแข่งขันได้ดี

2. พัฒนาการสื่อสารการแสดงความรู้สึก อารมณ์เป็นไปอย่างถูกต้องตามกาลเทศะเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นรับฟังปัญหาเข้าใจผู้อื่นทำให้มีสัมพันธภาพที่ดี

3. ด้านการทำงานจะช่วยให้เกิดการยอมรับความคิดริเริ่มก่อให้เกิดการสร้างผลผลิตที่สนองต่อเป้าหมายที่มีอัตราการลางานขาดงานการย้ายงานที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลน้อยลงเสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันให้มากขึ้นอันจะนำไปพัฒนาองค์กรเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานลดปัญหาความขัดแย้งและการทำงานร่วมกัน

4. พัฒนาศักยภาพของผู้นำในองค์กรทำให้สามารถทำงานเกี่ยวกับบุคคลได้ดีขึ้นอันจะก่อให้เกิดความสำเร็จในการบริหารงาน

5. พัฒนารูกระบบงานด้านการบริการช่วยให้บุคคลที่รับผิดชอบงานด้านการบริการมีความรู้ความสามารถในการดูแลลูกค้าได้เป็นอย่างดีเพราะสามารถเข้าใจลูกค้าได้เป็นอย่างดี

6. ช่วยให้เข้าใจชีวิตของตนเองและผู้อื่น โดยศึกษาทำความเข้าใจด้วยการมองเข้าไปในตนก่อนทำความเข้าใจผู้อื่นเมื่อเข้าใจตนเองและผู้อื่นแล้วจึงมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันทำให้มีความสุขด้วยความเข้าใจกัน

ยุคปัจจุบันกิจการมุ่งเน้นแต่บุคคลที่มีความรู้ ความเก่งของบุคคล หรือ IQ มากกว่าEQ หรือความฉลาดทางอารมณ์เข้ามาทำงานในองค์กร ดังนั้นหากสามารถจัดปัญหา อารมณ์ต่างๆ ได้ จะแก้ไขปัญหาได้อย่างราบรื่น จึงควรให้ความสำคัญเรื่องภาวะอารมณ์ และการจัดการกับอารมณ์ให้มากยิ่งขึ้น โดยส่วนใหญ่ วิชาชีพบัญชี ได้แก่ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เป็นอาชีพที่ต้องอาศัยความรู้ ทักษะ และการปรับตัวสูงในการทำงาน ซึ่งเป็นอาชีพที่มีการใช้ภาวะความคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับตัวเลขในรายงานทางการเงินมากจนอาจเกิดความเครียดอยู่เสมอ ถ้าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตมีทักษะในการปรับตัวและมีความฉลาดทางอารมณ์ จะเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่ดีและมีความสุขในการทำงานอย่างแท้จริง ดังนั้น ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตจำเป็นจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความฉลาดทางอารมณ์ควบคู่กับความรู้ความสามารถที่มีอยู่ จึงจะสามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขและโดยทั่วไป ในการประกอบธุรกิจต่างๆ อาจจะต้องอาศัยโอกาสและช่วงเวลาที่เหมาะสมเพื่อชิงความได้เปรียบเทียบกับจากคู่แข่งและในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนถือเป็นหนึ่งในเป้าหมายสำคัญของการชิงความได้เปรียบเทียบทางการแข่งขันของธุรกิจ แต่ภายใต้กรอบของยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้นอาจไม่ได้เปิดโอกาสสำหรับแรงงานในทุกประเภทและทุกระดับ มีเพียง 8 สาขาวิชาชีพที่มีคุณสมบัติตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันด้านคุณสมบัตินักวิชาชีพเท่านั้น ซึ่ง 1 ใน 8 ของสาขาวิชาชีพ ได้แก่ สาขาวิชาชีพบัญชีนั้นคือ

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ถูกจัดให้เป็นกลุ่มที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานซึ่งผู้ที่มีทักษะฝีมืออย่างไรก็ตาม ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตก็ยังคงต้องปฏิบัติตามเกณฑ์ของแต่ละประเทศ เกี่ยวกับเรื่องการเข้าเมือง สถานที่ และการทำงานสามารถเข้า หรือออกประเทศใดๆ ได้โดยอิสระ

เทคนิคการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

จากบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์นั้น เป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆแสวงหา สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้นั้นคือ ทุกคนในองค์กรจะต้องมีการร่วมแรงร่วมใจกัน ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานเกิดความมีประสิทธิภาพ ฉะนั้น องค์กรต่างๆจึงต้องมีเทคนิคที่ช่วยให้การทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ได้ดังนี้

1. เข้าใจและยอมรับธรรมชาติของอารมณ์ บุคคลแต่ละคนมีความรู้สึกและอารมณ์พื้นฐานของตนเองเช่นดีใจ เสียใจและมีการแสดงออกที่แตกต่าง กันแต่ละคนจะมีอารมณ์และ ความรู้สึกที่ผันแปรต่าง กันยากที่จะนำความรู้สึกดี-ชั่วของตัวเองไปตัดสินได้ การตัดสินความเหมาะสมขึ้นอยู่กับสถานการณ์ เหตุผลวัยปัจจัยทางสังคม และการกำหนดทางวัฒนธรรม

2. รับฟังทำความเข้าใจและให้เกียรติผู้อื่น การยอมรับและเข้าใจในภาวะที่ผู้อื่นแสดงออกเป็นสิ่งที่จำเป็นในการสร้างความภูมิใจ ตนเองการรักษาหน้า ความมั่นใจไว้อย่างซึ่งกันและกันซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพและผลผลิตที่บุคคลมีต่อองค์กร

3. การแก้ไขความขัดแย้ง ผู้มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะไม่ใช้วิธีการที่บั่นทอนความรู้สึกของผู้อื่น แต่ความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ได้ดีจะช่วยให้ความรู้สึกของทั้งสองฝ่ายสงบลงได้ ให้โอกาสแต่ละคนได้แสดงอารมณ์ความรู้สึกรับฟังด้วยความเข้าใจยอมรับภาวะอารมณ์ที่จะเกิดขึ้น จะส่งผลต่อการยอมรับตนเองการพัฒนาความคิดการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเพิ่มขวัญกำลังใจและร่วมมือกันในการปฏิบัติงานขององค์กร

4. ในกรณีที่บุคคลแสดงภาวะอารมณ์ทางลบในระดับที่รุนแรง เช่นเดี๋ยวดิเดี๋ยวย้ายผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานควรมาตรการสร้างภาวะแวดล้อมที่มีการดูแลเอาใจใส่ร่วมมือกันฟังปัญหาเพื่อยอมรับและหาทางแก้ไขหรือย้ายไปทำงานคนเดียว หากพนักงานที่กล้าแสดงออกและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมาเป็นเพื่อนคุย กระตุ้นให้เขา มีโอกาสแสดงความคิดเห็นที่คนยอมรับฟัง

บทสรุป

การดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้อยู่รอดของธุรกิจภายใต้สภาวะความกดดันที่เป็นสาเหตุของความเครียดและกลายเป็นปัญหาสุขภาพจิตตามมา ซึ่งยากที่จะควบคุมและไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ส่งผลต่อร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมได้ วิชาชีพบัญชีได้แก่ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตจะมีผลโดยตรงต่อแรงกดดันจากการทำงานและต้องอาศัยความรู้และทักษะเพื่อการสื่อสารที่มีความเหมาะสมและให้ควบคุมอารมณ์ให้ได้อย่างเหมาะสม แต่การมีความรู้ด้านสติปัญญาเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอต่อการแสดงศักยภาพการทำงานได้อย่างเต็มที่ ทำให้ปัจจุบันความฉลาดทางอารมณ์จึงมีความสำคัญอย่างมากที่จะช่วยให้ผู้สอบบัญชีสามารถที่จะพัฒนาตนเองให้การปฏิบัติงานมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ดี โดยงานที่ออกมาจะประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากกว่า ที่ทำกว่านั้น การทำงานภายใต้การเปิดการค้าเสรีอาเซียนนั้น คือโอกาสและความท้าทายในการที่จะประสบความสำเร็จของธุรกิจเนื่องจาก อาชีพผู้สอบบัญชี เป็นอาชีพที่ขาดแคลนและไม่เพียงพอต่อความต้องการเพื่อรองรับในการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งน่าจะเป็นความโดดเด่นและสร้างรายได้เปรียบทางแข่งขันกับคู่แข่ง

จากกระแสเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ของผู้สอบบัญชีกำลังเป็นที่สนใจกันอย่างกว้างขวางทั้งในวงการวิชาการ โดยจากการศึกษาวิจัยของนักจิตวิทยา พบว่า ความฉลาดทางความคิด หรือ IQ อย่าง

เดียวนั้น ไม่เพียงพที่จะนำพาบุคคลใดบุคคลหนึ่งให้ประสบความสำเร็จได้โดยปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน และการดำรงชีวิตได้ คือ ความฉลาดทางอารมณ์ โดยเฉพาะในยุคของการเปิดการค้าเสรีอาเซียนที่มุ่งเน้นประสิทธิผลสูงสุด และคำนึงถึงคุณธรรมของตนควบคู่กันไปด้วย เพื่อสร้างซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้สอบบัญชีซึ่งเป็นวิชาชีพเฉพาะที่จำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญหลาย ๆ ด้าน เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ความฉลาดทางอารมณ์จึงมีบทบาทที่สำคัญอย่างมากที่จะช่วยพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานให้สมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ส่งผลให้งานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อการก้าวเข้าสู่ AEC ได้อย่างมีคุณภาพในอนาคต

จากความสำคัญของวุฒิภาวะทางอารมณ์ ที่มีต่อความมีประสิทธิภาพของผู้สอบบัญชีให้มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งสามารถสรุปเป็นข้อควรปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง เป็นการรู้จักอารมณ์และความต้องการของตนเอง การควบคุมอารมณ์และความต้องการได้และการแสดงออกอย่างเหมาะสม

2. มีความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น เป็นการใส่ใจผู้อื่น มีการเข้าใจและยอมรับผู้อื่น และแสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

3. มีความสามารถในการรับผิดชอบเป็น การรู้จักการให้ รู้จักการรับรู้จากรับผิด รู้จักให้อภัย และการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งเสมอ

4. มีความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเองเป็น การรู้จักสภาพของตนเอง รู้จักสร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้และมีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

5. มีความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหาเป็นการรับรู้และเข้าใจปัญหาวิธีหรือ

ขั้นตอนในกาแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและมีความยืดหยุ่น

6. มีความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นเป็นการรู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นโดยกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมและแสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

7. มีความภูมิใจในตนเองเป็นการเห็นคุณค่าในตนเองและการเชื่อมั่นในตนเอง

8. มีความพึงพอใจในชีวิตเป็นการรู้จักมองโลกในแง่ดีมีอารมณ์ขันและความพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

9. มีความสงบทางใจเป็นการมีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุขรู้จักผ่อนคลาย และการมีความสงบทางจิตใจและ

เอกสารอ้างอิง

กลุ่มพหุภาคี สำนักเศรษฐกิจอุตสาหกรรมระหว่างประเทศ. (2554). **ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีความสำคัญอย่างไร**. กรุงเทพฯ.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2556). **ASEAN Mutual Recognition Arrangement Framework OnAccountancy Services**. สืบค้นเมื่อ เมษายน 2557. จากกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ : <http://www.dtn.go.th>.

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2543). **อีคิว:ความฉลาดทางอารมณ์**. กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาสุขภาพจิต.

กรมสุขภาพจิต. (2544). **รายงานวิจัยการพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทย อายุ 12-60 ปี**. นนทบุรี : สำนักพิมพ์องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น.

วีระวัฒน์ปันนิตามัย. (2545). **เชาวน์อารมณ์ (EQ) : ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

- ทศพรประเสริฐสุข. (2545). **ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา**. วารสารพฤติกรรมศาสตร์. 6 (1), 107-109.
- เทอดศักดิ์ เดชคง. (2547). **จากความฉลาดทางอารมณ์สู่สติและปัญญา**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มติชน.
- เทอดศักดิ์ เดชคง. (2545). **ความฉลาดทางอารมณ์: กุญแจความสำเร็จในชีวิต**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มติชน.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2555). **ทักษะวิชาชีพบัญชี**. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2556. จากสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์: www.fap.or.th.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2556). **นักบัญชีใน AEC**. สืบค้นเมื่อพฤศจิกายน 2556. จากสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์: www.fap.or.th.
- อมราตริศรีวัฒน์. (2559). **ความพร้อมในการแข่งขันของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยภายในกลุ่มประเทศสมาชิกของอาเซียนภายใต้ข้อตกลงการยอมรับร่วมบริการวิชาชีพบัญชี**. สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ, 1-150.
- Bar-On, R. (1997). **BarOn Emotional Quotient Inventory**. New York : Multi -Health Systems, Inc.
- Cooper, R. K. and Sawaf, A. (1997). **Executive Intelligence in Leadership and Organization**. New York : Grosset Putam.
- Gardner, Howard. (1993). **Multiple Intelligence: The Theory in Practice**. New York : Basic Books.
- Goleman, D. (1998b). **Working with Emotional Intelligence**. New York: Bantam Book.
- Mayer, J.D. and Salovey . P. (1977). **What is Emotional Intelligence?** In P. Salovey and D.J. Stuyter (Eds), **Emotional Displacement and Emotional Intelligence**. New York.
- Mullins , Laurie J. (2002). **Management and Organizational Behavior**. 6thed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Wagner, R. K., and Sternberg, R. J. (1985). **Practical intelligence in Real-World Pursuits: The Role of Tacit Knowledge**. Journal of Personality and Social Psychology. 49, 436-458.
- Weisinger. H. (1998). **Emotional Intelligence at Work**. San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc.

