

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่
กรุงเทพมหานคร*

Relationship between Emotional Quotient and Job Performance of The Revenue Officers in
Bangkok Area Revenue

จุฑามาศ มีน้อย**

ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร***

บทคัดย่อ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น 4,314 คน ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 179 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ และผลการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีค่าคะแนนระดับความฉลาดทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีค่าคะแนนระดับผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง
3. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ($r=0.390$)

โดยสรุปพบว่าคะแนนความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรกรุงเทพมหานคร

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ

** นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร(อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก) E-Mail Address :
dowloy@su.ac.th

Abstract

The objectives of this research were to study the relationship between the emotional quotient and job performance of the 4,314 staffs in Bangkok Area Revenue Office 30. Data was collected from 179 staffs in Bangkok Area Revenue Office using cluster sampling technique. Questionnaire was used to solicit the data on personal background, emotional quotient and job performance. Data was analyzed using percentage, mean, standard deviation, and Pearson's Coefficient.

The results were as follows:

1. The emotional quotient level of the staffs in Bangkok Area Revenue Office 30 was at the moderate level.
2. The job performance of the staffs in Bangkok Area Revenue Office 30 was at the high level.
3. The emotional quotient had a positive relationship with job performance of the staffs in Bangkok Area Revenue Office 30, with statistical significant difference (0.01) and positive relationship ($r = 0.390$).

In conclusion, there was a relationship between the emotional quotient and job performance of the staffs in Bangkok Area Revenue Office 30.

บทนำ

สภาพสังคม ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว การปรับตัวเพื่อให้ทันกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง รวมทั้งวิกฤตทางธรรมชาติ ล้วนทำให้เกิดภาวะตึงเครียดได้ง่ายกับบุคคล ทั้งทางด้านร่างกายอารมณ์ จิตใจ และสังคม บางคนนั้นสามารถดำเนินชีวิตอยู่ได้ด้วยการปรับตนเองให้เข้ากับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น แต่ก็ยังมีอีกเป็นจำนวนมากที่ไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้จึงเกิดความรู้สึกสิ้นหวังหมดกำลังใจ และยังเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบทางอารมณ์ ซึ่งย่อมส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของตนเอง และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในองค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ก็ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด คือทรัพยากรบุคคลเพราะ “คน” เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กร ไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย และเนื่องจากคนมีชีวิตมีจิตใจ จึงทำให้คนมีความคิดที่ต่างกัน มีความต้องการต่างกัน ทั้งยังมีพฤติกรรม อารมณ์ทัศนคติต่าง ๆ ในการทำงานที่ไม่เหมือนกันทำให้เกิดความขัดแย้งไม่เห็นพ้องต้องกันในหลาย ๆ เรื่องที่ต้องเกี่ยวข้องกับองค์กร และเพื่อนร่วมงาน อันส่งผลถึงประสิทธิภาพของงานและสัมพันธภาพในการทำงาน

การที่คนเราจะอยู่ร่วมกันในองค์กรต้องรู้จักการบริหารอารมณ์และควบคุมอารมณ์ การบริหารจัดการทางอารมณ์มีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่น บุคคลที่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้มักเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากอารมณ์มีอิทธิพลต่อความนึกคิดและพฤติกรรมของคนเป็นอย่างมาก ซึ่งหากบุคคลสามารถควบคุมอารมณ์และใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์ อารมณ์จะเป็นสิ่งที่ให้คุณมากกว่าจะ

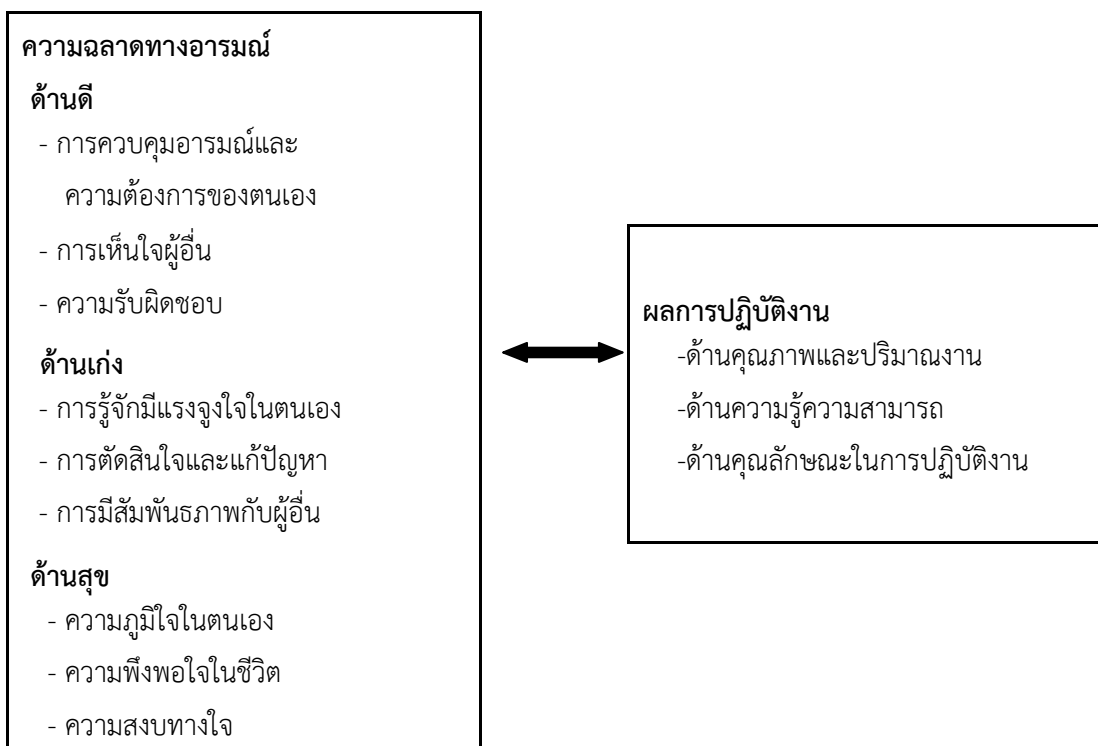
เป็นโทษ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ, 2552 : 2) ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่บ่งบอกถึงผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์มากย่อมมีความสามารถในการสังเกต ตรวจสอบ พิสูจน์ และประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของผู้อื่นได้ตามสมควร จึงเป็นผลให้ความผิดพลาดในการทำงานและการดำเนินชีวิตลดลง ดังนั้นประสิทธิภาพของการดำเนินงานในองค์กรย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคคลผู้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร นั้นด้วย

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลัก คือการจัดหารายได้ให้รัฐ โดยจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหาร และพัฒนาประเทศ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรจึงต้องมีความรู้ความสามารถในการทำงาน เพื่อให้ผลงานด้านการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้กรอบแนวคิด และแนวทางอันเป็นมาตรฐานเดียวกัน และตอบสนองต่อนโยบายของประเทศร่วมกัน ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรต้องทำงานร่วมกับบุคคลหลากหลาย ทั้งเจ้าหน้าที่ภายในกรมสรรพากร และยังต้องพบปะติดต่อกับประชาชนผู้เสียภาษี การมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลเหล่านี้จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการมีความฉลาดทางอารมณ์ และต้องการศึกษาถึงระดับความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครว่าอยู่ในระดับใด ผลในการปฏิบัติงานมีความสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ และความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและนำไปใช้ในการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ผู้เสียภาษี ต่อกรมสรรพากร และต่อประเทศชาติต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร



วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 4,314 คน กลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 179 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม

พื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ สำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล อยู่ระหว่างเดือนเมษายน 2553 - มีนาคม 2554

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (กรมสุขภาพจิต, 2546) และแบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบสอบถามผลการปฏิบัติงานของจักรพงษ์ กิตติพงศ์พิทยา (2551) ก่อนเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient : α) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9304

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัย ใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 15 ปี ตำแหน่งงานข้าราชการชำนาญการ และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 79.89, 41.90, 56.42, 73.74, 56.98, 62.57 และ 37.99 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในภาพรวมและรายด้าน

ระดับคะแนน	ความฉลาดทางอารมณ์(ภาพรวม)			
	เกณฑ์คะแนน	จำนวน(ร้อยละ)	$\bar{x}$	SD.
ต่ำ	<138	22 (12.29)	131.27	8.096
ปานกลาง	138-177	117 (65.36)	159.59	10.374
สูง	>177	40 (22.35)	185.35	6.096

ระดับคะแนน	ความฉลาดทางอารมณ์(ด้านดี)			
	เกณฑ์คะแนน	จำนวน(ร้อยละ)	$\bar{x}$	SD.
ต่ำ	<48	16 (8.94)	44.19	3.563
ปานกลาง	48-59	102 (56.98)	54.74	3.060
สูง	>59	61 (34.08)	63.28	2.437

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ระดับคะแนน	ความฉลาดทางอารมณ์(ด้านเก่ง)			
	เกณฑ์คะแนน	จำนวน(ร้อยละ)	$\bar{x}$	SD.
ต่ำ	<45	12 (6.70)	41.17	5.058
ปานกลาง	45-62	142 (79.33)	53.91	4.771
สูง	>62	25 (13.97)	65.68	2.340

ระดับคะแนน	ความฉลาดทางอารมณ์(ด้านสุข)			
	เกณฑ์คะแนน	จำนวน(ร้อยละ)	$\bar{x}$	SD.
ต่ำ	<42	18 (10.06)	38.61	1.650
ปานกลาง	42-58	135 (75.42)	50.09	5.044
สูง	>58	26 (14.53)	60.62	1.627

จากตารางที่ 1 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 159.59 รองลงมาคือ อยู่ในระดับสูง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.35 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 185.35 และอยู่ในระดับต่ำ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.29 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 131.27 ตามลำดับ

ในรายด้านพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดีของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 56.98 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 54.75 ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง ส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 79.33 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 53.90 ความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีคะแนน อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 75.42 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับ 50.09

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ในภาพรวม และจำแนกตามด้าน

(n=179)

ผลการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	SD.	แปลผล
ด้านคุณภาพและปริมาณงาน	3.92	0.726	สูง
ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.87	0.732	สูง
ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	4.00	0.757	สูง
รวมทุกด้าน	3.94	0.744	สูง

ผลการศึกษาผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92, 3.87, และ 4.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ความฉลาดทางอารมณ์	ผลการปฏิบัติงาน							
	ด้านคุณภาพและปริมาณงาน		ด้านความรู้ความสามารถ		ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน		รวม	
	r	p	r	p	r	p	r	p
ความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี	0.181	0.015	0.117	0.120	0.317**	0.000	0.244**	0.001
- การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง	0.231**	0.002	0.175	0.019	0.282**	0.000	0.261**	0.000

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความฉลาดทาง อารมณ์	ผลการปฏิบัติงาน							
	ด้านคุณภาพ และปริมาณงาน		ด้านความรู้ ความสามารถ		ด้านคุณลักษณะ ในการปฏิบัติงาน		รวม	
	r	p	r	p	r	p	r	p
-การรู้จักเห็นใจผู้อื่น	0.111	0.139	0.072	0.338	0.277 **	0.000	0.189 **	0.000
-การมีความรับผิดชอบ	0.099	0.186	0.039	0.602	0.212 **	0.004	0.144	0.055
ความฉลาดทาง อารมณ์ด้านเก่ง	0.402 **	0.000	0.337 **	0.000	0.410 0.410	0.000	0.427 **	0.000
-การสร้างแรงจูงใจให้ ตนเอง	0.370 **	0.000	0.257 **	0.001	0.322 **	0.000	0.349 **	0.000
-การตัดสินใจและ แก้ไขปัญหา	0.324 **	0.000	0.250 **	0.001	0.308 **	0.000	0.326 **	0.000
-การมีสัมพันธภาพกับ ผู้อื่น	0.314 **	0.000	0.342 **	0.000	0.404 **	0.000	0.400 **	0.000
ความฉลาดทาง อารมณ์ด้านสุข	0.312 **	0.000	0.260 **	0.000	0.375 **	0.000	0.358 **	0.000
-ความภูมิใจในตนเอง	0.442 **	0.000	0.361 **	0.000	0.396 **	0.000	0.439 **	0.000
-ความพึงพอใจในชีวิต	0.167	0.025	0.169	0.024	0.309 **	0.000	0.253 **	0.000
-ความสงบทางใจ	0.232 **	0.002	0.171	0.022	0.269 **	0.000	0.254 **	0.000
รวม	0.341 **	0.000	0.273 **	0.000	0.415 **	0.000	0.390 **	0.000

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยภาพรวม ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.390$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์แต่ละด้านกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.427$) รองลงมาคือ ด้านสุข มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.358$) และด้านดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.244$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานแต่ละด้านของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.415$) รองลงมาคือ ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.341$) และความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.273$)

การอภิปรายผล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง หมายถึง เจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข อยู่ในเกณฑ์ปกติเท่ากับระดับของคนปกติทั่วไป (กรมสุขภาพจิต, 2546) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการเข้ามาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกและเมื่อผ่านการคัดเลือกแล้วก็ได้รับการพัฒนาโดยการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่สรรพากรจึงเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการรู้จักอารมณ์ของตนเอง สามารถจัดการควบคุมอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ ใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์ เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่น ตลอดจนมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตนกับผู้อื่น ซึ่งเป็นความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ และสอดคล้องกับแนวความคิดของบาร์ออน (Bar - On, 1997 : 58) ว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นขีดความสามารถและสมรรถนะ และทักษะทางจิตพิสัยที่ส่งผลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศศิธร ศิริพัฒน์โกศล (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 กลุ่ม ผลการวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 มีความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข โดยรวมอยู่ในระดับปกติ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิระพล ปุระณะโชติ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคกลาง ชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคกลาง ชลบุรีส่วนใหญ่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปกติและสอดคล้องกับผลการศึกษาของนาคยา เต๋াপ้อม (2547) ได้

ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปกติ

2. ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพและปริมาณงาน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานงาน และด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่สรรพากรได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ จึงทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่องาน ต่อผู้บริหาร และองค์กร ซึ่งทำให้เกิดทักษะและความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ และยังก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่สรรพากรยังต้องปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายของทางราชการการ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเพ็ญพร โทบุราณ (2551) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีผลการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านทำงานเสร็จทันตามกำหนด ด้านเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา และด้านการทำงานได้ทันตามเป้าหมาย

การศึกษานี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของจักรพงษ์ กิตติพงศ์พิทยา (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความมั่นคงในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานและความทุ่มเทในการทำงานของ ผลการวิจัย พบว่าพนักงานมีการรับรู้ความมั่นคงในการทำงานระดับปานกลางผลการปฏิบัติงานและความทุ่มเทในการทำงานระดับสูง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของขวัญชนก กิจประสงค์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเองของบุคลากรสังกัดเทศบาล ศึกษากรณีบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัด ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสังกัดเทศบาลมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอาจเป็นเพราะว่าลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรต้องติดต่อและพบปะกับคนหลากหลาย ทั้งเพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียภาษี และประชาชนผู้มาติดต่อ และอีกทั้งปริมาณงานที่มีจำนวนมาก ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพจิต และยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์จึงมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ กรมสุขภาพจิต (2546 : 15 – 16) สรุปได้ว่า ความสำเร็จในการทำงาน หากไม่มีความฉลาดทางอารมณ์เป็นส่วนประกอบ

โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบริหารหรือการทำธุรกิจที่ต้องเกี่ยวข้องกับคน หนึ่งมาก “ความเก่งงาน” เพียงอย่างเดียวจึงไม่พอ หากยังต้องมี “ความเก่งคน” ประกอบด้วย ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องฉลาดรู้ทั้งในเรื่องการทำงานและคนทำงาน และวีระวัฒน์ ปันนิตมัย (2542 : 128) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความคิดเห็นของตนเป็นใหญ่ไม่รับฟังความคิดเห็น ความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น บางทีถูกภูมิปัญญาของผู้อื่นว่าด้อยกว่าตน เมื่อทำงานเป็นทีมก็มีปัญหาด้านสัมพันธภาพ ผลงานไม่ประสบความสำเร็จ คนก็ไม่เป็นสุขเกิดการทะเลาะเบาะแว้งกัน แบ่งกันเป็นพรรคพวก ขาดความสามัคคี ซึ่งเป็นลักษณะของผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ ซึ่งงานบางประเภทที่ต้องมีการพบปะผู้คนมาก ลักษณะงานไม่มีแนวปฏิบัติ หรือโครงสร้างที่ตายตัวไม่เป็นทางการมีความยืดหยุ่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงย่อมปฏิบัติงานเช่นนี้ได้อย่างมีความสุข แต่หากผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ต่ำก็จะทำงานดังกล่าวอย่างซับซ้อนใจ หงุดหงิดบ่อย ส่วนงานที่อาศัยระดับความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ ได้แก่ งานที่สำเร็จได้โดยลำพัง ลักษณะงานมีการกำหนดขั้นตอนไว้อย่างชัดเจน ไม่ต้องติดต่อกับคนมากนัก แต่หากผู้ที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงมาปฏิบัติงานก็จะกลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถโดดเด่น

ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐยา พัญญาวนະวิวัฒน์(2552) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เขาวนอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำที่มีเขาวนอารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสัมพันธ์กันในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุไร เอี่ยมสะอาด (2547) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารตามการรับรู้ของครู ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5 ผลการวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกรฟ (Graves, 1999) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการรับรู้ และประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้ สามารถทำนายพฤติกรรม ที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์และเพื่อการศึกษาครั้งต่อไปดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการศึกษา ระดับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข ของเจ้าหน้าที่สรรพากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อยู่ในเกณฑ์ปกติเท่ากับระดับของคนปกติทั่วไป แต่ก็มี

เจ้าหน้าที่สรรพากรบางส่วนที่อยู่ในระดับต่ำกว่าปกติ ดังนั้นองค์กรควรหาแนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ดังเช่น

ด้านดี การฝึกปฏิบัติควบคุมอารมณ์ และความต้องการของตนเอง เช่นการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรม และจริยธรรม

ด้านเก่ง เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่สรรพากรได้แสดงความคิดเห็น และความรู้ความสามารถของตน จัดกิจกรรมสนทนาการ จัดการแข่งขันกีฬาภายใน เพื่อสร้างสัมพันธ์ไมตรีอันดีร่วมกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา

ด้านสุข เจ้าหน้าที่สรรพากรควรจะมีสภาพจิตใจกับชีวิต และควรจะมีใจในเรื่องราวของการอยู่อย่างพอเพียงเพื่อการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข

2. จากผลการศึกษา ในเรื่องของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร โดยภาพรวมแม้ว่าผลการปฏิบัติงานจะอยู่ในระดับสูงทุกด้าน แต่องค์กรก็ควรจะให้เจ้าหน้าที่ได้สับเปลี่ยนงานในหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในส่วนงานอื่น ๆ ด้วย และองค์กรยังคงต้องจัดฝึกอบรมอยู่เสมอเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้เพิ่มเติม และสามารถปฏิบัติงานได้ตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ ที่ปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์อยู่เสมอ และเป็นการพัฒนาเจ้าหน้าที่สรรพากรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตพื้นที่อื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน เช่นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม เปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ เช่นการรับรู้ภาวะผู้นำ บรรยากาศในการทำงาน คุณภาพชีวิต ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น ความเครียด ความพึงพอใจในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

4. ควรทำการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาท่านอื่นเพื่อให้ได้มุมมองที่แตกต่างออกไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมสุขภาพจิต. คู่มือความฉลาดทางอารมณ์. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์
การเกษตรแห่งประเทศไทย, 2546.

ขวัญชนก กิจประสงค์. “การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเองของบุคลากรสังกัดเทศบาล :
กรณีศึกษาบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดนครนายก.” การศึกษาอิสระ
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

จักรพงษ์ กิตติพงศ์พิทยา. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความมั่นคงในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน
และความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การบัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอม
พระนครเหนือ, 2551.

ณัฐยาพัชชัย ภวานาวิวัฒน์. “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เขาวนอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญ
และฟันฝ่าอุปสรรคกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง.”
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2552.

นัตยา เต้าป้อม. “ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล กับความสามารถใน
การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.”
วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.

พีระพล ปุระณะโชติ. “ความฉลาดทางอารมณ์ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคกลาง
ชลบุรี.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.

เพียงพร โทบุราณ. “ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2551.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. เขาวนอารมณ์ดัชนีชี้วัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต. กรุงเทพมหานคร
: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด, 2542.

ศศิธร ศิริพัฒน์โกศล. “ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาสระแก้ว เขต 2 .” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. การศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ : ความฉลาดทางอารมณ์. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พรักหวานกราฟฟิค จำกัด, 2552.

อุไร เอี่ยมสอาด. “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารตามารับรู้ของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา5.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2547.

ภาษาต่างประเทศ

Bar-on, R.BarOn.Emotional Quotient Inventory (EQ-i). Technical manual. Toronto Canada : Multi-Health System, 1997.

Graves, J.G. Emotinal Intelligence and Cognitive Ability: Predicting Performance in Job Stimulated

Activites.Ph.D. Dissertation.California : Professional Psycholoty, 1999.