

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพการทำงาน
และความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย
**The Relationship Between Emotional Intelligence and Job Efficiency
and Operational Success of Tax Auditors in Thailand**

พิมพากรณ์ พึ่งบุญพานิชย์*
Pimpaporn Pungboonpanich*

คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน
Multidisciplinary College, Christian University of Thailand

ABSTRACT

This purpose of this research is to examine the relationship between emotional intelligence and job efficiency and operational success of tax auditors in Thailand. The questionnaires were used as an instrument to collect data from 398 tax auditors which are selected as the sample group. The Ordinary Least Squares (OLS) regression analysis is a method for testing the hypothesized relationships. Emotional quotient was treated as the independent variable having effects on job efficiency and operational success determined as the dependent variable. The results show that Emotional Quotient competence such as self-awareness, self-management, motivation, understanding, and social skill on job efficiency and operational success. Likewise, the research could also be used as information for analyzing problems and difficulties on emotional quotient management, which would affect the job efficiency. In addition, the research may encourage the tax auditors to be aware of the importance of emotional quotient management which is basic information for developing emotional quotient management of the tax auditors.

ARTICLE INFO

Article history:
Received 10 October 2019
Received in revised form
6 January 2020
Accepted 17 January 2020
Available online
1 May 2020

Keywords:

Emotional Quotient
(ความฉลาดทางอารมณ์),
Personal ability
(ความสามารถส่วนบุคคล),
Social Personal Capability
(ความสามารถทางสังคม),
Job Efficiency
(ประสิทธิภาพการทำงาน),
Operational Success of Tax
Auditor (ความสำเร็จของผู้สอบบัญชี
ภาษีอากร)

*ผู้เขียนที่ให้การติดต่อ

E-mail address: pimpaporn.p2504@gmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย แบบสอบถามได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือจำนวน 398 ชุด เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สอบบัญชีภาษีอากรซึ่งถูกนำมาใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์การถดถอย (OLS) เป็นวิธีที่นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยมีความฉลาดทางอารมณ์เป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรตาม ผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งประกอบไปด้วย การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง การจัดการอารมณ์ของตนเอง การใส่ใจ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และการมีทักษะทางสังคม ล้วนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้งานวิจัยนี้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการอารมณ์ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งนี้ยังส่งเสริมให้ผู้สอบบัญชีภาษีอากรได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารอารมณ์ของผู้สอบบัญชีภาษีอากร

บทนำ

ในยุคดิจิทัลที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงทางธุรกิจเป็นอย่างมาก ส่งผลกระทบต่อการทำงานทั้งภาครัฐและเอกชนเป็นอย่างยิ่ง ทำให้องค์กรต่าง ๆ พยายามหากลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อให้ตนเองรอดพ้นจากภาวะวิกฤตและมีความเจริญเติบโตได้อย่างมั่นคงในระยะยาว ดังนั้นทุกองค์กรจึงต้องมุ่งเน้นการสร้างความผูกพันในทุก ๆ ด้านเพื่อให้ตนเองอยู่เหนือคู่แข่ง ซึ่งมิใช่คู่แข่งภายในและภายนอกประเทศ ฉะนั้นการบริหารงานจึงต้องให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงการแข่งขันทางธุรกิจที่มีมากขึ้น องค์กรธุรกิจต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นและส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

สำนักงานทำบัญชีและสอบบัญชีภาษีอากร นอกจากจะต้องดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ โดยอาศัยความสามารถเฉพาะตัวขององค์กรแล้ว ยังต้องอาศัยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่สำคัญ คือ ผู้สอบบัญชีภาษีอากร ผู้สอบบัญชีภาษีอากรถือเป็นผู้ปฏิบัติงานที่สำคัญที่มีอำนาจลงนามให้ความเห็นชอบงบการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นผู้สร้างรายได้ให้กับสำนักงาน Weisinger (1998) ได้อธิบายไว้ว่า การใช้หลักการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น โดยการใช้ทักษะการสื่อสารที่ดี ความเกื้อหนุน และการเกื้อหนุน ตลอดจนการใช้ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานนั้น จำเป็นต้องรับรู้ความรู้สึกและสามารถแสดงภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถในการใช้ภาวะอารมณ์ตอบสนองต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน และลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) ถือเป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น เป็นความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองสามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความคับข้องใจ รู้จักอดทน อดกลั้นอย่างสุขุม และมีความระมัดระวัง รวมทั้งสามารถที่จะสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ถือเป็นทักษะที่

ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน และส่งผลทำให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Mayer, Dipaolo, & Salovey, 1990)

ดังนั้นผู้สอบบัญชีภาษีอากรจะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้จึงต้องมาจากบุคคลที่มีความสามารถในการบริหารจัดการทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ จากเหตุผลดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยในหัวข้อดังกล่าว โดยมีปัญหางานวิจัยหลักว่า ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการความฉลาดทางอารมณ์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานและความฉลาดทางอารมณ์ของผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่มีความแตกต่างกันตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน
2. ศึกษาผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ของผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทยที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ที่ได้รับในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน
2. ผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทยที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ที่ได้รับในปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง (Constructionism)

ทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองเป็นทฤษฎีที่เน้นผู้เรียนเป็นผู้สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง โดยมีสาระสำคัญว่า ความรู้ไม่ใช่มาจากการสอนของผู้สอนเพียงอย่างเดียว แต่ความรู้จะเกิดขึ้นและสร้างขึ้นโดยผู้เรียนเอง ซึ่งเป็นการผสมผสานประสบการณ์ใหม่ / ความรู้ใหม่และประสบการณ์เดิม / ความรู้เดิมเป็นองค์ความรู้ใหม่ส่วนบุคคล การเรียนรู้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้เรียนมีความสนใจและได้ลงมือกระทำด้วยตนเอง (Learning by doing) โดยมีความเข้าใจและมองเห็นความสำคัญในสิ่งที่เรียนรู้และสามารถเชื่อมโยงความรู้จากประสบการณ์ที่มีกับประสบการณ์สิ่งแวดล้อมภายนอกเข้าด้วยกัน Goleman (1998) ได้อธิบายไว้ว่า บุคคลที่สามารถจัดการอารมณ์ของตนเองได้ก็จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งการจัดการ

อารมณ์ (Emotional Intelligence) สามารถฝึกฝน และเพิ่มทักษะได้ ดังนั้นผู้ที่สามารถเรียนรู้การจัดการอารมณ์ด้วยตนเองได้ก็จะสามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้

แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient)

Mayer and Salovey (1997: 10); Polyiem (2009: 24) ได้อธิบายความหมายไว้ว่า มีความรู้เท่าทันในอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น และสามารถใช้ประโยชน์จากการรู้เท่าทันอารมณ์และความรู้สึกเป็นแนวทางในการแสดงออกทางด้านความคิดและพฤติกรรมของบุคคลอย่างเหมาะสม ตลอดจนสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

จากความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถส่วนบุคคลในการบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่นอย่างชาญฉลาด รู้จักอดทน อดกลั้น และสามารถที่จะสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม สามารถจัดการอารมณ์ให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์จากการประยุกต์ใช้หลักการของความฉลาดทางอารมณ์มีดังนี้ Punnitamai (2008: 38 – 41)

1. สามารถพัฒนาด้านอารมณ์ได้ดี
2. สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรู้จักยั้งได้ สื่อสารได้อย่างชัดเจนแม่นยำในใจรู้สึกเศร้าหมอง
3. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดการลา การขาดงาน หรือ ขี้ขลาด เนื่องจากข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลลดลง
4. สามารถให้บริการที่ดี ปรับตัวให้เข้ากับลูกค้าและฟังความต้องการของลูกค้าสามารถสร้างความจงรักภักดีในการใช้สินค้า
5. สามารถบริหารจัดการงานได้เป็นอย่างดี ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยส่งเสริมความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คนและครองใจคน สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. สามารถเข้าใจในการดำเนินชีวิตของตนเองและของผู้อื่น

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

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

1. ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Capability) ได้แบ่งเป็นองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1.1 การตระหนักรู้อารมณ์ในตนเอง (Self Emotional Perception) หมายถึง การรู้เท่าทันอารมณ์และความรู้สึกของตัวเองสอบัญญัติญาณิอากร รู้ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์และความรู้สึก มีสติรู้ตัวอยู่ตลอดเวลา ตำรวจและประเมินตนเองได้ตรงตามความเป็นจริง ยอมรับสภาพความเป็นจริงของตนเอง รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเองมีความมั่นใจในตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถและความมีคุณค่าของตนเอง

1.2 การจัดการอารมณ์ของตนเอง (Self Management) หมายถึง การควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตัวพนักงานให้อยู่สภาพปกติ สามารถสะกดกลืนอารมณ์ของตนเอง ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น แสดงออกได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ มีจิตใจหนักแน่นมั่นคงไม่หวั่นไหวต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ จัดการกับอารมณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและปรับอารมณ์ให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างดี มีวิธีการในการคลายเครียดได้อย่างเหมาะสม

1.3 การจูงใจตนเอง (Motivation) หมายถึง การสร้างความหวังและให้กำลังใจตัวผู้สอบบัญชีภาษีอากร เพื่อที่จะให้ได้รับความสำเร็จในการทำงานที่ย่างยากซับซ้อน มองโลกในแง่ดี สามารถเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคได้อย่างไม่ย่อท้อ มีความพยายามและความกระตือรือร้นในการทำงาน พยายามหาวิธีแก้ปัญหาและปรับปรุงงานเพื่อนำตนไปสู่ความสำเร็จ สามารถรอคอยโอกาสเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ดีกว่า มีการวางแผนการทำงานอย่างมีระบบ

2. ความสามารถทางสังคม (Social Personal Capability) ได้แบ่งเป็น องค์ประกอบย่อย 2 องค์ประกอบ ดังนี้

2.1 การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (Understanding) หมายถึง การเข้าใจและรู้จักอารมณ์ความรู้สึกและความต้องการของตัวผู้สอบบัญชีภาษีอากร สามารถแปลความหมายของอารมณ์ ความรู้สึก และการแสดงออกของผู้อื่น ได้รู้ถึงความรู้สึกนึกคิด มุมมองของผู้อื่น เห็นใจผู้อื่น เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถคาดคะเนและตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ได้ดี รู้ถึงทัศนคติของบุคคลในกลุ่มและคาดคะเนสถานการณ์ในด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในกลุ่มได้

2.2 การมีทักษะทางสังคม (Social Skill) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ของตัวผู้สอบ บัญชีภาษีอากรกับผู้อื่น และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่น และแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ โน้มน้ำความคิดเห็นของบุคคลได้อย่างนุ่มนวลและได้ผล ทำให้เกิดความสามัคคี ร่วมแรงใจในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย มีการสื่อสารที่ดีสามารถเจรจาต่อรองแก้ไขและหาทางยุติ ปัญหาและข้อขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม เต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อเพื่อนเดือนร้อน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency)

Arthy & Orth (1999); Raisawai (2008: 8) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ ประกอบด้วยความรู้ ทักษะ ทัศนคติ พฤติกรรม ตลอดจนการรวบรวมทีม กระบวนการและศักยภาพของแต่ละบุคคล ซึ่งจะเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานในระดับสูง และสนับสนุนองค์กรให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง

จากความหมายของประสิทธิภาพการทำงานข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) หมายถึง ความสามารถของผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่สามารถจัดสรรเวลาและทรัพยากรที่ใช้ ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม สามารถนำเสนองานตรงตามเวลาที่กำหนดและสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างทันเวลา ตลอดจนได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน / ลูกค้ำว่ามีการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ

ความสำคัญของประสิทธิภาพการทำงาน

ธุรกิจต่าง ๆ มีการแข่งขันทวีความรุนแรงและขยายขอบเขตครอบคลุมอย่างกว้างขวาง เป็นแรงกดดันให้ผู้บริหารองค์กรพยายามปรับปรุงกลยุทธ์และกระบวนการบริหารให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยพยายามสนับสนุนส่งเสริมให้มีกลยุทธ์ทางการบริหารใหม่ ๆ นำมาใช้เพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน (Individual Motivation and Job Satisfaction) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ตลอดจนการมอบอำนาจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ผลผลิตขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งการปฏิบัติงานของพนักงานถือเป็นกุญแจที่สำคัญในความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น การทำงานที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) หลายองค์กรจึงมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรมให้มากขึ้นทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กรธุรกิจ เพื่อการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต Sukhothai Thammathirat University (2002: 196-197)

ดังนั้นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Operation Success) อาจสรุปได้ว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานว่ามีคุณภาพ มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากหัวหน้างาน และ/หรือเพื่อนร่วมงาน มีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

วิธีการศึกษา

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรทุกภูมิภาคในประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมจากฐานข้อมูลออนไลน์ ของกรมสรรพากร www.rd.go.th โดยมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,545 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้คำนวณหาค่าขนาดของตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ ยามาเน่ โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 345 คน ได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ทั้งหมด 600 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 403 ชุด ในจำนวนนี้มีแบบสอบถามที่ตอบไม่สมบูรณ์ จำนวน 5 ชุด จึงคัดออก ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 398 ชุด

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จากผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่อยู่บนฐานข้อมูลออนไลน์ของกรมสรรพากร จำนวน 600 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำผลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามมีทั้งระบบปลายปิด และปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับ ผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ในแต่ละตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.516 ถึง 0.881 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและ สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้ อย่างเหมาะสม (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำเสนอข้อมูลในรูป ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้สอบบัญชีภาษีอากร

2. สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบคุณลักษณะตัวแปร คือ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยใช้ Variance Inflation Factors (VIFs)

1. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1.1 F-test (ANOVA)

1.2 t-test

1.3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)

1.4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาและตัวย่อ

OS = ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Operational Success)

JE = ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency)

EP = การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (Emotional Perception)

EM = การจัดการอารมณ์ของตนเอง (Emotional Management)

Mo = การจูงใจ (Motivation)

OU = การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (Other Understanding)

SS = การมีทักษะทางสังคม (Social Skill)

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน และประสบการณ์ในการทำงาน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้สอบบัญชีภาษีอากร

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	107	26.90
1.2 หญิง	291	73.10
รวม	398	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 30 ปี	16	4.00
2.2 30 – 40 ปี	132	33.20
2.3 41 – 50 ปี	168	42.20
2.4 มากกว่า 50 ปี	82	20.60
รวม	398	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	213	53.50
3.2 สมรส	176	44.20
3.3 หย่าร้าง/หม้าย	9	2.3
รวม	398	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ปริญญาตรี	205	51.50
4.2 สูงกว่าปริญญาตรี	193	48.50
รวม	398	100.50
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
5.1 น้อยกว่า 5 ปี	55	13.80
5.2 5 – 10 ปี	116	29.10
5.3 11 – 15 ปี	54	13.60
5.4 มากกว่า 15 ปี	173	43.50
รวม	398	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 73.10) อายุ 41 – 50 ปี (ร้อยละ 42.20) รองลงมา อายุ 30 – 40 ปี (ร้อยละ 33.20) สถานภาพ โสด (ร้อยละ 53.50) รองลงมา สมรส (ร้อยละ 44.20) ระดับการศึกษา ปริญญาตรี (ร้อยละ 51.50) รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 48.50) ประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 43.50) รองลงมา 5 – 10 ปี (ร้อยละ 29.10)

2. การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ที่แตกต่างกันตามข้อมูลทั่วไปของผู้สอบบัญชีภาษีอากร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านของผู้สอบบัญชีภาษีอากรพบว่า ผู้สอบบัญชีภาษีอากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านการจูงใจ ($\bar{X} = 4.22$) ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ($\bar{X} = 3.95$) และ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ($\bar{X} = 3.94$)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทยที่มีข้อมูลทั่วไปแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทยที่มีข้อมูลทั่วไปแตกต่างกัน (ANOVA)

ความฉลาดทางอารมณ์	แหล่งของความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p-value</i>
ที่มีอายุแตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.355	0.118	0.929	0.427
	ภายในกลุ่ม	394	50.149	0.127		
	รวม	397	50.504			
ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.060	0.030	0.234	0.792
	ภายในกลุ่ม	395	50.444	0.128		
	รวม	397	50.504			
ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	1	1.506	1.506	12.173	0.001*
	ภายในกลุ่ม	396	48.998	0.124		
	รวม	397	50.504			
ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.457	0.486	3.902	0.009*
	ภายในกลุ่ม	394	49.046	0.124		
	รวม	397	50.504			
ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.948	0.316	2.513	0.058
	ภายในกลุ่ม	394	49.556	0.126		
	รวม	397	50.504			
ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.496	0.165	1.303	0.273
	ภายในกลุ่ม	394	50.008	0.127		
	รวม	397	50.504			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง ด้านการจงใจ ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการมีทักษะทางสังคม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) นอกจากนี้ พบว่า ผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) และพบว่า ผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวมแตกต่างกัน ($p < 0.01$) และที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวมแตกต่างกัน ($p < 0.01$) และที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง ด้านการจงใจ ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการมีทักษะทางสังคม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) และที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง ด้านการจงใจ ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการมีทักษะทางสังคม โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

3. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันตามข้อมูลทั่วไปของผู้สอบบัญชีภาษีอากร

ผู้สอบบัญชีภาษีอากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยยึดมั่นระเบียบปฏิบัติขององค์กรและของกฎหมายได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.00$) ท่านสามารถนำเสนองานตรงตามเวลาที่กำหนดและสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างทันเวลา ($\bar{X} = 3.94$) และ ท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน/ลูกค้าว่ามีการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพโดยใช้กระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามระเบียบ/ข้อบังคับขององค์กร ($\bar{X} = 3.88$)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ที่ได้รับในปัจจุบันแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย ที่มีเพศแตกต่างกัน (t-test)

ประสิทธิภาพการทำงาน	ชาย		หญิง		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ประสิทธิภาพการทำงาน	16.105	2.282	15.940	2.049	0.688	0.144

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้สอบบัญชีภาษีอากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย ที่มีข้อมูลทั่วไปแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งของความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p-value</i>
ที่มีอายุแตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.689	0.230	0.932	0.425
โดยรวม	ภายในกลุ่ม	394	97.068	0.246		
	รวม	397	97.757			
ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.107	0.053	0.216	0.806
โดยรวม	ภายในกลุ่ม	395	97.650	0.247		
	รวม	397	97.757			
ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	1	2.030	2.030	8.397	0.004*
โดยรวม	ภายในกลุ่ม	396	95.727	0.242		
	รวม	397	97.757			
ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.668	0.889	3.685	0.012
โดยรวม	ภายในกลุ่ม	394	95.089	0.241		
	รวม	397	97.757			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.697	0.566	2.320	0.075
โดยรวม	ภายในกลุ่ม	394	96.060	0.244		
	รวม	397	97.757			
ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.268	0.089	0.361	0.781
โดยรวม	ภายในกลุ่ม	394	97.489	0.247		
	รวม	397	97.757			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) และที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) และที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย โดยรวมแตกต่างกัน ($p < 0.01$) และพบว่าที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) และที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

และที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

4. ผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ของผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และความสำเร็จของผู้สอบบัญชีภาษีอากร

ผลการศึกษาผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ของผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จของผู้สอบบัญชีภาษีอากร พิจารณาได้จากตารางที่ 5 - 9

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ ประสิทธิภาพการทำงาน และความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย

ตัวแปร	EP	EM	Mo	OU	SS	JE	OS
$\bar{X}$	3.943	3.640	4.219	3.948	3.834	3.817	3.835
S.D.	0.506	0.483	0.458	0.431	0.460	0.496	0.497
EP							
EM	0.335**						
Mo	0.435**	0.294**					
OU	0.506**	0.327**	0.642**				
SS	0.475**	0.477**	0.528**	0.713**			
JE	0.371**	0.320**	0.476**	0.490**	0.507**		
OS	0.408**	0.325**	0.472**	0.549**	0.580**	0.716**	
VIF	1.453	1.329	1.774	2.644	2.401	1.463	

** $p < 0.01$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันทุกคู่ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.294 – 0.716 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.329 – 2.644 ซึ่งมิต้าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Black, 2006: 585) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ (ทั้ง 5 มิติ) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย ได้ดังนี้

$$JE = -3.687 + 0.079EP + 0.081EM + 0.220Mo + 0.117OU + 0.232SS$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 39.461$; $p = 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.326 (ตารางที่ 6) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความฉลาดทางอารมณ์แต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ปรากฏผลดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย

ความฉลาดทางอารมณ์	ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม		<i>t</i>	<i>p</i> -value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	-3.687	0.041	0.000	1.000
1.ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง	0.079	0.050	1.599	0.111
2.ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง	0.081	0.047	1.696	0.091*
3.ด้านการจงใจ	0.220	0.055	4.013	0.000***
4.ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	0.117	0.067	1.746	0.082*
5.ด้านการมีทักษะทางสังคม	0.232	0.064	3.627	0.000***
$F = 39.461***$ $p = 0.000$ $\text{Adj } R^2 = 0.326$				

*** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

ตารางที่ 6 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง (EM) ($b_2 = 0.091$, $p < 0.10$) ด้านการจงใจ (MO) ($b_3 = 0.000$, $p < 0.01$) ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (UN) ($b_4 = 0.082$, $p < 0.10$) และด้านการมีทักษะทางสังคม(SS) ($b_5 = 0.047$, $p < 0.05$) มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม (JE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.05 และ 0.10 ตามลำดับ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2 และ 3

เมื่อนำความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง (EM) ด้านการจงใจ (MO) ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (UN) และ ด้านการมีทักษะทางสังคม (SS) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (JE) และ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.580 (ตารางที่ 7) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความฉลาดทางอารมณ์แต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ปรากฏผลดังตารางที่ 7 โดยได้สมการพยากรณ์ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ดังนี้

$$OS = 2.838 + 0.053JE + 0.001EP + 0.023EM + 0.106Mo + 0.196OU + 0.533SS$$

ตารางที่ 7 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของผู้สอบ
บัญชีภาษีอากรในประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ	ความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม		<i>t</i>	<i>p</i> -value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาด		
	ถดถอย	เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.838	0.032	0.000	1.000
1. ประสิทธิภาพในการทำงาน	0.053	0.039	13.375	0.000***
2. ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง	0.001	0.038	1.339	0.181
3. ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง	0.023	0.044	0.039	0.969
4. ด้านการจงใจ	0.106	0.053	0.531	0.596
5. ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	0.196	0.051	1.990	0.047**
6. ด้านการมีทักษะทางสังคม	0.533	0.040	3.833	0.000***
$F = 92.466 \quad p = 0.000 \quad \text{Adj } R^2 = 0.580$				

*** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

ตารางที่ 7 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง (EM) ($b_1 = 0.053, p < 0.01$) ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (UN) ($b_4 = 0.196, p < 0.05$) และด้านการมีทักษะทางสังคม (SS) ($b_6 = 0.533, p < 0.01$) มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน (JE) และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวม (OS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และ 2

อภิปรายผล

การวิจัยในครั้งนี้ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผู้สอบบัญชีภาษีอากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งจะเห็นได้ว่าอาชีพด้านการบัญชีและการสอบบัญชีภาษีอากรเป็นอาชีพที่ต้องอาศัยทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างสูง เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านตัวเลข และการรายงานผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของกิจการ ผู้สอบบัญชีภาษีอากรจึงเป็นบุคคลที่ต้องมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงาน และเป็นผู้มีความฉลาดทางอารมณ์เป็นข้อดี สามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง ให้มีความสำคัญกับความรู้สึกรู้สึกของผู้อื่น และมีทักษะในการอยู่ร่วมกับบุคคลในสังคมได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเอื้อต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งการมีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีนั้นจะทำให้รู้จักประยุกต์ใช้ความคิดให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีสมมติปัญญาสามารถคิดได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Punnitamai (2008: 38–41) ได้อธิบายไว้ว่า ผู้ที่สามารถประยุกต์ใช้ความฉลาดทางอารมณ์และสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและหน้าที่การงานจะมีประโยชน์อย่างยิ่ง ได้แก่ เป็นบุคคลที่สามารถให้บริการที่ดีเยี่ยม ก่อให้เกิดการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและบุคคลอื่น สามารถรับรู้ความต้องการของลูกค้าหรือบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี ตลอดจนสามารถบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นผู้มีความสามารถในการรู้จักใช้คนและครองใจคนได้ สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nilsakoo (2008: 132) ที่พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของครูผู้สอน แสดงให้เห็นได้ว่าการใช้ความฉลาดทางอารมณ์ สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการให้สำเร็จได้ โดยสรุปการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากร

2. ผู้สอบบัญชีภาษีอากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เนื่องด้วยกรมสรรพากรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรว่า จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถอย่างแท้จริงเกี่ยวกับการสอบบัญชีภาษีอากร จึงได้ออกประกาศอธิบดีกรมสรรพากร เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการอบรมทางด้านกฎหมายภาษีอากรของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ลงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546 โดยให้ผู้สอบบัญชีภาษีอากรต้องเข้ารับการอบรมทางด้านกฎหมายภาษีอากรจากองค์กรวิชาชีพหรือหน่วยงานที่อธิบดีให้ความเห็นชอบในการจัดอบรมทางด้านกฎหมายภาษีอากรแก่ผู้สอบบัญชีภาษีอากรไม่น้อยกว่า 9 ชั่วโมงต่อปี ดังนั้นจึงทำให้ผู้สอบบัญชีภาษีอากรเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถด้านการสอบบัญชี และด้านกฎหมายภาษีอากร โดยผ่านการอบรมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี จึงถือได้ว่าผู้สอบบัญชีภาษีอากรเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่พร้อมจะปฏิบัติงานตามภารกิจหลักขององค์กร ให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร และทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ออกมาจึงเป็นผลงานที่มี

ความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กรมสรรพากรกำหนด รวมทั้งเป็นบุคคลที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Polyiem (2009: 147) ได้อธิบายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการรับรู้ความรู้สึก มีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการรับรู้ความรู้สึกเป็นความสามารถของบุคคลในการเข้าใจธรรมชาติทางอารมณ์ของผู้อื่น และมีทักษะที่จะปฏิบัติต่อคนอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยความเป็นผู้มีเขาวนอารมณ์และเขาวนปัญญาดีของบุคคลนั้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kasawong (2008: 143) ได้อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานด้านบุคคลของผู้บริหารโรงเรียน ขึ้นอยู่กับด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ทักษะการรับรู้เทคนิคใหม่ ๆ เพื่อให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ดี ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. ผู้สอบบัญชีภาษีอากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและเป็นรายด้านของผู้สอบบัญชีภาษีอากร พบว่า ผู้สอบบัญชีภาษีอากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยที่มีอายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานในปัจจุบันของผู้สอบบัญชีที่ไม่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ แต่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ โดยที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจ ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการมีทักษะทางสังคมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ผู้สอบบัญชีภาษีอากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ที่มีอายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน แตกต่างกัน โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจ ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการมีทักษะทางสังคม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

จากผลการวิจัยพบว่าผู้สอบบัญชีภาษีอากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน แตกต่างกัน โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจ ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการมีทักษะทางสังคม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากผู้สอบบัญชีภาษีอากรเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถด้านการบัญชีและการสอบบัญชีภาษีอากร โดยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับบัญชีภาษีอากรเป็นประจำทุกปีอย่างน้อยปีละ 9 ชั่วโมง และเป็นผู้มีความรับผิดชอบสูง มีระเบียบวินัยในตัวเองสูง นอกจากนี้การบริหารจัดการความฉลาดทางอารมณ์ช่วยส่งเสริมอรรถริยภาพของความเป็นผู้นำ มีศิลปะในการรู้จักใช้คนและครองใจคนได้ สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ งานก็ได้ผล คนก็เป็นสุข เกิดความรักงาน รักองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น ดังนั้นผู้สอบบัญชีภาษีอากรเพศชาย และเพศหญิงมีความพร้อมในการเตรียมรับ

สถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้เท่าเทียมกันจึงไม่มีความแตกต่างด้านความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kasawong (2008: 144-145) ที่ได้อธิบายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 2 ที่ผู้บริหารมีเพศ ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง มีความแตกต่างกัน ($p < 0.01$) ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง ไม่มีความแตกต่างกัน ($p > 0.10$) ด้านการจูงใจ มีความแตกต่างกัน ($p < 0.01$) ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีความแตกต่างกัน ($p < 0.01$) และด้านการมีทักษะทางสังคม มีความแตกต่างกัน ($p < 0.01$) และ โดยรวมแตกต่างกัน ($p < 0.05$)

ผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ไม่มีความแตกต่างกัน ($p > 0.10$) ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง มีความแตกต่างกัน ($p < 0.10$) ด้านการจูงใจ ไม่มีความแตกต่างกัน ($p > 0.10$) ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีความแตกต่างกัน ($p < 0.10$) และด้านการมีทักษะทางสังคม มีความแตกต่างกัน ($p < 0.05$) และ โดยรวมแตกต่างกัน ($p < 0.05$) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันได้บ่มเพาะให้ผู้สอบบัญชีภาษีอากรมีความรู้และประสบการณ์มากขึ้นซึ่งทำให้ได้ประยุกต์ใช้ความฉลาดทางอารมณ์ได้แตกต่างกัน

4. ผู้สอบบัญชีภาษีอากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยที่มีอายุ สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงานรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานในปัจจุบันของผู้สอบบัญชีที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แต่มีระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจ ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการมีทักษะทางสังคมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่มีอายุ สถานภาพ ประสบการณ์ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน ($p < 0.01$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันย่อมมีความรู้ และประสบการณ์ด้านวิชาการที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีความรู้มากย่อมนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้มากกว่าผู้ที่มีความรู้น้อย อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้ได้เนื้องานที่มีคุณภาพมากกว่า ซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Polyiem (2009: 141) ซึ่งอธิบายไว้ว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบัน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความฉลาดทาง

อารมณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะเป็นตัวบ่งชี้และเสริมสร้างประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นระดับการศึกษาจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

5. ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง (EM) ($b_2 = 0.091, p < 0.10$) ด้านการจูงใจ (MO) ($b_3 = 0.000, p < 0.01$) ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (UN) ($b_4 = 0.082, p < 0.10$) และด้านการมีทักษะทางสังคม (SS) ($b_5 = 0.047, p < 0.05$) มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม (JE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.05 และ 0.10 ตามลำดับ จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง เป็นความสามารถของบุคคลที่จะรับรู้และเข้าใจความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการของตนเองและของบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี ซึ่งผู้สอบบัญชีภาษีอากรเป็นบุคคลที่สามารถรับรู้ในตนเอง รับรู้ในหน้าที่การงานของตนเอง ใช้ความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ เพื่อจะปฏิบัติงานของตนให้ประสบความสำเร็จ และปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยในการปฏิบัติงานจะคำนึงถึงทรัพยากรที่มี สามารถใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่าสำหรับการปฏิบัติงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้ อีกทั้งยังสามารถประสานและทำงานร่วมกับทุกฝ่ายได้เป็นอย่างดี ผลงานก็จะสำเร็จเป็นไปตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายเอาไว้ได้ทั้งปริมาณ และคุณภาพตรงตามความต้องการ นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร บุคลากรอื่น ๆ ทุกระดับในองค์กร และที่สำคัญคือลูกค้าผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kasawong (2008: 148-149) ที่พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพของการดำเนินงานด้านบุคคลของโรงเรียน ได้ร้อยละ 78.50 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ ± 2.282 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Salovey & Mayer (1990) ที่ได้อธิบายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นเรื่องของทักษะในการปรับตนใน 3 ลักษณะ คือ 1) ขันรู้จักรภาวะอารมณ์ของตน การประเมินภาวะอารมณ์ ได้อย่างถูกต้องและแสดงออกได้อย่างเหมาะสม (Emotion Awareness) การที่บุคคลสามารถรับรู้ ระบุ และจำแนกภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ เป็นปัจจัยที่นำส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัว การแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างดี 2) ขันควบคุมอารมณ์ กำกับ ดูแลภาวะอารมณ์ (Regulation of Emotion) ของตนและของผู้อื่น ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะ ทั้งในแง่ของกายกรรม วาจากรรม และมโนกรรม ในบางอาชีพจำเป็นต้องฝึกขั้นนี้มากเป็นพิเศษ และ 3) ขันใช้เชาว์อารมณ์ (Utilization of Emotion) แต่ละบุคคลจะมีความสามารถใช้ประโยชน์จากภาวะอารมณ์ของตนแตกต่างกันในการแก้ปัญหา หากอารมณ์ปกติดีอาจช่วยให้เกิดภาวะความคิดสร้างสรรค์ มีการคิดอย่างมีเหตุผล มีการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวโดยสรุปความฉลาดทางอารมณ์ของผู้สอบบัญชีภาษีอากรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน

6. ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง (EM) ($b_1 = 0.053, p < 0.01$) ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (UN) ($b_4 = 0.196, p < 0.05$) และด้านการมีทักษะทางสังคม (SS) ($b_5 = 0.533, p < 0.01$) มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน (JE) และความสำเร็จใน

การปฏิบัติงาน (OS) โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ เนื่องจากความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเองได้อย่างถูกต้องและแสดงออกได้อย่างเหมาะสม เป็นการสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองในทางที่สร้างสรรค์ ส่วนด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ตลอดจนด้านการมีทักษะทางสังคม เป็นความฉลาดทางอารมณ์ที่ช่วยส่งเสริมลักษณะความเป็นผู้นำ สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้สามารถปฏิบัติงานให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตนและองค์กรต้องการได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gibson, Ivancevich, & Donnelly (1997) ที่ได้อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ 1) ประสิทธิภาพของบุคคล คือ การที่บุคคลตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขกับการปฏิบัติงาน และ 2) ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี องค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร มีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างชาญฉลาดทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีความสุข และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Apiwatanasingha (2007: 147-148) ที่พบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา เนื่องจากผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี สามารถเปลี่ยนอุปสรรคให้เป็นโอกาส อีกทั้งยังสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะส่งผลดีต่อการทำงาน ทำให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ส่งผลให้ประสบผลสำเร็จในการทำงาน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์ทั้งด้านความสามารถส่วนบุคคล และความสามารถทางด้านสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากบางครั้งการทำงานอาจก่อให้เกิดความเครียดต่าง ๆ ถ้าผู้สอบบัญชีภาษีอากรสามารถที่จะตระหนักรู้ในอารมณ์ได้ว่าอะไรเป็นบ่อเกิดแห่งความเครียด โดยสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองได้และนำพาอารมณ์ไปสู่จิตใจที่แจ่มใสขึ้น ก็จะส่งผลต่อการมีสติในการทำงาน ทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานได้ดีขึ้น อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในที่สุด นอกจากนี้ผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่มีความสามารถทางสังคม โดยมีความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได้ดีและมีทักษะทางสังคมจะเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ว่าการทำงานย่อมอาจเกิดความผิดพลาดขึ้นได้เสมอ จึงรู้จักการให้อภัยผู้อื่น และจะพยายามปฏิบัติงานให้มีความระมัดระวังมากขึ้น ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ดี จึงส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากขึ้น

กล่าวโดยสรุปความฉลาดทางอารมณ์ของผู้สอบบัญชีภาษีอากรมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สรุปผลข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ประโยชน์ในด้านการสร้างองค์ความรู้ใหม่

งานวิจัยในครั้งนี้มีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย โดยความฉลาดทางอารมณ์มีหลายมิติ ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้อธิบายถึง 5 มิติ คือ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง ด้านการตั้งใจ ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการมีทักษะทางสังคม ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน งานวิจัยนี้จะช่วยผู้บริหารให้มีความเข้าใจดียิ่งขึ้นเกี่ยวกับ 1) ผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และ 2) ความเชื่อมโยงของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้สอบบัญชีภาษีอากรควรรักษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 5 มิติให้อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2. ประโยชน์ในด้านการบริหารจัดการอารมณ์

งานวิจัยในครั้งนี้จะให้ความรู้ ความเข้าใจมากขึ้นแก่ผู้สอบบัญชีภาษีอากรในการบูรณาการและออกแบบมิติทั้ง 5 มิติของความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ยั่งยืนต่อไปในอนาคต ดังนั้นผู้สอบบัญชีภาษีอากรจึงควรให้ความสำคัญและหาแนวทางในการบริหารจัดการอารมณ์ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานปัจจุบัน เพื่อก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ที่จะประโยชน์ต่อตนเองและองค์กรในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาผลกระทบและความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ในด้านอื่น ๆ ที่จะเป็นตัวส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อนำไปเปรียบเทียบและประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ และประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ตัวแปรอื่น ๆ หรืออาจศึกษาสาเหตุที่ส่งผลให้เกิดความฉลาดทางอารมณ์ เป็นต้น เพื่อนำมาพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลหรือองค์กรต่อไป

3. ควรศึกษาผลกระทบและความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์และประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลอื่น หรือองค์กรอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและแตกต่าง เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

4. ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารและติดตามผลของการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่ผ่านการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์แล้ว เพื่อยืนยันผลการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

5. การศึกษาปัจจัยที่จะสนับสนุนความสำเร็จในการปฏิบัติงานหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นแนวทางการบริหารจัดการองค์กร ตลอดจนกำหนดรูปแบบองค์กรค่าตอบแทน โครงการอบรมและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง

เอกสารอ้างอิง

- Apiwatanasingha, D. (2007). **The Relationship Between Emotional Intelligence and Job Success of School Administrators Office of Kamphaeng Phet Educational Service Area, Area 1.** (In Thai). M.S. thesis of Education, Faculty of Management Studies, College Kamphaeng Phet Rajabhat University.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and Internal Structure of Tests. **Psychometrika**. 16(3): 297-337.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1997). **Organizations: Behavior, Structure, and Process** (6th ed.). Plano, TX: Business Publications.
- Goleman, D. (1998). **Working with Emotional Intelligence**. New York: Bantam Books.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). **Multivariate Data Analysis**. Pearson Education International.
- Kasawong, J. (2008). **The Emotional Intelligence of Administrators That Affects the Effectiveness of The School's Individual Operations. Under the Office of Nakhon Phanom Educational Service Area 2.** (In Thai). M.S. thesis of Education, Faculty of Management Studies, College Sakon Nakhon Rajabhat University.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). **What is Emotional Intelligence. Emotional Development and Emotional Intelligence: Education Implication**. New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., DiPaolo, M., & Salovey, P. (1990). Perceiving Affective Content in Ambiguous Visual Stimuli: Component of Emotional intelligence. **Journal of Personality Assessment**. 54: 772-781.
- Nilsakoo, A. (2008). **The Study of The Relationship Between the Emotional Intelligence of School Administrators and Teacher Performance in Basic Education Institutions Buriram Province.** (In Thai). M.S. thesis of Education, Faculty of Management Studies, Surin Rajabhat University.
- Polyiem, S. (2009). **The Impact of Emotional Intelligence on Work Performance of Government Savings Bank Employees Region 9.** (In Thai). M.S. thesis of Business Administration, Mahasarakrm university.
- Punnitamai, W. (2008). **Emotional Intelligence (EQ) Happiness and Achievement Indicators of Life.** (In Thai). Bangkok: Expernet.
- Raisawai, W. (2008). **The Relationship Between Time Management Effectiveness and Work Efficiency of Government Officials of The Department of Labor Protection and Welfare.** (In Thai). M.S. thesis of Business Administration, Management Program, Mahasarakrm University.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). **Emotional Intelligence, Imagination, Cognition and Inteligence**. New York: Basic Books.

Sukhothai Thammathirat University. (2002). **Teaching Materials, Course Set Organization Development Unit 1-7, 8-15.** (13th ed.). Bangkok: Sukhothai Thammathirat University.

Weisinger, H. (1998). **Emotional Intelligence at Work: The Untapped Edge for Success.** San Francisco: Jossey-Bass.