อิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลาง ที่เชื่อมโยงระหว่างความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลของทีม บริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด

The Effect of Leadership Perception and Job Satisfaction as Mediators between Emotional Intelligence and Team Effectiveness, S.P. Marketing Supply Company Limited

วุฒิพงษ์ วงค์ตาทำ (Woottipong Wongtatam)[1]
ธัญนันท์ บุญอยู่ (Thanyanan Boonyoo)[2]
[1]นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Master of Business Administration Program, Graduate school, SouthEast Asia University
[2]ดร., อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
Dr., Thesis Advisor
E-mail: thanyanan7@gmail.com

Received: 21 September 2018
Revised: 20 December 2018
Accepted: 9 January 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลของทีม (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลตัวแปรคั่นกลางของการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานในฐานะที่เป็นปัจจัยถ่ายทอดอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลของทีมบริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด โดยผู้วิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจกับประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด จำนวน 139 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีการตอบกลับครบทุกฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ วิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม PLS Graph 3.0

ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลของทีมบริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีม พบว่า (1) ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลของทีม มีค่าเท่ากับ 0.777, 0.365 และ 0.372 ตามลำดับ (2) การรับรู้ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิผลของทีม มีค่าเท่ากับ 0.439 และ 0.274 ตามลำดับ (3) ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของทีม มีค่าเท่ากับ 0.209 และ (4) การรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิผลเช่นกัน

คำสำคัญ: ความฉลาดทางอารมณ์, การรับรู้ภาวะผู้นำ, ความพึงพอใจในงาน, ประสิทธิผลของทีม

Abstract

This study has an intention to (1) study the level of emotional intelligence, leadership perception, job satisfaction, and team effectiveness, and (2) study the leadership perception and job satisfaction as mediators between emotional intelligence and team effectiveness of S.P. Marketing Supply Company Limited. This research is considered as a quantitative research by using survey research method. The sample size includes 139 personnel of S.P. Marketing Supply Company Limited. The questionnaires were used to collect the needed data. The descriptive statistics are percentage, mean, and standard deviation. The data were analyzed by using Structural Equation Model (SEM) by using PLS Graph 3.0

The results found that the emotional intelligence, leadership perception, job satisfaction, and team effectiveness are at the high level. The research also found that (1) the emotional intelligence has a direct effect on leadership perception, job satisfaction, and team effectiveness at 0.777, 0.365, and 0.372 respectively, (2) leadership perception has a direct effect on job satisfaction and team effectiveness at the value of 0.439 and 0.274, (3) job satisfaction has a direct effect on team effectiveness at the value of 0.209, and (4) leadership perception and job satisfaction are acting as mediators between emotional intelligence and team effectiveness.

Keywords: Emotional intelligence, Leadership perception, Job satisfaction, Team effectiveness

CHAPTER 12

บทนำ

ในยุคอุตสาหกรรม 4.0 สภาพการณ์แข่งขันของธุรกิจเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุซึ่งเป้าหมายถือเป็นสมรรถนะหลักในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์การ โดยหลายองค์การต่างมุ่งเน้นสร้างให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิผลที่มุ่งเน้นองค์ประกอบของการบรรลุซึ่งเป้าหมายร่วมกันผ่านกระบวนการประสานกิจกรรมของสมาชิกในทีม โครงสร้างของหน่วยงาน นโยบายการบริหารกิจกรรมการควบคุม และการติดตามประเมินผลการทำงาน เพื่อให้องค์การสร้างผลงานที่ดีมีผลผลิตที่มีคุณภาพและเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Mahembe & Engelbrecht, 2014, p. 2; ธัญนันท์ บุญอยู่ และคณะ, 2559, หน้า 80)

การทำงานของทีมที่มีประสิทธิผลเชิงประจักษ์นั้น ต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายประการในการนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ อาทิ ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ที่เป็นคุณลักษณะหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความคิด อารมณ์และพฤติกรรมของปัจจัยการรับรู้ภาวะผู้นำที่เป็นหัวใจหลักในการพัฒนาความรู้ที่ฝังอยู่ภายในให้เกิดเป็นวิสัยทัศน์ในการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม (Dizgah & Keshavarz, 2015, p. 993) โดยปัจจัยการรับรู้ภาวะผู้นำภายในองค์การจะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้นและสร้างให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิผลของการจัดการในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดที่จะนำไปสู่ผลตอบแทนที่ออกมาได้เกินจากสิ่งที่ต้องเสียไป (Saeed, 2016, p. 16; Benrazavi & Silong, 2013, p. 126) โดยปัจจัยความพึงพอใจในงานจะเป็นพฤติกรรมที่ทำให้เกิดบทบาทการประยุกต์ใช้ที่สามารถส่งเสริมการบริหารจัดการ กระบวนการปฏิบัติงาน และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การทั้งในเชิงบวกและเชิงลบได้อย่างต่อเนื่อง และเป็นปัจจัยที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ที่ทำให้ความฉลาดทางอารมณ์มีผลต่อประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น (Vratskikh et al., 2016, p. 71)

บริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด ซึ่งเป็นหนึ่งในธุรกิจขนาดกลางที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการแปรรูปอาหารจากสัตว์น้ำ มีวิสัยทัศน์และพันธกิจที่มุ่งมั่นจะเป็นผู้นำทางด้านอุตสาหกรรมอาหารที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอุตสาหกรรมต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์การให้เกิดการหล่อหลอมทางวัฒนธรรม การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมให้กลายเป็นสมรรถนะหลักแก่องค์การ เพื่อเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิผลของทีมที่มีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การให้สอดคล้องกับบทบาทการทำงานที่มีความสมดุลภายในทีม (Dizgah & Keshavarz, 2015, p. 992) มีความเป็นเอกลักษณ์ ความเหนี่ยวแน่น และ

กลไกการสื่อสารที่ผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ (WU & Chen, 2014, p. 41)

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลของทีมบริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยในแต่ละด้านว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างไร โดยผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะก่อให้เกิดปัจจัยที่นำไปสู่การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลที่ปลูกฝังให้เกิดค่านิยมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การโดยตรงสืบไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลของทีมบริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลตัวแปรคั่นกลางของการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานในฐานะที่เป็นปัจจัยถ่ายทอดอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลของทีมบริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 211 คน (บริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด, 2560) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด จำนวน 139 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามตารางของ (1973) ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ±5 และใช้วิธีการสุ่ม Yamane ตัวอย่าง 2 แบบ คือ (1) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และ (2) ใช้วิธีจัดสรรจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนกับจำนวนประชากร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนในการทำงานร่วมกันในบริษัทที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการเสริมสร้างให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานที่จะเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ประสิทธิผลของทีมบริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด

ทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการสรุปไว้ดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence--EM) เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่เกิดจากการผสมผสานระหว่างความคิด อารมณ์และพฤติกรรมการเอาใจใส่ในตนเอง ความมั่นใจและความตระหนักในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลในการสร้างความเข้าใจในสัมพันธภาพอันดีต่อสังคมและบุคคลที่เป็นหัวใจหลักของการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ภายในองค์การ (Dizgah & Keshavarz, 2015, p. 992) โดยผู้นำที่สามารถเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ได้เหมาะสมย่อมที่จะส่งผลถึงประสิทธิผลของทีมทั้งในระดับกลุ่มและระดับองค์การ ซึ่งบุคคลที่มีความสามารถในการจัดการและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องก็สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีและดำรงตนอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งต่าง ๆ และสามารถปรับตัวเข้ากับทุกสถานการณ์ก็จะทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมเพิ่มขึ้น

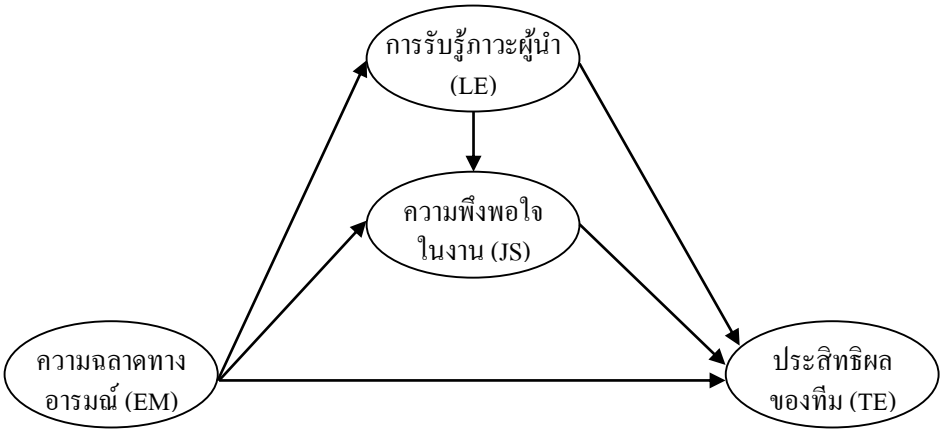
2. การรับรู้ภาวะผู้นำ (leadership perception--LE) เป็นคุณลักษณะทางพฤติกรรมของบุคคลที่มีส่วนสำคัญต่อการขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดเป้าหมายร่วมกัน และสร้างพฤติกรรมให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน โดยผู้นำเป็นผู้สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิผลให้แก่องค์การ (Beliias & Koustelios, 2014, p. 24) โดย Abuzid & Abbas (2017, p. 935) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดของผู้นำที่มีผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่เป็นทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การก็จะทำให้เกิดความชอบในวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นความคิดสร้างสรรค์ในงาน และเมื่อพนักงานเกิดการรับรู้ภาวะผู้นำที่เป็นสิ่งกระตุ้นก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการคิดสร้างสรรค์สิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ที่เหนือกว่าและแตกต่างกันภายในทีมได้เช่นกัน (Mahembe & Engelbrecht, 2014, p. 3)

3. ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction--JS) เป็นสภาวะทางอารมณ์หรือเจตคติภายในจิตใจของแต่ละบุคคลทั้งเชิงบวกหรือเชิงลบที่เกิดจากความความหวังและตอบสนองต่อคุณลักษณะของการทำงานที่ก่อให้เกิดความสุขจาการทำงานร่วมกันให้ประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง (Belias & Koustelios, 2014, p. 35) โดยความคาดหวังที่เกิดจากอัตนัยทางธรรมชาติที่แตกต่างกันไปของแต่ละบุคคล อาจเกิดจากปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์การ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

คุณลักษณะงาน การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทนหรือเงินเดือน เป็นต้น (Malik & Usman, 2011, p. 429) ที่จะทำให้เกิดผลของความพึงพอใจในงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เป็นทั้งผลผลิตและผลประโยชน์ขององค์การ การจัดการที่สามารถตอบสนองต่อความสำเร็จในการเพิ่มคุณค่าของงานให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การได้ โดย Arvey et al. (1989, p. 187) กล่าวว่า การสร้างทัศนคติให้พนักงานเกิดอารมณ์ที่ดีในเชิงบวกได้นั้น จะทำให้พนักงานเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่องานทั้งด้านเจตคติที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่สามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ซึ่งความพึงพอใจในงานของบุคคลจะเป็นพฤติกรรมที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในของบุคคลมากว่าเป็นผลที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่ทำให้เกิดบทบาทการ บูรณาการที่สามารถส่งเสริมการบริหารจัดการ กระบวนการปฏิบัติงาน และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การทั้งในเชิงบวกและเชิงลบได้อย่างต่อเนื่อง (Vratskikh et al., 2016, p. 71)

4. ประสิทธิผลของทีม (team effectiveness --TE) เป็นการจัดทีมที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายของกลุ่มบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน (Mahembe & Engelbrecht, 2014, p. 2) และตระหนักถึงบทบาทที่ต้องการรับผิดชอบและพึ่งพาซึ่งกันและกันให้เกิดเป็นข้อเท็จจริงที่พัฒนาการบริหารจัดการตามข้อเท็จจริงต่อระบบสังคมอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อบรรลุความต้องการในเชิงการสร้างสรรค์ให้เกิดเป็นความพึงพอใจแก่สมาชิกและสามารถธำรงความเป็นทีมให้คงอยู่ได้ด้วยความเข้าใจทั้งในแง่ความหมายเชิงมโนมติ และองค์ประกอบที่สำคัญของความมีประสิทธิผลไปสู่การกำหนดรูปแบบและองค์ประกอบทีม รวมถึงเน้นกระบวนการของทีมที่ได้ผลลัพธ์มากกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้อย่างเหมาะสม (Bal & Firat, 2017, p. 307)

ดังนั้น จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลของทีมบริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์สร้างเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H1) ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการรับรู้ภาวะผู้นำ

สมมติฐานที่ 2 (H2) ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 3 (H3) ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีม

สมมติฐานที่ 4 (H4) การรับรู้ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 5 (H5) การรับรู้ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีม

สมมติฐานที่ 6 (H6) ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีม

สมมติฐานที่ 7 (H7) การรับรู้ภาวะผู้นำเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิผลของทีม

สมมติฐานที่ 8 (H8) ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิผลของทีม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ที่ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยแบ่งตามขอบเขตและรายละเอียดที่ศึกษาดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 211 คน (บริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด, 2560)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด จำนวน 139 คน ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Yamane (1973) ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ +5 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง 2 แบบ คือ (1) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และ (2) ใช้วิธีจัดสรรจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนกับจำนวนประชากร

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับของความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลของทีม โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของ Likert' Scale (Likert, 1932)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย กำจัด จำนวน 139 ฉบับ มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 100 และมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติวิเคราะห์ที่ประกอบด้วย

5.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการหาค่าร้อยละ

5.2 ข้อมูลเพื่อการศึกษาระดับของความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลของทีมด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

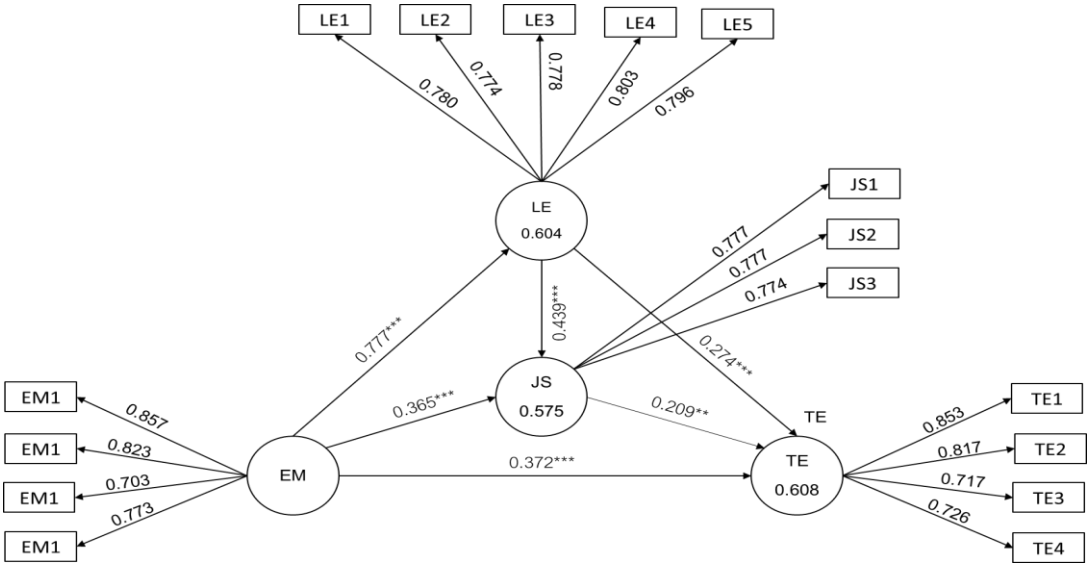
5.3 การวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อมด้วยตัวแบบสมการโครงสร้างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป PLS Graph 3.0 (Chin, 2001)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.27) มีอายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 43.17) ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 58.99) มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 51.08) และส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ในฝ่ายผลิต (ร้อยละ 74.82)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับของความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงานและประสิทธิพลของทีม พบว่า ระดับของปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ (=3.86, SD=0.52) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยประสิทธิผลของทีม (=3.85, SD=0.52) ความพึงพอใจในงาน (=3.85, SD=0.44) และสุดท้ายปัจจัยการรับรู้ภาวะผู้นำ (=3.82, SD=0.49)

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อมด้วยตัวแบบสมการโครงสร้างที่ปรากฏดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

จากภาพที่ 2 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรซึ่งผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างสามารถอธิบายได้ 3 ประการ คือ (1) ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อประสิทธิผลของทีม (TE) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (EM) การรับรู้ภาวะผู้นำ (LE) ความพึงพอใจในงาน (JS) มีอิทธิผลต่อประสิทธิผลของทีม (TE) มีค่าเท่ากับ 0.372 , 0.274 และ 0.209 ตามลำดับ ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ (EM) และการรับรู้ภาวะผู้นำ (LE) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมมีค่าเท่ากับ 0.076 และ 0.091 ตามลำดับ (2) ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อความพึงพอใจในงาน (JS) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (EM) และการรับรู้ภาวะผู้นำ (LE) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน (JS) มีค่าเท่ากับ 0.365 , 0.439 ตามลำดับ ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ (EM) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน (JS) มีค่าเท่ากับ 0.341 และ (3) ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อการรับรู้ภาวะผู้นำ (LE) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (EM) มีอิทธิผลต่อการรับรู้ภาวะผู้นำมีค่าเท่ากับ 0.777 โดยผู้วิจัยได้สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลของทีมได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลการรับรู้ภาวะผู้นำ และความพึงพอใจในงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลของทีม

ตัวแปร (LV)	ความผันแปร (R^2)	อิทธิพล (effect)	EM	LE	JS
ประสิทธิผลของทีม (TE)	0.608	DE	0.372***	0.274***	0.209***
		IE	0.076	0.091	0.000
		TE	0.448	0.365	0.209
ความพึงพอใจในงาน (JS)	0.575	DE	0.365***	0.439***	0.000
		IE	0.341	0.000	0.000
		TE	0.696	0.439	0.000
การรับรู้ภาวะผู้นำ (LE)	0.604	DE	0.777***	0.000	N/A
		IE	0.000	0.000	N/A
		TE	0.777	0.000	N/A

หมายเหตุ :DE = Direct Effect, IE = Indirect Effect, TE = Total Effect, N/A = Not Applicable,

4. ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยอิทธิพลการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลของทีม โดยจะเป็นการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแบบเฉพาะความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงานและประสิทธิผลของทีม พบว่าค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมีความแตกต่างกันดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (hypothesis)	สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1 ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการรับรู้ภาวะผู้นำ	0.777***	27.655	สนับสนุน
H2 ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน	***0.365	4.223	สนับสนุน
H3 ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีม	***0.372	4.055	สนับสนุน
H4 การรับรู้ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน	0.439***	5.471	สนับสนุน
H5 การรับรู้ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีม	0.274***	2.743	สนับสนุน
H6 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีม	0.209**	2.054	สนับสนุน

หมายเหตุ: (* หมายถึง p-value $\leq$ 0.10 หรือ ค่า $t \geq 1.65$)

(** หมายถึง p-value$\leq$ 0.05 หรือ ค่า t$\geq$1.69)

(*** หมายถึง p-value$\leq$ 0.01 หรือ ค่า t $\geq$ 2.58)

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า (1) ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการรับรู้ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลของทีม โดยค่า t-test เท่ากับ 27.655, 4.223 และ 4.055 ตามลำดับ (2) การรับรู้ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิผลของทีม โดยค่า t-test เท่ากับ 5.471, และ 2.743 ตามลำดับ และ (3) ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีม โดยค่า t-test เท่ากับ 2.054 ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลาง (mediation variables) ซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยที่ตัวแปรคั่นกลางจะอธิบายอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ผลที่ได้จะปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อม (mediation effect)

สมมติฐานการวิจัย (hypothesis)	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H7 การรับรู้ภาวะผู้นำเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิผลของทีม	0.425	0.093	0.265	0.628
H8 ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างความความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิผลของทีม	0.185	0.059	0.067	0.299

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อมของการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานที่เป็นปัจจัยเชื่อมโยงอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลของทีม โดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) และขอบเขตบน (Boot LLCI) ที่ช่วงของความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่า อิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่เชื่อมโยงอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลของทีม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของขอบเขตล่างเท่ากับ 0.265 และ 0.067 ตามลำดับ และขอบเขตบนเท่ากับ 0.628 และ 0.299 ตามลำดับ

อภิปรายผล

การวิจัยในครั้งนี้สามารถอภิปรายผลการวิจัยและตีความข้อมูลต่างๆ ได้เป็น 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ จากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการรับรู้ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dizgah & Keshavarz (2015) ที่พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์เกิดจากการผสมผสานระหว่างความคิด อารมณ์และพฤติกรรมการเอาใจใส่ในตนเอง ความมั่นใจและความตระหนักในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลในการสร้างความเข้าใจในสัมพันธภาพอันดีทางสังคมและบุคคลที่เป็นหัวใจหลักของการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ภายในองค์การ โดยผู้นำที่สามารถเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ได้เหมาะสมย่อมที่จะส่งผลดีต่อองค์การเช่นกัน

2. ปัจจัยการรับรู้ภาวะผู้นำ จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลของทีม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Beliias & Koustelios (2014) ที่พบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งการรับรู้ภาวะผู้นำถือเป็นส่วนสำคัญหนึ่งในการขับเคลื่อนปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานให้เกิดเป้าหมายร่วมกัน และสร้างพฤติกรรมให้พนักงานเกิดแรงจูงในในการทำงาน ถ้าผู้นำสร้าง

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิผลให้แก่ทีมขององค์การ (Abuzid & Abbas, 2017)

3. ปัจจัยความพึงพอใจในงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของทีม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saeed (2016) ที่พบว่า การที่พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานที่สูงขึ้นก็จะทำให้พนักงานมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิผลของการจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและทำให้เกิดผลตอบแทนออกมาได้เกินจากสิ่งที่ต้องเสียไป (Benrazavi & Silong, 2013)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1.1 จากผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ถือเป็นพฤติกรรมที่ผู้บริหารจะต้องสร้างให้เกิดในทุกๆ ด้าน ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องจัดให้มีการฝึกอบรมในเรื่องเชาวน์อารมณ์กับการทำงานกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ต่างๆ เช่น กีฬาสี หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่สร้างให้เกิดภาวการณ์ควบคุมอารมณ์อันจะก่อประโยชน์ทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตประจำวัน

1.2 จากผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำเป็นคุณลักษณะทางพฤติกรรมของผู้บริหารที่จะต้องส่งเสริมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบและการควบคุมดูแลติดตาม ที่ชี้แนะให้กำลังใจ และประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ดูแลพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้บริหารทุกคนจำเป็นต้องสร้างคุณลักษณะภาวะผู้นำที่สามารถนำศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาออกมาใช้ในการปฏิบัติงานให้ได้มากที่สุดและเป็นผู้ผลักดันให้งานทุกอย่างขององค์การสามารถดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น ซึ่งจะส่งผลให้การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

1.3 จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติและมีการกำหนดแผนงานที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างชัดเจน โดยผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานของบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ

1.4 จากผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลของทีมเป็นความสามารถในการทำงานให้สำเร็จตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยผู้บริหารจะต้องสนับสนุนการทำงานเป็นทีมภายในองค์การและให้ความสำคัญกับพนักงานทำงานร่วมกัน เพื่อให้งานสำเร็จตามระเวลาที่กำหนด โดยมีการกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน ไม่มีการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกัน ให้สมาชิกในทีมได้มี

ส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง และสามารถติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในทีม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 สามารถนำไปใช้ในการวางแผนในการทำงานร่วมกันในบริษัทที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

2.2 ควรนำทฤษฎีที่สร้างจากข้อมูลและนำความรู้ที่ได้จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจเดียวกันทั้งภาครัฐและเอกชน หรือธุรกิจที่มีลักษณะงานแตกต่างกัน เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและต่อยอดให้เกิดประโยชน์กับองค์การต่อไป

รายการอ้างอิง

บริษัท เอสพี มาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด. (2560). *ข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด.* สมุทรสาคร: บริษัท เอสพีมาร์เก็ตติ้ง ซัพพลาย จำกัด

ธัญนันท์ บุญอยู่, นิภา รุ่งเรืองวุฒิไกร, มนตรี พิริยะกุล และนภาพร ขันธนภา. (2559). อิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของทุนทางปัญญาและการเป็นผู้ประกอบการในการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การสู่ผลการดำเนินงานสำหรับอุตสาหกรรมต่อตัวถังรถโดยสาร. *วารสารดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ (ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 6*(1), 78-94.

Abuzid, H. F. T., & Abbas, M. (2017). Empowering leadership and its role on job satisfaction and employee creativity: An empirical study of Saudi Arabian banks. *Journal of Engineering and Applied Sciences, 12*(4), 933-944.

Arvey, R. D., Bouchard, T. J., Segal, N. L., & Abraharm, L. M. (1989). Job satisfaction: Environmental and Genetic components. *Journal of Applied Psychology, 74*(2), 187-192.

Bal, C. G., & Firat, I. (2017). The impact of emotional intelligence on team performance and learning organization of employees. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 7*(7), 304-325.

Belias, D., & Koustelios, A. (2014). Leadership and job satisfaction: A review. *European Scientific Journal, 8*(10), 24-46.

Benrazavi, S. R., & Silong, A. D. (2013). Employees' job satisfaction and its influence on willingness to work in teams. *Journal of Management Policy and Practice, 14*(1), 124-140.

Chin, W. W. (2001). *PLS graph user's guide version 3.0.* Retrieved January 8, 2018, from http://www.spss-pasw.ir/upload/images/ei8gx66re11tenmq0sm.pdf

Dizgah, M. R., & Keshavarz, A. (2015). Investigating the relationship between emotional intelligence, transformational leadership and team effectiveness in the bank of Guilan province Iran. *Advances in Environmental Biology, 9*(3), 992-1000.

Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology, 140,* 5-53.

Mahembe, B., & Engelbrecht, A. S. (2014). The relationship between servant leadership, organizational citizenship behavior and team effectiveness. *SA Journal of Industrial Psychology, 40*(1), 1-10.

Malik, M. I., & Usman, A. (2011). Role overload, job satisfaction and their effect on layoff survivor's job retention and productivity. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 2*(11), 427-440.

Saeed, M. S. (2016). The impact of job satisfaction and knowledge sharing on employee performance. *Journal of Resources Development and Management, 121,* 16-23.

Vratskikh, I., Deh, M., Al-Lozi, M., & Maqableh, M. (2016). The impact of emotional intelligence on job performance via the mediating role of job satisfaction. *International Journal of Business and Management, 11*(2), 69-91.

Wu, M., & Chen, Y. H. (2014). A factor analysis on teamwork performance: An empirical study of inter-instituted collaboration. *Eurasian Journal of Educational Research, 55,* 37-54.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.