



อิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของภาวะผู้นำใ้บริการและการแบ่งปันความรู้ในการถ่ายทอด
ความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลในงานพยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร
Serial Mediated Effects of Servant Leadership and Knowledge Sharing in
Transmitting Emotional Intelligence to Job Effectiveness
of Registered Nurses in Bangkok

ธัญนันท์ บุญอยู่
Thanyanan Boonyoo

Article History
Receive: August 15, 2020
Revised: August 2, 2021
Accepted: August 3, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของภาวะผู้นำใ้บริการและการแบ่งปันความรู้ที่เป็นปัจจัยเชื่อมโยงอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลในงานพยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร โดยงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ วิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) พยาบาลวิชาชีพโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี 2) พยาบาลวิชาชีพมีปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ภาวะผู้นำใ้บริการ การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิผลในงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกประเด็น 3) ความฉลาดทางอารมณ์และการแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในงาน โดยที่ความฉลาดทางอารมณ์และภาวะผู้นำใ้บริการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลในงาน ส่วนภาวะผู้นำใ้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อการแบ่งปันความรู้ โดยที่ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการแบ่งปันความรู้และความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงต่อภาวะผู้นำใ้บริการ 4) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำใ้บริการและประสิทธิผลในงาน ส่วนภาวะผู้นำใ้บริการมีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ และการแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ 5) ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรม พบว่า ภาวะผู้นำใ้บริการและการแบ่งปันความรู้เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลในงานของพยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำใ้บริการที่มีการจัดการอย่างเป็นระบบจะทำให้บุคคลเกิดการแบ่งปันความรู้ได้ และในทำนองเดียวกันภาวะผู้นำใ้บริการและการแบ่งปันความรู้ก็ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีที่สามารถสร้างความฉลาดอารมณ์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์และมีผลต่อประสิทธิผลในงานของพยาบาลวิชาชีพ

คำสำคัญ : ความฉลาดทางอารมณ์ ; ภาวะผู้นำใ้บริการ ; การแบ่งปันความรู้ ; ประสิทธิผลในงาน ; พยาบาลวิชาชีพ



ABSTRACT

This research aimed to study serial mediated effects of servant leadership and knowledge sharing as moderating factors influencing emotional intelligence towards job effectiveness of registered nurses in Bangkok. This quantitative study was an exploratory research. Samples in the study were 500 registered nurses in Bangkok by using stratified random samplings with questionnaires as research instrument. The statistical data were percentage, mean, and standard deviation. The data analysis was based on the Structural Equation Model (SEM). The results also showed that 1) Registered Nurses most female, were single, whose ages were between 20-30 years old; of those who have worked for 1-3 years; 2) Levels of emotional intelligence, servant leadership, knowledge sharing and job effectiveness of registered nurses were overall averaged at a high level. 3) Emotional intelligence and knowledge sharing influence to job effectiveness. Whereas emotional intelligence and servant leadership indirectly influenced to job effectiveness. Servant leadership directly influenced to knowledge sharing. Whereas emotional intelligence indirectly influenced to knowledge sharing and emotional intelligence directly influenced to servant leadership; 4) Hypothesis's test showed the result that emotional intelligence influenced to servant leadership and job effectiveness. Whereas servant leadership influenced to knowledge sharing. As following the research hypothesis, knowledge sharing influenced to job effectiveness; and 5) the testing result of the serial mediated influence showed that emotional intelligence and knowledge sharing were considerably serial mediated factors that connect and position emotional intelligence and job effectiveness in a cause-effect relationship. Such relational factors can be observed in the group of Registered Nurse. The overall result of this research ascertained that the servant leadership of the systematic organization could promote knowledge sharing. Meanwhile, the servant leadership and knowledge sharing lead to positive attitude and emotional intelligence that contribute to job effectiveness of registered nurses.

Keywords : Emotional Intelligence ; Servant Leadership ; Knowledge Sharing ; Job Effectiveness ; Registered Nurses

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อม ความเจริญก้าวหน้าทางด้านการแพทย์และเทคโนโลยีส่งผลให้ประเทศไทยกลายเป็นสังคมที่มีความเป็นปัจเจกมากขึ้น มีการพึ่งพากันลดลง โดยเฉพาะในชนบทที่มีแนวโน้มสุขภาพสังคมที่ลดลง ในขณะที่เขตเมืองมีแนวโน้มที่ดีขึ้น ทำให้ความแตกต่างของสุขภาพสังคมระหว่างในเมืองและชนบทลดลง แต่อย่างไรก็ตามในปัจจุบันประชากรของไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แนวโน้มปัญหาสุขภาพมีความยุ่งยากซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น ความเจ็บป่วยเรื้อรัง และปัญหาสุขภาพจิตได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเช่นกัน (Institute for Population and Social Research, 2020) ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล พบว่า สถานการณ์การป่วยของประชาชนในปี 2557-2561 ได้มีอัตราการป่วยเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2561 มีอัตราการป่วยของผู้ป่วยภายใน 31,372 ต่อประชากร 100,000 คน ซึ่งเพศหญิงมีอัตราการป่วยสูงกว่าเพศชาย และเมื่อจำแนกตามภาค พบว่า กรุงเทพมหานครมีอัตราการป่วยทั้งสิ้นรวมถึง 32,568 ต่อประชากร 100,000 คน (Ministry of Public Health, 2019) และเมื่อทำการเปรียบเทียบอัตราการป่วยของผู้ป่วยกับบุคลากรด้านสุขภาพก็พบว่า บุคลากรด้านสุขภาพขาดแคลนและเกิดความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและผู้ไร้แรงงานข้ามชาติ การป้องกันและจัดการกับปัญหาสุขภาพที่มีความซับซ้อนและการขยายโอกาสในการเข้าถึงบริการที่ได้คุณภาพอย่างทั่วถึง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความสามารถในการจัดระบบบริการที่มีประสิทธิภาพให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างชัดเจน ไม่มีข้อผิดพลาดหรือผลข้างเคียงที่ไม่พึงประสงค์จากการรักษาพยาบาล ซึ่งสามารถประเมินได้จากอัตราการเกิดความผิดพลาดของสถานการณ์ในโรงพยาบาลของประเทศที่ยังคงพบประเด็นภาวะไม่พึงประสงค์หรือความไม่ปลอดภัยของผู้ป่วย อาทิ การรักษาพยาบาลที่ผิดพลาด ความผิดพลาดในการระบุตัวผู้ป่วย ความผิดพลาดในการให้ยา ความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น (Nantsupawat, Nantsupawat and Kunaviktikul, 2014) จึงทำให้บุคลากรทางด้านสุขภาพที่เป็น

วิชาชีพพยาบาลถือได้ว่าเป็นบุคลากรหลักที่สำคัญในระบบสุขภาพ โดยสถานบริการทางด้านสุขภาพจำเป็นต้องมุ่งเน้นให้พยาบาลวิชาชีพมีการพัฒนาและใช้ศักยภาพของพยาบาลให้มีประสิทธิภาพในงานได้อย่างต่อเนื่องเช่นกัน

พยาบาลวิชาชีพถือเป็นบุคลากรด้านสุขภาพที่มีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่การพยาบาล โดยตรงกับผู้ป่วย และมีขอบเขตความรับผิดชอบตามการปฏิบัติงานของสถานบริการสุขภาพตามตำแหน่งบริหารภายในหน่วยงานหรือองค์การ เพื่อให้การบริหารงานทั่วไป การบริหารการพยาบาล รวมทั้งการบริหารจัดการปฏิบัติการพยาบาลที่ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ตลอดจนปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและนโยบายของโรงพยาบาลที่เอื้อให้บุคลากรทางการพยาบาลทุกระดับสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Ministry of Public Health, 2018) และจากการศึกษาวิจัยของ Bal and Firat (2017) กล่าวว่า การจะทำงานให้เกิดประสิทธิผลในงานได้นั้นจะต้องอาศัยปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ในระดับหนึ่งที่เป็นของแต่ละบุคคลและเป็นความสามารถในการผสมผสานระหว่างความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจและการวิเคราะห์ทางอารมณ์ที่ได้ควบคุม ประเมินผล และแสดงอารมณ์ออกมาอย่างถูกต้อง เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในงานที่มีคุณภาพ และการบริการลูกค้าได้ (Akhtar et al., 2017; Jamshed, Nor and Bakar, 2017) แต่อย่างไรก็ตามยังมีงานวิจัยของ Lee (2019) ที่ว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการรับรู้และการแสดงอารมณ์ที่ก่อให้เกิดความคิดและความสามารถในการเพิ่มคุณค่าที่สามารถสร้างลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่แตกต่างกัน และพัฒนาให้เกิดเป็นผู้นำไปบริการที่เป็นความปรารถนาในการสร้างความแตกต่างในเชิงบวกของชีวิตที่มุ่งเน้นทักษะในการปรับจิตวิญญาณให้เป็นผู้เป็นที่ไปบริการ โดยผสมผสานระหว่างการเรียนรู้สภาพแวดล้อมและการคาดการณ์ถึงผลลัพธ์ของกรอบการให้เหตุผล (Wongtatom and Boonyoo, 2019) ภายใต้ยุคของเศรษฐกิจฐานความรู้อันเป็นกลไกในการเสริมสร้างการแบ่งปันความรู้ที่เป็นบริบทเชิงพฤติกรรมของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีการแบ่งปันข้อมูล ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นที่สามารถทำให้ความรู้ขัดแย้งที่ฝังลึกในตัวบุคคลส่งไปยังบุคคลอื่นๆ ที่สามารถขับเคลื่อนความรู้ไปสู่การสะสมข้อมูลและประสบการณ์ใหม่ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์การได้ เพื่อให้เกิดเป็นปฏิสัมพันธ์ที่สร้างประสิทธิผลของงานในทิศทางบวกต่อไป (Jamshed, Nor and Bakar, 2017) อีกทั้งการศึกษาของ Dizgah and Keshavarz (2015) ที่ว่า ภาวะผู้นำไปบริการจะเป็นรูปแบบของความเป็นผู้นำที่เหมาะสมสำหรับองค์การในการนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยคุณลักษณะของผู้นำไปบริการจะต้องมีความสามารถในการโน้มน้าวให้บุคคลมีพฤติกรรมและการแบ่งปันความรู้ที่มีอยู่ภายในให้เกิดการแบ่งปันอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะเป็นปัจจัยที่จะมาสนับสนุนให้บุคคลมีความฉลาดทางอารมณ์ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลในงานขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Sial, Zulfiqar and Habib, 2014)

ดังนั้นจากประเด็นปัญหาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงอิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของภาวะผู้นำไปบริการและการแบ่งปันความรู้ในการถ่ายทอดความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลในงานพยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งศึกษาระดับของความฉลาดทางอารมณ์ ภาวะผู้นำไปบริการ การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิผลในงาน ตลอดจนมุ่งศึกษาประเด็นที่ว่า เพราะเหตุใด หรือมีปัจจัยใดบ้างหรือไม่ที่จะเป็นปัจจัยนำไปสู่ประสิทธิผลในงานพยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินงานที่มีต่อองค์การและมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยสำคัญอีกหลายประการที่เชื่อมโยงอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ที่จะนำไปสู่ประสิทธิผลในงานของพยาบาลวิชาชีพ และเพื่อให้ผู้บริหารของโรงพยาบาลสามารถนำผลที่ได้รับจากการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและกำหนดนโยบายการดำเนินงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้พยาบาลมีบุคลิกภาพ อารมณ์ และความสามารถในการผสมผสานทางความคิดและความรู้สึกให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีทางสังคม ตลอดจนมีพฤติกรรมแสดงออกถึงความเป็นผู้นำไปบริการที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลในงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของภาวะผู้นำไปบริการและการแบ่งปันความรู้ที่เป็นปัจจัยเชื่อมโยงอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลในงานพยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจในแนวคิดและทฤษฎีของตัวแปรแต่ละตัวแปรที่ทำการศึกษาและค้นหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่จะนำไปสู่การตั้งสมมติฐาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ เป็นโครงสร้างที่มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสังคมที่มีส่วนช่วยในการทำงานที่เป็นรูปแบบของลักษณะที่เชื่อมโยงกับทักษะทางปัญญาต่างๆ บุคลิกภาพที่มั่นคง อารมณ์ และความสามารถในการผสมผสาน



ทางความคิดและความรู้สึกทางอารมณ์ของแต่ละบุคคลที่เป็นความสามารถในการสร้างคุณค่า ความเข้าใจ การรับรู้ และแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง (Trigueros et al, 2020) ซึ่งความสามารถทางอารมณ์และสังคมจะมีความสัมพันธ์และเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการแสดงออกของผู้นำและวิธีการที่สามารถจัดการ เพื่อตอบสนองต่อความก้าวหน้าของการเรียนรู้อันเนื่องจากอิทธิพลของบุคลิกภาพและนิสัยของความเป็นจริงที่เกิดขึ้น (Marin, Pan and Guirao, 2019) ซึ่งจากการศึกษาวิจัยของ Plessis, Wakelin and Nel (2015) ที่ว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นศูนย์กลางของการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผล จึงทำให้ความฉลาดทางอารมณ์ในเชิงบวกจะมีผลต่อภาวะผู้นำใฝ่บริการที่จะสามารถควบคุมอารมณ์ของตนในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานร่วมกันและและสามารถสร้างสภาพแวดล้อมในการแบ่งปันความรู้ให้กลายเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลในงานได้อย่างต่อเนื่อง (Sial, Zulfiqar and Habib, 2014; Akhtar et al., 2017; Jamshed, Nor and Bakar, 2017)

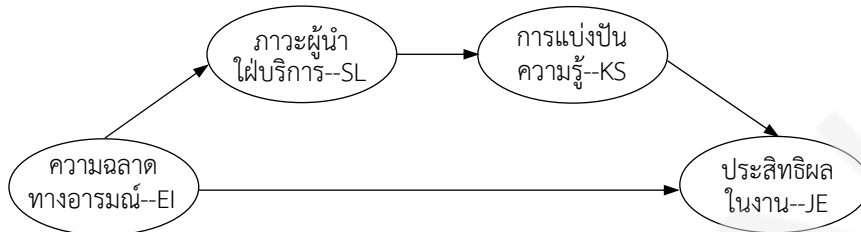
2. ปัจจัยภาวะผู้นำใฝ่บริการ เป็นพื้นฐานของตรรกะทางแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกถึงความ เป็นผู้นำร่วมสมัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างในเชิงบวกและมุ่งเน้นการพัฒนาและการเติบโตที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลให้เกิดสภาวะความเป็นอยู่ที่ดีที่ผสมผสานระหว่างการเรียนรู้ของสภาพแวดล้อมและความคิดที่จะช่วยเหลือสังคมและบุคคลให้มีความเป็นอยู่ที่ดี (Lee, 2019) ซึ่งคุณลักษณะของผู้นำใฝ่บริการจะประกอบด้วย การฟัง การเอาใจใส่ การรักษา การโน้มน้าวใจ การกำหนดแนวความคิด ความมุ่งมั่นในการเติบโตของบุคคล เป็นต้น โดยคุณลักษณะของภาวะผู้นำใฝ่บริการจะเป็นคุณลักษณะที่เสริมสร้างให้เกิดการพัฒนาของบุคคลที่สามารถแสดงความเป็นผู้นำที่ก่อให้เกิดประโยชน์ที่อยู่เหนือประโยชน์ส่วนตัว รวมทั้งความปรารถนาและความสามารถที่จะนำไปสู่เป้าหมายการแบ่งปันความรู้ที่มีศักยภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลในงานอย่างต่อเนื่อง (Harwardt, 2020) ซึ่งจากการศึกษาวิจัยของ Shafi et al (2020) ที่ว่า การเป็นผู้นำที่ใฝ่บริการจะมีความกระตือรือร้นที่จะสนับสนุนการทำงานที่เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาและจะสนับสนุนการสร้างบรรยากาศในการแบ่งปันความรู้ที่จะทำให้สมาชิกภายในองค์กรนำความรู้ที่มีอยู่มาแบ่งปันกัน เพื่อที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิผลในงานขององค์กรได้ (Sial, Zulfiqar and Habib, 2014; Wongtatam and Boonyoo, 2019)

3. ปัจจัยการแบ่งปันความรู้ เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการทำงานต่างๆ ที่เป็นบรรทัดฐานทางอ้อมที่สามารถสร้างกระบวนการทางความรู้ เพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ที่สามารถจัดการกับประเด็นปัญหาให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน เนื่องจากความรู้เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรที่จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอันนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กรได้ การแบ่งปันความรู้จึงถือได้ว่าเป็นพื้นฐานของบุคคลในองค์กรที่ให้การสนับสนุนในเชิงบวกต่อการประยุกต์ใช้ความรู้ (Kim and Park, 2017) โดยพฤติกรรมของบุคคลที่มีการแบ่งปันความรู้จะสามารถสร้างประโยชน์ต่อองค์กรทั้งในรูปแบบที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ เพื่อนำไปสู่การสร้าง และประยุกต์ใช้แนวความคิดใหม่ๆ ภายในบทบาทของกลุ่มหรือองค์กร เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิผลในงานให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทของกลุ่มหรือองค์กรที่สร้างให้เกิดเป็นนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างต่อเนื่อง (Jamshed, Nor and Bakar, 2017) ซึ่งจากการศึกษาวิจัยของ Torabi and El-Den (2017) ที่ว่า แนวทางการปฏิบัติการส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ที่เป็นบทบาทสำคัญจะสามารถเพิ่มประสิทธิผลในงานของพนักงานได้ โดยการแบ่งปันความรู้จะเป็นทรัพย์สินที่มีค่าสำหรับองค์กรและจะส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิผลในงานขององค์กรได้เช่นกัน (Jamshed, Nor and Bakar, 2017; Natalardo and Sunardi, 2018)

4. ปัจจัยประสิทธิผลในงาน ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงหลักขององค์กรสามารถสร้างให้เกิดความร่วมมือในการจัดการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในผลงานที่ได้รับของงานในเวลาที่กำหนดที่ได้พยายามให้บรรลุเป้าหมายในแง่มุมใหม่ๆ ของงาน ซึ่งจะทำให้เกิดผลผลิตที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพตามบริบทในงาน (Wu, Hu and Zheng, 2019) โดยเกณฑ์การวัดประสิทธิผลในงานของบุคคลจะเป็นความสามารถในการทำงานที่สามารถสร้างความแตกต่างกัน ในขณะที่มีการมุ่งสู่กระบวนการตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่มีประสิทธิภาพต่อการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันหรือวัตถุประสงค์ผ่านการประสานของบุคคลที่ดำเนินการทำกิจกรรมอันเกี่ยวกับงานที่นำไปสู่ผลลัพธ์ต่อการสร้างให้เกิดประสิทธิภาพในงานได้ (Apeh, Usman and Idris, 2020)

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของภาวะผู้นำใฝ่บริการและการแบ่งปันความรู้ในการถ่ายทอดความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลในงานพยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยตามแนวคิดและทฤษฎีของ Bal and Firat (2017); Lee (2019); Jamshed, Nor and Bakar (2017) และ Akhtar et al (2017) โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 (H1) ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำใฝ่บริการ
- สมมติฐานที่ 2 (H2) ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในงาน
- สมมติฐานที่ 3 (H3) ภาวะผู้นำใฝ่บริการมีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้
- สมมติฐานที่ 4 (H4) การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในงาน
- สมมติฐานที่ 5 (H5) ภาวะผู้นำใฝ่บริการและการแบ่งปันความรู้เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลในงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นหาข้อเท็จจริงและข้อสรุปเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามเพื่อยืนยันสมมติฐาน ซึ่งมีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 34,825 คน (Ministry of Public Health, 2019) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 500 คน โดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Comrey and Lee (1992) ที่มีการกำหนดขนาดตัวอย่างและระดับความเหมาะสมในการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนตัวอย่างและระดับความเหมาะสม

จำนวนตัวอย่าง	ความเหมาะสม
50	ไม่สมควรใช้ (Very Poor)
100	น้อยเกินไป (Poor)
200	ปานกลาง (Fair)
400	ดี (Good)
500	ดีมาก (Very Good)
มากกว่า 1,000	ดีมากที่สุด (Excellent)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับดีมาก จึงทำให้การวิจัยในครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 500 คน ตามแนวคิดของ Comrey and Lee (1992) เพื่อความเชื่อมั่นและความเพียงพอที่เหมาะสมต่อการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (SEM) จึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ 500 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ที่จำแนกตามสังกัด ซึ่งผู้วิจัยได้คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน โดยแบ่งเป็น 5 สังกัด ประกอบด้วย สังกัดกระทรวง



สาธารณสุข จำนวน 53 คน สังกัดกระทรวงอื่นๆ จำนวน 163 คน สังกัดหน่วยงานอิสระ จำนวน 38 คน สังกัดองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จำนวน 71 คน และสังกัดเอกชน จำนวน 175 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะตรวจสอบรายการ (Check List) ส่วนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความฉลาดทางอารมณ์ ภาวะผู้นำใฝ่บริการ การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิผลในงาน ซึ่งเป็นลักษณะของข้อคำถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert, 1932) ได้กำหนดระดับค่า คือ “ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด” “ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย” “ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง” “ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก” “ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด” โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 2 อย่าง คือ 1) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถาม เพื่อคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence-IOC) ที่มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 มาเป็นข้อคำถาม โดยค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 และ 2) การตรวจสอบความเที่ยงเป็นการตรวจสอบเพื่อวัดความสอดคล้องภายในของคุณภาพโดยรวมของเครื่องมือทั้งฉบับ โดยได้นำเฉพาะข้อที่อยู่ในเกณฑ์มาสร้างเป็นแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพยาบาลวิชาชีพที่เป็นประชากรที่เหลือจากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำคำตอบมาวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ที่มีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 แสดงว่า แบบสอบถามมีความเที่ยงสูง ผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยจริงได้ โดยผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟางานวิจัยนี้ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ภาวะผู้นำใฝ่บริการ การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิผลในงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค เท่ากับ 0.85, 0.73, 0.74 และ 0.89 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการประสานขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข สังกัดกระทรวงอื่น ๆ สังกัดหน่วยงานอิสระ สังกัดองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น และสังกัดเอกชน ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คน ซึ่งก่อนการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ชี้แจงกับกลุ่มเป้าหมายก่อนการเก็บข้อมูลวิจัยและได้อธิบายพร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยกับกลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนได้มีการแจ้งกับกลุ่มเป้าหมายให้ทราบถึงประโยชน์และสิทธิในการตอบรับหรือปฏิเสธการตอบแบบสอบถามวิจัย เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้นไม่มีการเปิดเผยชื่อของกลุ่มเป้าหมายและเสนอผลโดยภาพรวม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ.2562 และขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ลงรหัสบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติมาใช้ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. สถิติพรรณนา เป็นสถิติที่ใช้บรรยายคุณลักษณะและคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ค่าร้อยละใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และ 2) การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้เพื่อการแปลความหมายของข้อมูลและสรุปอธิบายลักษณะของตัวแปร โดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best (1981) คือ “ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด

2. สถิติเชิงอนุมาน เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในงานของพยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม SmartPLS 2 (Ringle, Wende and Will, 2005) และ 2) การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมด้วยโปรแกรม Process (Hayes, 2013)

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่และค่าร้อยละ ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏผลได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	5	1.00
	หญิง	495	99.00
สถานภาพ	โสด	206	41.20
	สมรส	178	35.60
	หย่า/หม้าย	116	23.20
อายุ	20-30 ปี	163	32.60
	31-40 ปี	127	25.40
	41-50 ปี	90	18.00
	51-60 ปี	120	24.00
	61-70 ปี	100	20.00
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 1 ปี	121	24.20
	1-3 ปี	164	32.80
	4-6 ปี	81	16.20
	มากกว่า 6 ปี	134	26.80

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พยาบาลวิชาชีพโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 99.00) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 41.20) มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี (ร้อยละ 32.60) และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี (ร้อยละ 32.80) ซึ่งจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด โดยมีอายุระหว่าง 20-30 ปี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี ซึ่งทำนองเดียวกับ Sriboonwong, Singchangchai and Aree (2020) กล่าวว่า พยาบาลวิชาชีพโดยส่วนใหญ่แล้วเป็นเพศหญิงมากที่สุดและได้เริ่มต้นปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเป็นเวลา 1-3 ปีเช่นกัน ขณะที่ Rujiwatchara-olun (2020) ก็กล่าวว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสดและมากกว่าครึ่งหนึ่งมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี แต่ขณะที่ Sirinopmanee, Udomtamanupab and Iamsupasit (2020) กล่าวว่า ส่วนใหญ่พยาบาลวิชาชีพเป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และมีสถานภาพโสดมากที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ ภาวะผู้นำใฝ่บริการ การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิผลในงานของพยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมปรากฏได้ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยโดยรวม

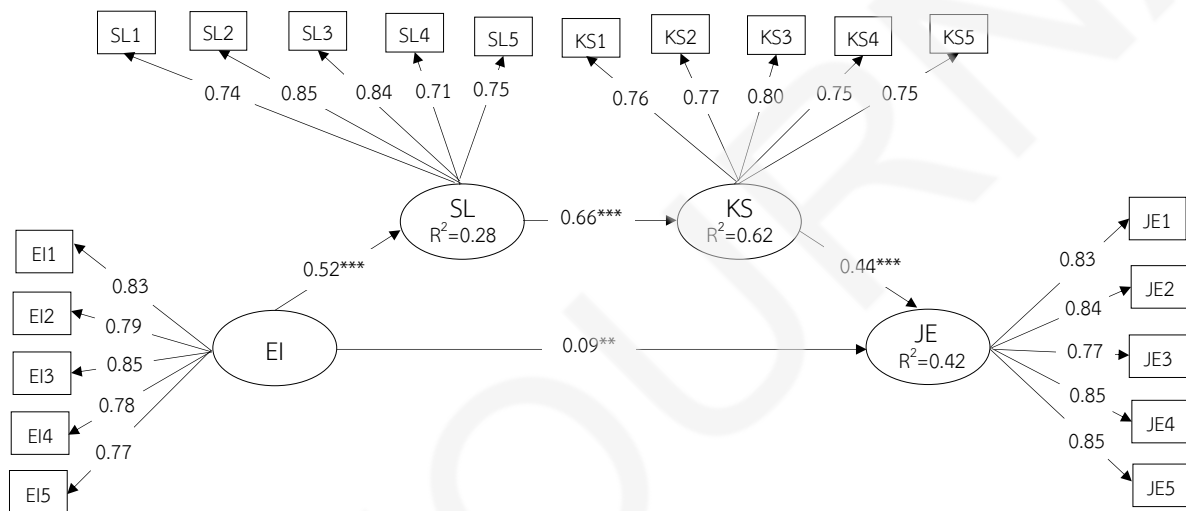
ปัจจัยโดยรวม	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ความฉลาดทางอารมณ์	4.01	0.69	มาก
ภาวะผู้นำใฝ่บริการ	3.77	0.67	มาก
การแบ่งปันความรู้	3.80	0.65	มาก
ประสิทธิผลในงาน	3.96	0.68	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ระดับของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยโดยรวม ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ภาวะผู้นำใฝ่บริการ การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิผลในงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.77, 3.80 และ 3.96 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69, 0.67, 0.65 และ 0.68 ตามลำดับ ซึ่งจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พยาบาลวิชาชีพมีระดับของความ



คิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความฉลาดทางอารมณ์ที่เป็นสภาวะทางอารมณ์จะสามารถสร้างให้เกิดคุณค่า ความเข้าใจ และการแสดงออกถึงประสิทธิผลในงานได้เป็นอย่างดี ประกอบกับมีการแบ่งปันความรู้และภาวะผู้นำใฝ่บริการที่จะเป็นปัจจัยเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิผลในงานที่เพิ่มขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่ง Wongtatam and Boonyoo (2019) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ภาวะผู้นำใฝ่บริการและประสิทธิผลของทีมจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความฉลาดทางอารมณ์จะเกิดจากการผสมผสานระหว่างความคิด อารมณ์และพฤติกรรมการเอาใจใส่ เพื่อหล่อหลอมบุคคลให้มีวิสัยทัศน์ในการเป็นผู้นำการให้บริการที่สามารถเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ที่นำไปสู่ประสิทธิผลของทีมได้ ในขณะที่การศึกษาของ Khanunsri and Boonyoo (2020) กล่าวว่า ปัจจัยการแบ่งปันความรู้ที่เป็นทักษะและความรู้ที่มีประสิทธิภาพจะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะสามารถผลการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้เช่นกัน โดยองค์การจะให้ความสำคัญกับการแบ่งปันความรู้ให้มีระดับคุณภาพของการจัดการที่ประสิทธิผล (Giri et al., 2016)

3. ผลการวิเคราะห์หัตถ์แบบสมการโครงสร้างในภาพรวม เป็นผลการวิเคราะห์หัตถ์สัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในงาน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้าง

จากภาพที่ 2 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้าง พบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์และการแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในงาน (DE=0.09 และ 0.44) โดยที่ความฉลาดทางอารมณ์และภาวะผู้นำใฝ่บริการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลในงาน (IE=0.15 และ 0.29) 2) ภาวะผู้นำใฝ่บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อการแบ่งปันความรู้ (DE=0.66) โดยที่ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการแบ่งปันความรู้ (IE=0.34) และ 3) ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงต่อภาวะผู้นำใฝ่บริการ (DE=0.52) ดังนั้นสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่มาเสริมสร้างให้พยาบาลวิชาชีพมีประสิทธิผลในงานที่ดี แต่ก็เป็นสิ่งที่ต้องอาศัยปัจจัยภาวะผู้นำใฝ่บริการและการแบ่งปันความรู้เข้ามาเชื่อมโยงความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพมีประสิทธิผลในงานไปในทิศทางที่ดีขึ้น

4. ผลการทดสอบสมมติฐานจากการวิเคราะห์หัตถ์แบบสมการโครงสร้างภาวะผู้นำใฝ่บริการและการแบ่งปันความรู้เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลในงานของพยาบาลวิชาชีพที่พบว่าค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมีความแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

Hypothesis	Coefficient (Coef.)	T	Results
H1: EI → SL	0.52***	14.00	สนับสนุน
H2: EI → JE	0.09**	2.24	สนับสนุน
H3: SL → KS	0.66***	21.19	สนับสนุน
H4: KS → JE	0.46***	7.63	สนับสนุน

หมายเหตุ: (* หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า t ≥ 1.65) (** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า t ≥ 1.96) (***) หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า t ≥ 2.58) (EI หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์; SL หมายถึง ภาวะผู้นำใ้บริการ; KS หมายถึง การแบ่งปันความรู้; JE หมายถึง ประสิทธิภาพในงาน)

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำใ้บริการและประสิทธิภาพในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.52 และ 0.09 ตามลำดับ และมีค่าสถิติทดสอบที่เท่ากับ 14.00 และ 2.24 ตามลำดับ 2) ภาวะผู้นำใ้บริการมีอิทธิพลต่อการแบ่งปันความรู้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.66 และมีค่าสถิติทดสอบที่เท่ากับ 21.19 และ 3) การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.44 และมีค่าสถิติทดสอบที่เท่ากับ 7.63 ซึ่งจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นปัจจัยความรู้สึทางอารมณ์ของบุคคล ในการสร้างคุณค่าและสร้างพฤติกรรมในการแสดงออกของความเป็นผู้นำที่จะทำให้เกิดคุณลักษณะที่เสริมสร้างให้เกิดการพัฒนาและก่อให้เกิดประโยชน์ที่อยู่เหนือประโยชน์ส่วนตัว ตลอดจนเสริมสร้างให้เกิดบรรทัดฐานทางอันทันทีที่สามารถสร้างกระบวนการทางความรู้ที่จัดการความรู้กับประเด็นปัญหาให้บรรลุประสิทธิภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง Plessis, Wakelin and Nel (2015) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นศูนย์กลางของสภาวะทางอารมณ์ของการเป็นผู้นำที่มี ประสิทธิภาพ โดยความฉลาดทางอารมณ์ในเชิงบวกจะมีผลต่อภาวะผู้นำใ้บริการที่จะสามารถควบคุมอารมณ์ของตนได้ (Jamshed, Nor and Bakar, 2017) และสามารถสร้างสภาพแวดล้อมให้เกิดการเรียนรู้ให้กลายเป็นบรรทัดฐานของการแบ่งปันความรู้ที่จะสามารถพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในงานให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทของกลุ่มหรือองค์การอย่างต่อเนื่อง (Torabi and El-Den, 2017; Wongtatam and Boonyoo, 2019)

5. ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรม (Serial Mediation Variables) ซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยน ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง (Mediation Effect) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรม

Hypothesis	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H5: EI → SL → KS → JE	0.33	0.06	0.21	0.47

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของภาวะผู้นำใ้บริการและการแบ่งปันความรู้ที่เชื่อมโยงอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิภาพในงาน โดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) ถึง ขอบเขตบน (Boot ULCL) ที่ช่วงของความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.21-0.47 แสดงว่า อิทธิพลของภาวะผู้นำใ้บริการและการแบ่งปัน ความรู้เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิภาพในงาน ดังนั้นผลการทดสอบสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำใ้บริการและการแบ่งปันความรู้เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เป็นปัจจัยเข้ามาแทรกแซงความสัมพันธ์ ที่ทำให้ประสิทธิภาพในงานมีสัมประสิทธิ์เส้นทางเพิ่มสูงขึ้นได้ ซึ่งจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำใ้บริการที่มีการจัดการอย่างเป็นระบบจะทำให้บุคคลเกิดการแบ่งปันความรู้ได้ดี และในทำนองเดียวกันภาวะผู้นำใ้บริการและการแบ่งปัน ความรู้ก็ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีที่สามารถสร้างความฉลาดอารมณ์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์และมีผลต่อประสิทธิภาพในงานของ พยาบาลวิชาชีพ ซึ่ง Bal and Firat (2017) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยสำคัญมากที่สุดที่จะทำให้บุคคลมี คุณลักษณะที่แตกต่างกัน โดยเชื่อมโยงกับทักษะการเรียนรู้ต่าง ๆ ความสามารถทางสังคมและอารมณ์ที่จะมุ่งเน้นปฏิสัมพันธ์ ทางพฤติกรรมที่เป็นเครือข่ายของการเป็นผู้นำใ้บริการที่เป็นค่านิยมและแรงบันดาลใจที่นำไปสู่กระบวนการของการแบ่งปัน ความรู้อันเกิดจากการรวมทักษะ ประสบการณ์และความชำนาญมาสร้างสรรค์และปรับตัวให้เกิดเป็นนวัตกรรมที่นำไปสู่ ประสิทธิภาพในงานขององค์การ (Amin, Ahmed and Soomro, 2019) อีกทั้ง Lee (2019) ก็กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นประสิทธิภาพทางจิตใจที่ได้รับการยอมรับในบทบาทของการทำงานที่แตกต่างกัน และเป็นความสามารถในการผสมผสาน



ความรู้สึกและความคิดที่แสดงออกทางสังคมที่จะทำให้บุคคลเกิดภาวะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นที่จะนำไปสู่บทบาทของการเป็นผู้นำ ใฝ่บริการและความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Wongtatam and Boonyoo, 2019; Amin, Ahmed and Soomro, 2019) ตลอดจนนำไปสู่กลไกของการแบ่งปันความรู้ที่สามารถขับเคลื่อนความรู้ไปสู่การสะสม ข้อมูลและประสบการณ์ใหม่ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กรได้ เพื่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้ที่มีประโยชน์และประสิทธิผลต่อ องค์กรให้ได้ดี (Jamshed, Nor and Bakar, 2017)

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย (Conclusion) จากการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของภาวะ ผู้นำใฝ่บริการและการแบ่งปันความรู้เป็นปัจจัยที่เชื่อมโยงอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลในงานพยาบาล วิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยที่ได้ คือ (1) พยาบาลวิชาชีพมีปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ภาวะ ผู้นำใฝ่บริการ การแบ่งปันความรู้ และประสิทธิผลในงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกประเด็น และ (2) ภาวะผู้นำใฝ่ บริการและการแบ่งปันความรู้เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์สู่ประสิทธิผลใน งานของพยาบาลวิชาชีพในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อพยาบาลวิชาชีพมีภาวะผู้นำใฝ่บริการและการแบ่งปัน ความรู้ที่เป็นปัจจัยเข้ามาแทรกแซงความสัมพันธ์จะทำให้พยาบาลวิชาชีพมีประสิทธิผลในงานเพิ่มสูงขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

โดยผลจากการศึกษานี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานที่มีต่อองค์กรและมีความ เกี่ยวข้องกับปัจจัยสำคัญอีกหลายประการที่เชื่อมโยงอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ที่จะนำไปสู่ประสิทธิผลในงานของ พยาบาลวิชาชีพ และสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายการดำเนินงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้พยาบาลมี บุคลิกภาพ อารมณ์ และความสามารถในการผสมผสานทางความคิดและความรู้สึกให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีทางสังคม ตลอดจนมี พฤติกรรมการแสดงออกถึงความเป็นผู้นำใฝ่บริการที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลในงานของ พยาบาลวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัย คือ ผู้บริหารควรมุ่งเน้นฝึกฝนหรือพัฒนาบุคลากรให้สามารถพัฒนาความฉลาด ทางอารมณ์ด้วยการสร้างความคิด การควบคุมตัวเอง และเข้าใจในอารมณ์ผู้อื่น เพื่อให้เกิดการแสดงออกที่เหมาะสมต่อการ ปฏิบัติงาน และผู้บริหารควรมุ่งเน้นสร้างให้พยาบาลวิชาชีพเกิดพฤติกรรมภาวะผู้นำใฝ่บริการที่เป็นรูปแบบที่เอื้อประโยชน์ต่อ การให้บริการที่สามารถสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้น ตลอดจนมุ่งเน้นให้พยาบาลวิชาชีพเกิดองค์ ความรู้ด้วยความเข้าใจที่ดีที่สามารถส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแบ่งปันความรู้ เพื่อผลลัพธ์ของการแบ่งปันความรู้ที่สามารถ นำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

ข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาที่จำกัด ผู้วิจัยจึงได้มุ่งศึกษากับกลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในเขต กรุงเทพมหานครเพียงเท่านั้น จึงทำให้ผลการวิจัยที่ได้อาจไม่สามารถใช้ได้กับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาล ศูนย์จังหวัดต่างๆ ได้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษากับกลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลศูนย์จังหวัด ต่างๆ หรือเมื่อช่วงระยะเวลาผ่านไป 3-5 ปี ควรศึกษาซ้ำกับกลุ่มประชากรเดิมควบคู่กับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ใน โรงพยาบาลศูนย์จังหวัดต่างๆ เพื่อเป็นการทดสอบความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรงของตัวแบบตามทฤษฎีหรือตัวแบบ ภายใต้อิทธิพลของกาลเวลา เป็นต้น



References

- Akhtar, W., Ghufuran, H., Husnain, M., and Shahid, A. (2017). The effect of emotional intelligence on employee's job performance: The moderating role of perceived organizational support. *Journal of Accounting & Marketing*, 6(3),1-8.
- Amin, H., Ahmed, F., and Soomro, R. H. (2019). Servant leadership improves the knowledge sharing behavior of employees in organization: A case of higher education sector in Pakistan. *Etikonomi*, 18(1),83-92.
- Apeh, H. A., Usman, M. B., and Idris, M. A. (2020). Job stress as a sociological predictor teachers' effectiveness in senior secondary schools in federal capital territory Abuja, Nigeria. *American Journal of Educational Research*. 8(5),347-352.
- Bal, C. G., and 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.
- Best, J. W. (1981). *Research in education*. (4th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Comrey, A. L., and Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Dizgah, M. R., and Keshavarz, A. (2015). Investigating the relationship between emotional intelligence, transformational leadership and team effectiveness in the banks of Guilan province-Iran. *Advances in Environmental Biology*, 9(3), 992-1000.
- Harwardt, M. (2020). Servant leadership and its effects on IT project success. *Journal of Project Management*, 5,59-78.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis*. New York: Guilford Publication.
- Institute for Population and Social Research. (2020). *Sukkhaphap̄ Khon Thai [Thai Health 2020]*. Nakhon Pathom : Mahidol University.
- Jamshed, S., Nor, M. N. M., and Bakar, R. A. (2017). Enhancing team effectiveness through leader emotional intelligence and knowledge sharing: Structural equation modeling approach. *International Online Journal of Educational Leadership*, 1(1),34-59.
- Kim, W., and Park, J. (2017). Examining structural relationships between work engagement, organizational procedural justice, knowledge sharing, and innovative work behavior for sustainable organizations. *Sustainability*, 9,1-16.
- Lee, Y. H. (2019). Emotional intelligence, servant leadership, and development goal orientation in athletic directors. *Sport Management Review*, 22(3),395-406.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140,5-53.
- Marin, A. G., Pan, L. P., and Guirao, I. A. (2019). Emotional intelligence and work performance in the air force: An empirical study. *Revista de Pensamiento Estratégico Seguridad*, 4(1),67-89.
- Ministry of Public Health. (2018). *Botbat̄ nāthī khōng phayabān wichāchīp [Role of registered nurses]*. Nonthaburi : Suetawan.
- Ministry of Public Health. (2019). *Rāingān kān pūai sōngphanharōjhoksip'et [Report morbidity 2018]*. Bangkok : Strategy and Planning Division.
- Ministry of Public Health. (2019). *Rāingān khōmūn sapphayakōn sāthāranasuk pracham pī [The report on public health resources 2019]*. Bangkok : Strategy and Planning Division.
- Nantsupawat, A., Nantsupawat, R., and Kunaviktikul, W. (2014). Khwāmsamphan rawāng singwæt̄lōm nai kānthamngān khōng phayabān kap phonlap khōng phūpūai læ phayabān nai rōngphayabān



- chumchon nai prathet Thai [The relationship between nurses' practice environment and patient and nurse outcomes in community hospital, Thailand]. *Nursing Journal*, 41(1),37-49.
- Natalardo, K., and Sunardi, O. (2018). Knowledge sharing, visibility improvement and productivity growth: Evidence from agroindustry manufacturing firm. *MATEC Web of Conferecnes*, 204,1-7.
- Plessis, M. D., Wakelin, Z., and Nel, P. (2015). The influence of emotional intelligence and trust on servant leadership. *Sa Journal of Industrial Psychology*, 41(1),1-9.
- Ringle, C. M., Wende, S., and Will, A. (2005). *SmartPLS 2.0 M3*. Hamburg: SmartPLS. Retrieved November 8, 2019, from <https://www.smartpls.com/smartpls2>.
- Shafi, M. Q., Rabbani, S., Alam, R. M., and Gul, S. (2020). Servant leadership: Impact on organizational citizenship behavior and knowledge sharing behavior. *Journal of Southwest Jiaotong University*, 55(4),1-19.
- Sial, A., Zulfiquar, S., and Habib, S. (2014). Does servant leadership create knowledge sharing intensions among employees? (Study of higher education commission of Pakistan). *Information and Knowledge Management*, 4(9),91-98.
- Torabi, F., and El-Den, J. (2017). The impact of knowledge management on organizational productivity: A case study on Koosar bank of Iran. *Procedia Computer Science*, 124,300-310.
- Trigueros, R., Sanchez-Sanchez, E., Mercader, I., Aguilar-Parra, J., Lopez-Liria, R., Morales-Gazquez, M. J., Fernandez-Campoy, J. M., & Rocamora, P. (2020). Relationship between emotional intelligence social skills and peer harassment. A study with high school students. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16,1-10.
- Wongtatam, W., and Boonyoo, T. (2019). Itthiphon khong kanrapu phawa phu nam lae khwamphung phochai nai ngan thi yu nai thana tuaprae khan klang thi chuam yong rawang khwam chalat thang 'arom su prasitthiphon khong thim bojisat 'etphimaketting sap phlai chamkat [The effect of leadership perception and job satisfaction as mediators between emotional intelligence and team effectiveness]. *Journal of Politics, Administration and Law, Faculty of Political Science and Law, Burapha University*, 11(3),299-313.
- Wu, G., Hu, Z., and Zheng, J. (2019). Role stress, job burnout, and job performance in construction project managers: The moderating role of career calling. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16,1-20.