

DOI: 10.14456/phdssj.2026.39

Received:	April	25, 2026
Revised:	July	26, 2026
Accepted:	August	12, 2026

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงาม ในกรุงเทพมหานคร

รัศมี ทองสิริไพโรศรี¹ ญาณัญญา ศิริภัทรธาดา²พีรวิรุทธิ์ เทพประเทืองทิพย์³ ดวงกมล ฐิติเวส⁴

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว ความผูกพันต่อองค์กร และความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว และความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร และ (3) พัฒนาแบบจำลองความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้ใช้การวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ตัวอย่างคือ ผู้บริหารหรือเจ้าของสถานประกอบการคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร ในสถานประกอบการ จำนวน 320 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 20 คน คัดเลือกแบบเจาะจง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว ความผูกพันต่อองค์กร และความเป็นเลิศขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว และความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกต่อความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) การพัฒนาแบบจำลองความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร ชื่อว่า “IOACE Model” เพื่อขับเคลื่อนเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามเป็นระบบและยั่งยืน

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม; ความคล่องตัวขององค์กร; ความสามารถในการปรับตัว;

ความผูกพันต่อองค์กร; ความเป็นเลิศขององค์กร

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เลขที่ 1 ถนนอุททองนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300, ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: yananda.si@ssru.ac.th

^{2,3} วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

⁴ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Innovative Leadership, Organizational Agility, Adaptability, and Organizational Commitment Influencing the Organizational Excellence of Aesthetic Clinics in Bangkok

Russamee Tongsirpaisri¹ Yananda Siraphattthada²

Peerawee Teppratuangtip³ Duangkamol Thitivesa⁴

Abstract

This research article aims to (1) examine the level of innovative leadership, organizational agility, adaptability capability, organizational commitment, and organizational excellence of aesthetic clinics in Bangkok. (2) investigate the influence of innovative leadership, organizational agility, adaptability capability, and organizational commitment on the organizational excellence of aesthetic clinics in Bangkok. and (3) develop a model of organizational excellence for aesthetic clinics in Bangkok. A mixed-method research approach was employed. In the quantitative phase, the sample consisted of 320 executives or owners of aesthetic clinic businesses in Bangkok. Data were collected using questionnaires and analyzed using structural equation modeling (SEM). In the qualitative phase, in-depth interviews were conducted with 20 key informants selected through purposive sampling, and the data were analyzed using content analysis.

Finding are as follows: (1) innovative leadership, organizational agility, adaptability capability, organizational commitment, and organizational excellence were found to be at the highest level; (2) Innovative leadership, organizational agility, adaptability, and organizational commitment have both direct and indirect positive effects on organizational excellence in aesthetic clinics in Bangkok, with statistical significance at the .05 level; and (3) the development of an organizational excellence model for aesthetic clinics in Bangkok, named the IOACE Model, serves as a strategic driving mechanism that leads to systematic and sustainable organizational excellence.

Keywords: Innovative Leadership; Organizational Agility; Adaptive Capability; Organizational Commitment; Organizational Excellence

Type of Article: Research Article

¹ Doctor of Philosophy Program in Management Innovation, Suan Sunandha Rajabhat University
No. 1 Uthong Nok Road, Dusit Subdistrict, Dusit District, Bangkok 10300, Thailand
Corresponding Author Email: yananda.si@ssru.ac.th

^{2,3} College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University

⁴ Faculty of Education, Suan Sunandha Rajabhat University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในศตวรรษที่ 21 โลกเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยี และพฤติกรรมของผู้บริโภค ส่งผลให้องค์กรทุกภาคส่วนต้องปรับตัวเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันและสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน หลายประเทศจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนา “ความเป็นเลิศขององค์กร” (organizational excellence) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว โดยเฉพาะภายใต้เศรษฐกิจฐานความรู้และการบริหารองค์กรที่ต้องอาศัยความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง สำหรับประเทศไทย ธุรกิจบริการด้านสุขภาพและความงามนับเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะธุรกิจคลินิกเสริมความงามที่มีมูลค่าตลาดประมาณจำนวน 70,000 ล้านบาท และมีแนวโน้มขยายตัวจากความต้องการของผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญกับสุขภาพ ความงาม และภาพลักษณ์มากขึ้น (ธนาคารกสิกรไทย, 2566)

แม้ว่าธุรกิจคลินิกเสริมความงามจะมีอัตราการเติบโตสูง แต่ขณะเดียวกันก็เผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงจากจำนวนผู้ประกอบการที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทางการแพทย์และความงาม ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีความหลากหลายมากขึ้น ตลอดจนข้อกำหนดด้านมาตรฐานและความปลอดภัยที่เข้มงวด ส่งผลให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีการกระจุกตัวของคลินิกมากที่สุดของประเทศ มีการแข่งขันทั้งด้านคุณภาพบริการ นวัตกรรม เทคโนโลยี บุคลากร และภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนั้น การสร้างความเป็นเลิศขององค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้คลินิกสามารถรักษาความสามารถในการแข่งขัน ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ความเป็นเลิศขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพในทุกมิติ ทั้งด้านการบริหารจัดการ การกำหนดกลยุทธ์ การพัฒนาคุณภาพ และการให้บริการ ภายใต้ระบบการบริหารที่มีมาตรฐาน วิสัยทัศน์ที่ชัดเจน และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้และนวัตกรรม (Sullivan & Garland, 2020) ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน สร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว ทั้งนี้ ความสำเร็จของคลินิกเสริมความงามมิได้ขึ้นอยู่กับเพียงการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมทางการแพทย์มาใช้เท่านั้น แต่ยังต้องอาศัยการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม (innovative leadership) ที่ช่วยสร้างวิสัยทัศน์ ส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ และผลักดันการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ความคล่องตัวขององค์กร (organizational agility) ที่สะท้อนความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้อย่างรวดเร็ว (Tallon et al., 2019) ความสามารถในการปรับตัว (adaptability) ที่ช่วยให้องค์กรสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม และความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความทุ่มเท ความจงรักภักดี และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (Zehir et al., 2020)

อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยที่ผ่านมาโดยส่วนใหญ่ศึกษาปัจจัยดังกล่าวแยกเป็นรายประเด็น หรือศึกษาความสัมพันธ์เพียงบางตัวแปรในบริบทของโรงพยาบาล องค์กรธุรกิจ หรือธุรกิจบริการประเภทอื่น ขณะที่งานวิจัยที่ศึกษาในบริบทของคลินิกเสริมความงามยังมีจำนวนจำกัด และยังไม่พบ

การศึกษาที่บูรณาการภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว และความผูกพันต่อองค์กรไว้ในแบบจำลองเดียวกันเพื่ออธิบายความเป็นเลิศขององค์กรอย่างเป็นระบบและตรวจสอบเชิงประจักษ์ในบริบทของคลินิกเสริมความงาม โดยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายเรื่องได้เสนอแนะให้มีการศึกษาปัจจัยเชิงบูรณาการที่สามารถอธิบายผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลหรือความเป็นเลิศขององค์กรในบริบทของธุรกิจบริการที่มีการแข่งขันสูงและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วต่อไป (Tallon et al., 2019; Zehir et al., 2020) จึงสะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างเชิงองค์ความรู้ (theoretical gap) ที่ยังขาดการอธิบายกลไกความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวในบริบทของคลินิกเสริมความงาม ด้วยเหตุนี้ การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร โดยบูรณาการภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว และความผูกพันต่อองค์กรเข้าไว้ในกรอบแนวคิดเดียวกัน พร้อมทั้งพัฒนาแบบจำลองความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร (IOACE Model) เพื่ออธิบายกลไกการขับเคลื่อนความเป็นเลิศขององค์กรอย่างเป็นระบบ ผลการวิจัยจะช่วยเติมเต็มองค์ความรู้ด้านการบริหารองค์กรในธุรกิจคลินิกเสริมความงาม และนำเสนอแบบจำลองเชิงประจักษ์ที่สามารถใช้เป็นต้นแบบสำหรับการประเมินและพัฒนาความเป็นเลิศขององค์กรในธุรกิจคลินิกเสริมความงาม รวมทั้งเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องในการยกระดับศักยภาพขององค์กรให้สามารถแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืนในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว ความผูกพันต่อองค์กร และความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว และความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อพัฒนาแบบจำลองความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาและตัวแปร ได้แก่ (1) ตัวแปรแฝงภายใน คือ ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว ความผูกพันต่อองค์กร และความเป็นเลิศขององค์กร และ (2) ตัวแปรแฝงภายนอก คือ ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม
2. ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่าง คือ ผู้บริหารหรือเจ้าของสถานประกอบการคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร ขนาดตัวอย่างจำนวน 320 คน และตัวอย่างเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารหรือเจ้าของสถานประกอบการคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านคลินิกเสริมความงาม จำนวน 10 คน รวมเป็นจำนวน 20 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา ศึกษาเฉพาะคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2568 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2569

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ด้านวิชาการ เป็นฐานข้อมูลทางวิชาการสำหรับผู้สนใจ นักวิจัย หรือผู้ที่ศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว และความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร
2. ด้านนโยบาย ผลงานวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการสนับสนุนและส่งเสริม ผู้ประกอบการธุรกิจคลินิกเสริมความงามให้ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจและให้มี มาตรฐานเทียบเท่าสากล
3. ด้านปฏิบัติการ ผู้ประกอบการและผู้บริหารคลินิกเสริมความงามสามารถนำผลการวิจัยและแบบจำลองความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงาม (IOACE Model) ไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินและพัฒนาปัจจัยด้านภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว และความผูกพันต่อองค์กร เพื่อยกระดับความเป็นเลิศขององค์กรและสนับสนุนการพัฒนาองค์กรให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม (innovative leadership)

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม (innovative leadership) เป็นแนวคิดที่มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง และส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันขององค์กร โดยเฉพาะในบริบทของความไม่แน่นอนและการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง ผู้นำลักษณะนี้มักแสดงออกผ่านความคิดสร้างสรรค์ การเปิดรับแนวคิดใหม่ การส่งเสริมให้บุคลากรกล้าคิดกล้าทำ และการสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม (Sedky, 2024) งานวิจัยหลายชิ้นพบว่าภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานเชิงสร้างสรรค์ แรงจูงใจของพนักงาน และประสิทธิภาพทางธุรกิจ (Gelaidan et al., 2023; Risambessy, 2023) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคแห่งความเปลี่ยนแปลงที่องค์กรต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว ผู้นำที่มีทักษะด้านวิสัยทัศน์ การสื่อสาร และการจัดการความหลากหลายจะสามารถสร้างความยืดหยุ่นและขับเคลื่อนทีมงานให้ปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Di, 2022)

ความคล่องตัวขององค์กร (organizational agility)

ความคล่องตัวขององค์กร (organizational agility) เป็นแนวคิดสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เต็มไปด้วยความไม่แน่นอน ความซับซ้อน และการแข่งขันอย่างรุนแรง โดยองค์กรที่มีความคล่องตัวจะสามารถตรวจจับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ปรับทรัพยากร และกลยุทธ์ให้เหมาะสม ตลอดจนตัดสินใจอย่างยืดหยุ่นและแม่นยำ (Sharma & Sharma, 2024) งานวิจัยจำนวนมากสนับสนุนว่า ความคล่องตัวขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ความสามารถในการสร้างนวัตกรรม และการฟื้นตัวจากวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Sadikoglu & Ozorhon, 2022; Zhen & Ali, 2024) โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความคาดหวังของผู้บริโภคที่หลากหลาย แนวคิดนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในเชิงกลยุทธ์องค์กรที่สามารถปรับใช้เทคโนโลยี พัฒนาทักษะบุคลากร และบริหารจัดการอย่างยืดหยุ่น จะมีความได้เปรียบในระยะยาว

ความสามารถในการปรับตัว (adaptability)

ความสามารถในการปรับตัว (adaptability) เป็นทักษะที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในโลกยุคใหม่ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ครอบคลุมทั้งด้านปัญญา พฤติกรรม และอารมณ์ ซึ่งช่วยให้บุคคลหรือองค์กรสามารถเผชิญกับ

สถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Kodden, 2020) โดยเฉพาะในบริบทของการทำงานและการศึกษา ความสามารถนี้มีบทบาทในการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต การตัดสินใจอย่างยืดหยุ่น และการรักษาสุขภาวะจิตในภาวะวิกฤต (Feraco et al., 2022; Nejad et al., 2021) ในระดับองค์กร ความสามารถในการปรับตัวยังเชื่อมโยงกับนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ขณะที่ในระดับมหภาค เช่น ระบบการศึกษา หรือการออกแบบเมือง ความสามารถนี้สะท้อนผ่านโครงสร้างที่ยืดหยุ่นและการตอบสนองต่อภัยพิบัติหรือการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบาย

ความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment)

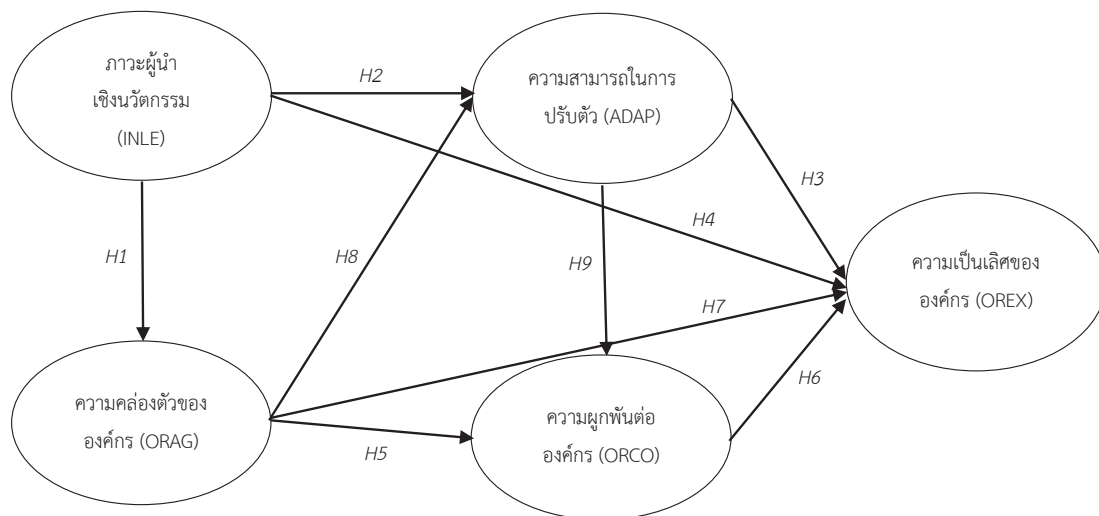
ความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment) เป็นแนวคิดสำคัญที่สะท้อนความสัมพันธ์ทางจิตวิทยาระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งประกอบด้วยมิติด้านอารมณ์ ความภักดี และความตั้งใจที่จะมีส่วนร่วมกับเป้าหมายขององค์กรในระยะยาว (Muawanah, 2023) โดยมักจำแนกเป็นจำนวน 3 มิติ ได้แก่ ความผูกพันทางอารมณ์ ความผูกพันต่อเนื่อง และความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน ซึ่งแต่ละมิติมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น การลดการลาออก การเพิ่มประสิทธิภาพ และการส่งเสริมพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ (Ikyanyon & Agber, 2020) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันดังกล่าวมีทั้งจากภายใน เช่น ความพึงพอใจในงาน และประสบการณ์การทำงาน และจากภายนอก เช่น บรรยากาศในองค์กร ความยุติธรรม และการสื่อสารที่เปิดเผย (Şener & Balli, 2020) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ เช่น การพัฒนาเส้นทางอาชีพ และระบบค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ยังมีบทบาทในการส่งเสริมความผูกพัน นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรยังกลายเป็นเครื่องมือชี้วัดความสามารถในการปรับตัวขององค์กรในยุคที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว เช่น ในช่วง COVID-19

ความเป็นเลิศขององค์กร (organizational excellence)

ความเป็นเลิศขององค์กร (organizational excellence) เป็นแนวคิดที่สะท้อนถึงความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพสูงในทุกมิติ ทั้งด้านกลยุทธ์ การบริหารจัดการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน (Felicio et al., 2022) แนวคิดนี้เน้นการบูรณาการแนวปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพในทุกระดับ ตั้งแต่ผู้นำ กระบวนการ ไปจนถึงวัฒนธรรมองค์กร โดยองค์กรประกอบสำคัญ ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัว การมีผู้นำที่มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์ที่ชัดเจน และการจัดการความรู้ (Brastoro & Nargis, 2024) อีกทั้งยังเกี่ยวข้องกับการใช้เครื่องมือบริหารคุณภาพ เช่น Lean Six Sigma และ TQM เพื่อยกระดับผลการดำเนินงาน ดังนั้นความเป็นเลิศจึงไม่ใช่เป้าหมายปลายทาง แต่เป็นกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่หล่อหลอมผ่านการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย การวัดผลที่ชัดเจน และความมุ่งมั่นจากผู้นำองค์กร

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาดังกล่าว ทฤษฎี และแนวคิดต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบ แนวคิดในการวิจัย ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมุติฐานของการวิจัย

- สมมุติฐานที่ 1 (H1): ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความคล่องตัวขององค์กร
- สมมุติฐานที่ 2 (H2): ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการปรับตัว
- สมมุติฐานที่ 3 (H3): ความสามารถในการปรับตัวมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศขององค์กร
- สมมุติฐานที่ 4 (H4): ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศขององค์กร
- สมมุติฐานที่ 5 (H5): ความคล่องตัวขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร
- สมมุติฐานที่ 6 (H6): ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศขององค์กร
- สมมุติฐานที่ 7 (H7): ความคล่องตัวขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศขององค์กร
- สมมุติฐานที่ 8 (H8): ความคล่องตัวขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการปรับตัว
- สมมุติฐานที่ 9 (H9): ความสามารถในการปรับตัวมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (mixed methods research) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้จุดเด่นของแต่ละวิธีมาสนับสนุนคุณภาพของการวิจัยให้ดียิ่งขึ้น โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารหรือเจ้าของสถานประกอบการคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดตัวอย่างแนวทางของ Hair et al. (2022) ซึ่งเสนอว่า ขนาดตัวอย่างการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ควรพิจารณาจากความซับซ้อนของโมเดล จำนวนตัวแปรแฝง จำนวนตัวแปรสังเกต และระดับค่า Communalities ของตัวชี้วัด การวิจัยครั้งนี้โมเดลประกอบด้วยตัวแปรแฝงจำนวน 5 ตัวแปร และตัวแปรสังเกตจำนวน 16 ตัวแปร เป็นโมเดลที่มีความซับซ้อนปานกลาง กำหนดขนาดตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 150-200 คน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างที่จำนวน 320 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน/แบบ

สะดวกตามความเหมาะสมของบริบทพื้นที่ โดยคัดเลือกผู้บริหารหรือเจ้าของคลินิกเสริมความงามที่ยินดีให้ข้อมูล และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทั้งรูปแบบออนไลน์และเอกสาร ทั้งนี้ ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 320 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนจำนวน 320 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 100.00 การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) เพื่อให้เกิดความอึดตัวของข้อมูล (Creswell & Poth, 2018) จำนวน 20 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารหรือเจ้าของสถานประกอบการคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ (1) การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามระดับความเป็นจริงขององค์ประกอบความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม จำนวน 15 ข้อ ความคล่องตัวขององค์กร จำนวน 15 ข้อ ความสามารถในการปรับตัว จำนวน 15 ข้อ ความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 15 ข้อ และความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร จำนวน 20 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้วยดัชนี IOC จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้ค่าความสอดคล้องระหว่าง .60-1.00 และค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือโดยวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach's alpha) (Cronbach, 1951) โดยมีค่าผลรวมทั้งฉบับเท่ากับ .97 (2) การวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายการข้อคำถามที่เปิดกว้างไม่มีตัวเลือกในการตอบ คำถามหลักจะประกอบไปด้วย ตัวแปรที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว และความผูกพันต่อองค์กร เมื่อสร้างแบบสัมภาษณ์เสร็จจะนำไปขอรับการแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อความถูกต้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณใช้สถิติพรรณนาและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis—CFA) และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling—SEM) โดยพิจารณาความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์จากดัชนีความสอดคล้องของโมเดล ได้แก่ ค่า $\chi^2/df < 3.00$ GFI $\geq .90$ AGFI $\geq .90$ CFI $\geq .90$ TLI $\geq .90$ RMSEA $\leq .08$ และ SRMR $\leq .08$ ตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2022) และ Kline (2023) ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก

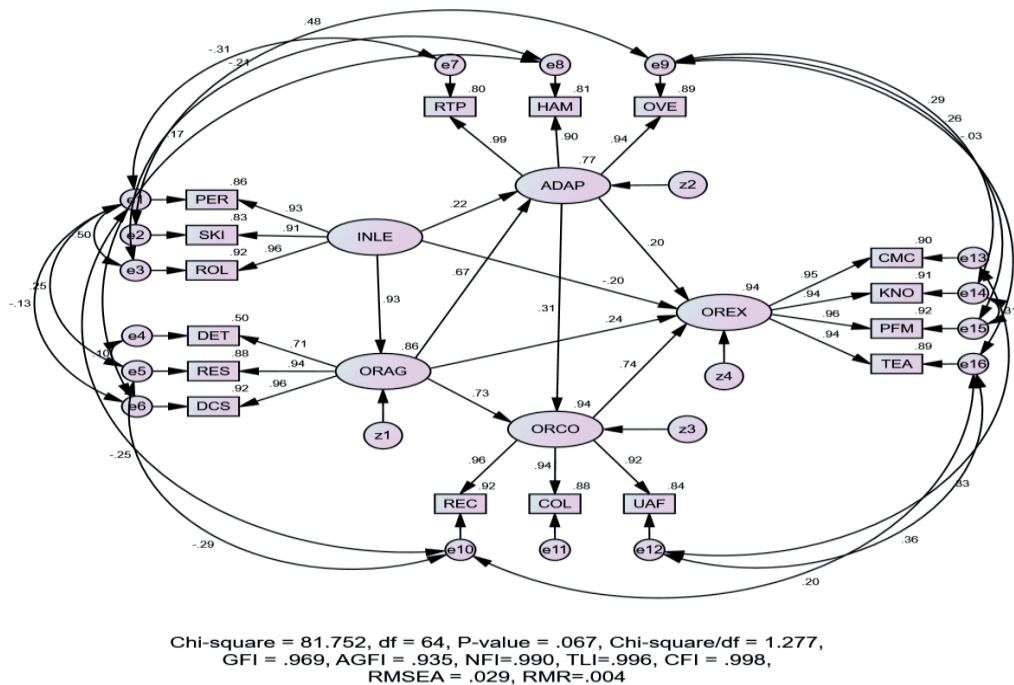
ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ระดับของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว ความผูกพันต่อองค์กร และความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยตัวแปรความสามารถในการปรับตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก มีค่าเท่ากับ 4.39 รองลงมาคือ ความเป็นเลิศขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และความคล่องตัวขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของมาตรวัดที่ทำการศึกษาในแบบจำลองสมการโครงสร้าง พบว่า สอดคล้องกลมกลืนดี โดยมีค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) เท่ากับ 1.277 ค่า p -value เท่ากับ .067 และค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .029 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted—AVE) พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .78-.90 และค่าความเชื่อมั่น

ของตัวแปรแฝง (Composite Reliability--CR) อยู่ระหว่าง .91-.97 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกค่า แสดงให้เห็นว่าตัวแบบจำลองมีความตรงเชิงโครงสร้างและความเชื่อมั่นในระดับสูง (Hair et al., 2022)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจศูนย์การค้า ชี้แนะในประเทศไทย พบว่า อิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ พบว่า ยังไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพราะว่าค่าสถิติที่คำนวณได้ คือ $\chi^2 = 427.70$ $df = 95$ $p\text{-value} = .000$ Relative $\chi^2 = 4.502$ GFI = .858 AGFI = .796 RMR = .009 SRMR = .047 RMSEA = .105 NFI = .94 IFI = .95 CFI = .95 และ CN = 89 ซึ่งค่าสถิติบางตัวยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงถือว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างตามสมมุติฐาน (hypothesis model) ยังไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (model non fit) จึงส่งผลทำให้การประมาณค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลในแบบจำลองก็ยังไม่มีความน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะนำไปใช้ได้จริง ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับโมเดลให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพ 2 และตาราง 1



ภาพ 2 แบบจำลองสมการโครงสร้างปรับแก้และพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงเป็นคะแนนมาตรฐาน (standardize solution)

ตาราง 1

ผลการเปรียบเทียบค่าสถิติที่คำนวณได้กับเกณฑ์มาตรฐานเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของแบบจำลองสมการโครงสร้างปรับแก้ (*adjust model*)

รายการเกณฑ์	เกณฑ์ที่กำหนด	ค่าสถิติของ แบบจำลองสมมุติฐาน	การพิจารณา
Likelihood Ratio Chi-Square Statistic (χ^2)	$p\text{-value} > .05$	81.75 ($p\text{-value} = .067$)	ผ่าน
Relative χ^2 (χ^2/df)	< 2.00	1.277	ผ่าน
Goodness of Fit Index (GFI)	$> .90$	.969	ผ่าน
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	$> .90$	.935	ผ่าน
Root Mean Squared Residual (RMR)	$< .05$	.004	ผ่าน
Standardized Root Mean Squared Residual (SRMR)	$< .05$	.005	ผ่าน
Root Mean Squared Error of Approximation (RMSEA)	$< .05$	.029	ผ่าน
Normal Fit Index (NFI)	$> .90$	.99	ผ่าน
Incremental Fit Index (IFI)	$> .90$	.99	ผ่าน
Comparative Fit Index (CFI)	$> .90$	.99	ผ่าน
Critical N (CN)	> 200	327	ผ่าน

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลเชิงโครงสร้าง พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความคล่องตัวขององค์กร และความสามารถในการปรับตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ความคล่องตัวขององค์กรยังมีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวและความผูกพันต่อองค์กร ขณะที่ความสามารถในการปรับตัวมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความเป็นเลิศขององค์กร ทั้งนี้ความเป็นเลิศขององค์กรได้รับอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมจากภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว และความผูกพันต่อองค์กร โดยตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความเป็นเลิศขององค์กรได้ร้อยละ 94 ดังตาราง 2

ตาราง 2

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในแบบจำลองเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กร

ตัวแปรตาม	R^2	อิทธิพล	ภาวะผู้นำเชิง นวัตกรรม (INLE)	ความคล่อง ตัวขององค์กร (ORAG)	ความสามารถ ในการปรับตัว (ADAP)	ความผูกพันต่อ องค์กร (ORCO)
ความคล่องตัวของ องค์กร (ORAG)	.86	ทางตรง	.93* (15.04)	-	-	-
		ทางอ้อม	-	-	-	-
		โดยรวม	.93* (15.04)	-	-	-
ความสามารถในการ ปรับตัว (ADAP)	.77	ทางตรง	.22* (2.30)	.67* (6.50)	-	-
		ทางอ้อม	.62* (6.85)	-	-	-
		โดยรวม	.84* (9.10)	.67* (6.50)	-	-
ความผูกพันต่อองค์กร (ORCO)	.94	ทางตรง	-	.73* (11.39)	.31* (6.38)	-
		ทางอ้อม	.94* (10.41)	.21* (2.33)	-	-
		โดยรวม	.94* (10.41)	.94 (9.51)	.31* (6.38)	-
ความเป็นเลิศของ องค์กร (OREX)	.94	ทางตรง	.20* (2.45)	.24* (2.19)	.20* (3.13)	.74* (5.04)
		ทางอ้อม	.98* (12.21)	.63* (5.92)	.23* (3.33)	-
		โดยรวม	.78* (9.57)	.87* (6.21)	.43* (6.23)	.74* (5.04)

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลเชิงโครงสร้างพบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความคล่องตัวขององค์กร ($\beta = .93$ $t = 15.04$) และความสามารถในการปรับตัว ($\beta = .22$ $t = 2.30$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ความคล่องตัวขององค์กรยังมีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัว ($\beta = .67$ $t = 6.50$) และความผูกพันต่อองค์กร ($\beta = .73$ $t = 11.39$) ขณะที่ความสามารถในการปรับตัวมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ($\beta = .31$ $t = 6.38$) และความเป็นเลิศขององค์กร ($\beta = .20$ $t = 3.13$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความเป็นเลิศขององค์กรในระดับสูง ($\beta = .74$ $t = 5.04$) และพบว่า ความเป็นเลิศขององค์กรได้รับอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมจากภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว และความผูกพันต่อองค์กร โดยตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความเป็นเลิศขององค์กรได้ร้อยละ 94 ($R^2 = .94$)

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานครพบว่า มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความเป็นเลิศขององค์กรเกิดจากการบูรณาการของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว และความผูกพันต่อองค์กร โดยภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมมีบทบาทในการกำหนดทิศทางและขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กร ขณะที่ความคล่องตัวขององค์กรช่วยให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ความสามารถในการปรับตัวช่วยให้องค์กรรับมือกับการแข่งขัน

และพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง และความผูกพันต่อองค์กรช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของบุคลากรในระยะยาว ซึ่งปัจจัยทั้งสี่ประการร่วมกันส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความสามารถในการแข่งขัน อันนำไปสู่ความเป็นเลิศขององค์กรอย่างยั่งยืน

ผลการนำเสนอแบบจำลองความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบว่า ความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร เกิดจากการบูรณาการของปัจจัยสำคัญ จำนวน 4 ปัจจัยได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว และความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงพัฒนาแบบจำลอง “IOACE Model” ประกอบด้วยองค์ประกอบ จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม (Innovative Leadership--I) ความคล่องตัวขององค์กร (Organizational Agility--O) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability--A) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment--C) และความเป็นเลิศขององค์กร (Organizational Excellence--E) เพื่ออธิบายกลไกความสัมพันธ์ดังกล่าว โดยภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมทำหน้าที่เป็นปัจจัยขับเคลื่อนหลักในการกำหนดทิศทางและพัฒนางานองค์กร ผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบริหารจัดการ ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับความคล่องตัวขององค์กรและความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ขณะเดียวกัน ความคล่องตัวขององค์กรช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อแนวโน้มตลาดและความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ส่วนความสามารถในการปรับตัวช่วยให้องค์กรสามารถรับมือกับการแข่งขันและพัฒนานวัตกรรมบริการได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งความผูกพันต่อองค์กรยังมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความร่วมมือของบุคลากรและการพัฒนางานองค์กรในระยะยาว เมื่อปัจจัยทั้งสี่ด้านทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ จะนำไปสู่ความเป็นเลิศขององค์กร ทั้งด้านคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนของคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร

การอภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่า ระดับของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว ความผูกพันต่อองค์กร และความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 4.22 4.39 4.34 และ 4.38 ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรคลินิกเสริมความงามมีศักยภาพด้านการบริหารจัดการองค์กรในระดับสูง ทั้งในด้านภาวะผู้นำ การบริหารองค์กร การพัฒนาบุคลากร และการสร้างระบบการทำงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศขององค์กร ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมในระดับสูงสะท้อนให้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับการเปิดรับแนวคิดใหม่ การประยุกต์ใช้นวัตกรรม และการพัฒนารูปแบบบริการให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับ Sedky (2024) ที่ระบุว่าภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนางานองค์กร ขณะเดียวกัน ความคล่องตัวขององค์กรสะท้อนถึงความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดและเทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับ Sharma and Sharma (2024) ที่อธิบายว่าความคล่องตัวขององค์กรช่วยให้องค์กรสามารถปรับกลยุทธ์และกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง สำหรับความสามารถในการปรับตัวซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี แนวโน้มความงาม และการแข่งขันในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Feraco et al. (2022) ที่ระบุว่าความสามารถในการปรับตัวเป็น

ปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงสะท้อนถึงความภาคภูมิใจและความทุ่มเทของบุคลากรในการพัฒนาองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Muawanah (2023) ที่อธิบายว่าความผูกพันของบุคลากรมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร โดยภาพรวม ความเป็นเลิศขององค์กรสะท้อนถึงการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นคุณภาพ การจัดการองค์ความรู้ และการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว และความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศขององค์กรคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการบริหารองค์กรและการพัฒนาบุคลากรมีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพการดำเนินงานขององค์กร ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Sedky (2024) และผลการศึกษาของ Gelaidan et al. (2023) ที่พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรและประสิทธิภาพการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Sharma and Sharma (2024) รวมทั้ง Sadikoglu and Ozorhon (2022) ที่ระบุว่าความคล่องตัวขององค์กรช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานในขณะเดียวกัน ความสามารถในการปรับตัวของบุคลากรช่วยให้องค์กรสามารถรับมือกับความไม่แน่นอนและพัฒนานวัตกรรมบริการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ Feraco et al. (2022) ส่วนความผูกพันต่อองค์กรยังมีบทบาทสำคัญต่อการเสริมสร้างความทุ่มเทในการทำงานและการพัฒนาองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Muawanah (2023) รวมทั้ง Şener and Balli (2020) ที่พบว่า ความผูกพันของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารหรือเจ้าของคลินิกเสริมความงามควรส่งเสริมภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม โดยกำหนดวิสัยทัศน์ที่มุ่งเน้นนวัตกรรม สนับสนุนการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านความงามมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับแนวคิดใหม่ เพื่อยกระดับความเป็นเลิศขององค์กร
2. ผู้บริหารควรพัฒนาความคล่องตัวขององค์กร โดยสร้างระบบการติดตามการเปลี่ยนแปลงของตลาดและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้องค์กรสามารถตัดสินใจและปรับการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์
3. คลินิกเสริมความงามควรส่งเสริมความสามารถในการปรับตัวของบุคลากร โดยสนับสนุนการพัฒนาความรู้ ทักษะ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม และการให้บริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ
4. ผู้บริหารควรเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมความทุ่มเทและการคงอยู่ของบุคลากรในองค์กร
5. ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการคลินิกเสริมความงามสามารถนำแบบจำลอง IOACE Model ไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินและพัฒนาปัจจัยด้านภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ความคล่องตัวขององค์กร ความสามารถในการปรับตัว และความผูกพันต่อองค์กร เพื่อยกระดับความเป็นเลิศขององค์กรอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

References

- ธนาคารกสิกรไทย. (2566). ตลาดคัลยกรรม และเสริมความงาม...แข่งขันรุนแรง เพื่อแย่งชิงลูกค้าที่มีศักยภาพ.
<https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/Surgery-FBC273-FB-25-08-2023.aspx>
- Brastoro, & Nargis, L. (2024). Efficiency unleashed: Streamlining operations for organizational excellence. *Ambidextrous: Journal of Innovation Efficiency and Technology in Organization*, 2(1), 11-21.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297 - 334.
- Di, K. T. (2022). Exploring best practices for innovation management in a rapidly changing business environment. *Journal of Management and Administration Provision*, 2(1), 21-25.
- Felicio, J. A., Rodrigues, R., Patino-Alonso, C., & Felicio, T. (2022). Allostasis and organizational excellence. *Journal of Business Research*, 140, 107-114.
- Feraco, T., Casali, N., & Meneghetti, C. (2022). Adaptability favors positive academic responses and posttraumatic growth under COVID-19: A longitudinal study with adolescents. *European Journal of Psychology of Education*, 38(1), 1-37.
- Gelaidan, H. M., Al-Swidi, A. K., & Al-Hakimi, M. A. (2023). Servant and authentic leadership as drivers of innovative work behaviour: The moderating role of creative self-efficacy. *European Journal of Innovation Management*, 27(6), 1938-1966.
- Hair, J. F., Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage.
- Ikyanyon, D. N., & Agber, I. A. (2020). Examining the effect of employee commitment on organizational performance: Evidence from a cement manufacturing company in Nigeria. *European Scientific Journal*, 16(22), 78-94.
- Kline, R. B. (2023). *Principles and practice of structural equation modeling* (5th ed.). The Guilford Press.
- Kodden, B. (2020). The ability to adapt. In B. Kodden (Ed.), *The ability to adapt* (pp. 25-30). Springer.
- Muawanah. (2023). Korelasi kinerja dosen dengan organizational citizenship behaviour (OCB) di IAIN Kediri. *JoIEM (Journal of Islamic Education Management)*, 4(1), 84-98.

- Nejad, H. G., Nejad, F. G., & Farahani, T. (2021). Adaptability and workplace subjective well-being: The effects of meaning and purpose on young workers in the workplace. *Canadian Journal of Career Development*, 20(2), 25-36.
- Risambessy, A. (2023). Influence of innovative leadership on work culture and empowerment at the Department of Industry and Trade Maluku Province. *International Journal of Humanities Education and Social Sciences (IJHESS)*, 2(4), 1212-1218.
- Sadikoglu, E., & Ozorhon, B. (2022). Modeling the organizational agility in the architecture, engineering, and construction (AEC) industry. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 71(1), 3906-3919.
- Sedky, A. (2024). Effective leadership and business excellence. In *Advances in Business Strategy and Competitive Advantage* (pp. 1-28). IGI Global.
- Şener, S., & Ballı, E. (2020). The effect of organisational climate on the affective commitment and job satisfaction. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 3302-3327.
- Sharma, N., & Sharma, D. K. (2024). Organizational agility and its characteristics: A systematic literature review. *Manthan: Journal of Commerce and Management*, 11(1), 128-147.
- Sullivan, J. R., & Garland, R. J. (2020). Leadership agility: Developing responsive leaders for a changing world. *Organizational Dynamics*, 49(4), 100728.
- Tallon, P. P., Queiroz, M., Coltman, T., & Sharma, R. (2019). Information technology and the search for organizational agility: A systematic review with future research possibilities. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 218-237.
- Zehir, C., Narcikara, E., Yildiz, H., & Zehir, S. (2020). A study on the effects of transformational leadership and organizational agility on dynamic capabilities and firm performance. *International Journal of Business and Management*, 15(3), 49-64.
- Zhen, L., & Ali, D. A. (2024). The review of the mediating role of organizational agility in the impact of entrepreneurial orientation on corporate performance. *Journal of Ecohumanism*, 3(7), 149-157.