อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร

THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON EMPLOYEE JOB PERFORMANCE IN AESTHETIC MEDICAL BUSINESS IN BANGKOK

ทักษพร ใฝ่จิต
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

THAKSAPOND FAICHIT
Department of Management, Faculty of Business Administration
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เปรียบเทียบความผูกพันและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มดังกล่าว การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การทดสอบเปรียบเทียบรายละเอียดความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มพนักงาน LGBTQ+ และกลุ่มที่มีรายได้สูงมีระดับความผูกพันและประสิทธิภาพโดดเด่นกว่ากลุ่มอื่น สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลพบว่า ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันด้านจิตใจส่งอิทธิพลเชิง

บวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีอำนาจในการพยากรณ์สูงที่สุด ในขณะที่ความผูกพันด้านการคงอยู่ไม่ส่งอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความสัมพันธ์เชิงบวกและการยอมรับความหลากหลายเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ
คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, ธุรกิจเวชศาสตร์ความงาม

ABSTRACT

This research aimed to: 1) study the levels of organizational commitment and job performance of employees in the aesthetic medicine business in Bangkok, 2) compare organizational commitment and job performance classified by personal factors, and 3) study the influence of organizational commitment on the job performance of this group of employees. This quantitative research utilized an online questionnaire as the tool for data collection. The sample consisted of 400 employees working in the aesthetic medicine business in Bangkok, selected through convenience sampling. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, One-Way ANOVA, post-hoc comparison using the Least Significant Difference (LSD) method, and Multiple Regression Analysis.

The results revealed that both organizational commitment and job performance were at high levels overall. Hypothesis testing indicated that differences in gender, age, marital status, job position, and monthly income significantly affected organizational commitment and job performance at a 0.05 significance level. Notably, LGBTQ+ employees and high-income groups demonstrated higher levels of commitment and performance. Furthermore, the regression analysis showed that normative commitment and affective commitment significantly and positively influenced job performance ($p < 0.05$), with normative commitment being the strongest predictor. However, continuance commitment had no significant influence on job performance. These findings suggest that entrepreneurs should prioritize fostering a positive organizational culture and embracing diversity to enhance business competitiveness.
Keywords: Organizational Commitment, Job Performance, Aesthetic Medical Business

บทนำ

ปัจจุบัน อุตสาหกรรมสุขภาพและความงาม (Health and Wellness) รวมถึงธุรกิจเวชศาสตร์ความงาม (Aesthetic Medical Business) มีการเติบโตอย่างก้าวกระโดดทั้งในระดับโลกและในประเทศไทย จากข้อมูลพบว่าประเทศไทยเป็นหนึ่งในศูนย์กลางด้านเวชศาสตร์ความงามที่สำคัญของเอเชีย โดยมีคลินิกและสถานพยาบาลด้านความงามให้บริการมากกว่า 7,000 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งกระจุกตัวอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครกว่า 2,000 แห่ง (International Trade Administration, 2024) นอกจากนี้ ยังมีการคาดการณ์ว่ามูลค่าตลาดเวชศาสตร์ความงามในประเทศไทยจะเติบโตอย่างต่อเนื่องเฉลี่ยร้อยละ 11.6 ต่อปี (Grand View Research, 2024)

การขยายตัวอย่างรวดเร็วนี้ส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครจึงต้องปรับตัวและพัฒนากลยุทธ์เพื่อดึงดูดลูกค้าและรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด ปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจบริการทางการแพทย์คือ "คุณภาพการให้บริการ" ซึ่งพึ่งพาความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมของ "บุคลากร" เป็นหลัก (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018) ไม่ว่าจะเป็นแพทย์ พยาบาล หรือพนักงานส่วนหน้า พนักงานทุกคนคือตัวแทนขององค์กรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า

อย่างไรก็ตาม ธุรกิจประเภทนี้มักเผชิญกับปัญหาอัตราการหมุนเวียนของพนักงานสูง และพนักงานมีความเครียดจากการทำงานที่ต้องทำยอดขายควบคู่ไปกับการรักษามาตรฐานการบริการ ซึ่งหากองค์กรบริหารจัดการได้ไม่ดี จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อ "ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน" (Job Performance) แนวทางสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพไว้คือการสร้าง "ความผูกพันต่อองค์กร" (Organizational Commitment) ตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1991) ซึ่งเชื่อว่าเมื่อพนักงานมีความรักความจงรักภักดี และความรู้สึกรับผิดชอบต่อองค์กร จะส่งผลให้เกิดการอุทิศตนทำงานตามบทบาทหน้าที่ (Task Performance) และแสดงพฤติกรรมเกื้อกูลองค์กรนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Contextual Performance)

แม้จะมีงานวิจัยจำนวนมากศึกษาความสัมพันธ์นี้ แต่การศึกษาในบริบทของธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในกรุงเทพมหานครที่มีความเฉพาะตัวสูงยังมีจำกัด ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำไปพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์และสร้างความสำเร็จที่ยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้) แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

H1: ความผูกพันด้านจิตใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

H2: ความผูกพันด้านการคงอยู่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

H3: ความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้

1.1.2 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ ประสิทธิภาพตามบทบาทหน้าที่ และประสิทธิภาพนอกเหนือบทบาทหน้าที่

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจเวชศาสตร์ความงาม ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran (1953) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 384 คน ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของข้อมูลและเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2569 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2569

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

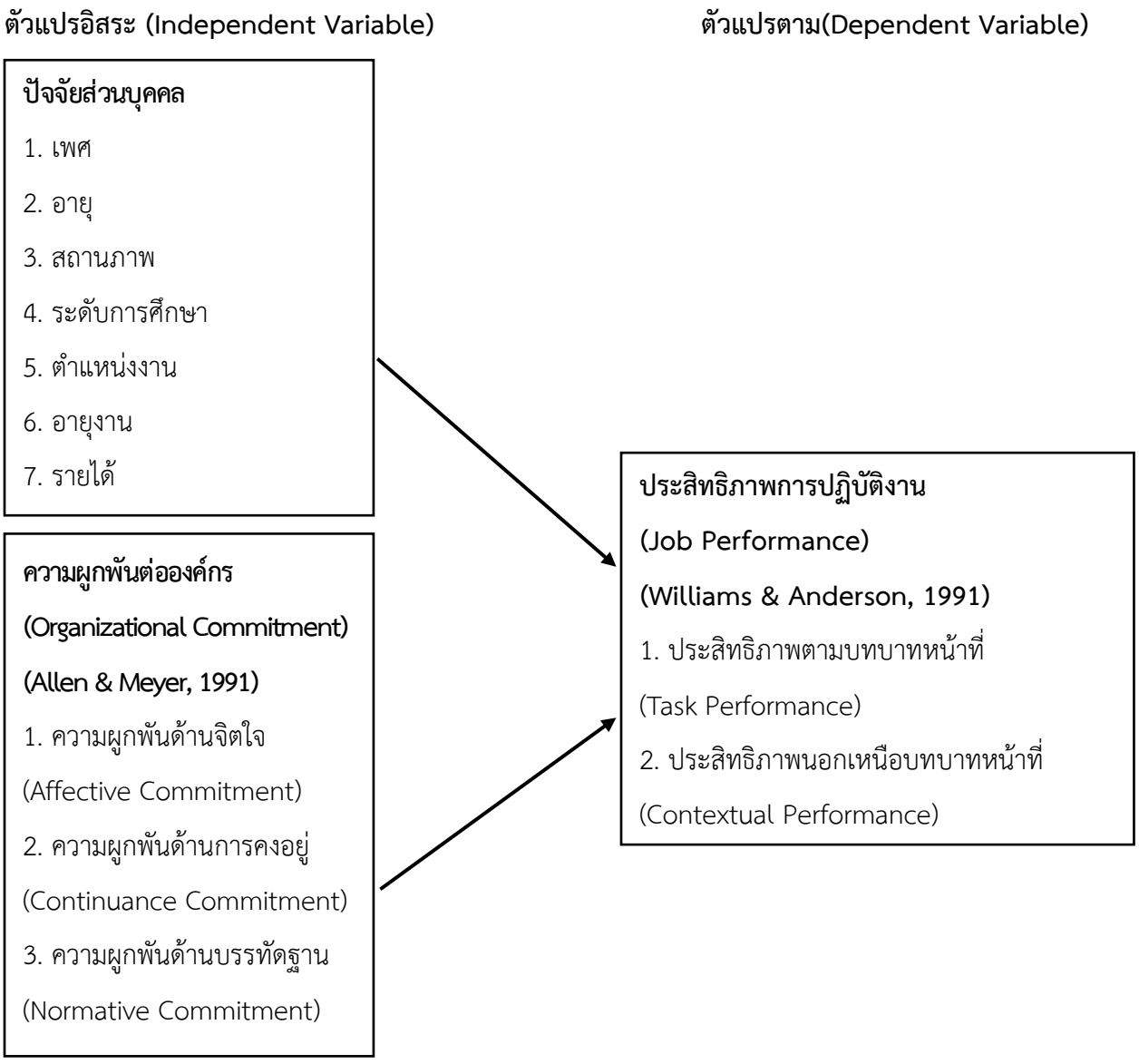
1. ทราบถึงระดับความผูกพันและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการบริหารงาน

2. ผู้ประกอบการสามารถนำผลวิจัยไปออกแบบกลยุทธ์การรักษาพนักงาน (Retention Strategy) โดยเน้นการสร้างความผูกพันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานจริง

3. เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมกับบริบทของธุรกิจความงาม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดในการทำวิจัยโดยมีการกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้



วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

Meyer และ Allen (1991) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นสภาวะทางจิตใจที่เชื่อมโยงพนักงานเข้ากับองค์กร ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจคงอยู่หรือลาออก โดยได้แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 3 ด้านหลัก ได้แก่ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือความรักและความภาคภูมิใจในองค์กร พนักงานจะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) คือการตระหนักถึงผลประโยชน์หรือต้นทุนที่ต้องเสียไปหากลาออก และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่หรือความรับผิดชอบทางศีลธรรมที่ต้องตอบแทนองค์กร

Steers (1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนประสิทธิภาพของพนักงาน เนื่องจากผู้ที่มีความผูกพันสูงจะมีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กรอย่างเต็มเปี่ยม พร้อมที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างหนักเพื่อให้องค์กรบรรลุความสำเร็จ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job Performance)

Williams และ Anderson (1991) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร โดยจำแนกพฤติกรรมการทำงานออกเป็น 2 มิติหลัก เพื่อให้ครอบคลุมทั้งบทบาทหน้าที่หลักและพฤติกรรมสนับสนุนองค์กรได้แก่ประสิทธิภาพตามบทบาทหน้าที่ (Task Performance) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่พนักงานต้องปฏิบัติให้บรรลุตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ และประสิทธิภาพนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Contextual Performance) หมายถึง พฤติกรรมเชิงบวกที่พนักงานแสดงออกด้วยความสมัครใจ นอกเหนือจากความรับผิดชอบหลัก แต่มีส่วนช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีและเกื้อหนุนให้งานหลักราบรื่นขึ้น

Borman และ Motowidlo (1993) อธิบายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของการกระทำหรือพฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงออกในการทำงาน ซึ่งสามารถประเมินและวัดผลได้ โดยผลลัพธ์เหล่านั้นจะต้องมีส่วนสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

แนวคิดด้านแรงจูงใจและทุนมนุษย์ (Motivation and Human Capital)

Vroom (1964) อธิบายว่าพนักงานจะทุ่มเททำงานเมื่อรับรู้ว่าความพยายามนั้นนำไปสู่ผลตอบแทนที่คุ้มค่า (เช่น ค่าคอมมิชชันหรือเงินรางวัล)

Becker (1964) ระบุว่าทักษะเฉพาะทางที่สะสมผ่านอายุงาน (Firm-specific Knowledge) เป็นทรัพยากรสำคัญที่ช่วยเพิ่มผลิตภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจเวชศาสตร์ความงามและบริบทพนักงาน

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2565) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจเวชศาสตร์ความงามว่าเป็นธุรกิจบริการทางการแพทย์ที่เน้นทั้งมาตรฐานวิชาชีพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ พนักงานจึงต้องมีทั้งความรู้เฉพาะทาง (Hard Skills) และทักษะการบริการ (Soft Skills) การสร้างความผูกพันในองค์กรจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการลด

อัตราการลาออกของพนักงานที่มีทักษะสูง (Talent Retention) และส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการท่ามกลางการแข่งขันที่สูงในเขตกรุงเทพมหานคร

Edmondson (1999) ได้นำเสนอแนวคิด ความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety) ซึ่งระบุว่าสภาพแวดล้อมที่ยอมรับความหลากหลายและปลอดภัยจะช่วยให้พนักงานกล้าแสดงศักยภาพและมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรวรรณ เอี่ยมสหเกียรติ และคณะ (2568) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์ในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและการสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลต่อความผูกพันทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กรในระยะยาว

García-Sierra และคณะ (2021) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรในบุคลากรสายสุขภาพ พบว่า ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ เนื่องจากพนักงานรู้สึกถึงพันธะสัญญาและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ซึ่งสอดรับกับแนวคิดบรรทัดฐานของการตอบแทน (Reciprocity Norm) ที่ส่งผลให้พนักงานทุ่มเททำงานอย่างเต็มกำลัง

Badgett และคณะ (2013) ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการความหลากหลายในองค์กร พบว่าสภาพแวดล้อมที่เปิดกว้างและยอมรับความหลากหลายทางเพศ (Inclusion) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศ ซึ่งจะแสดงศักยภาพได้ดียิ่งขึ้นเมื่อรู้สึกถึงความปลอดภัยทางจิตใจในที่ทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งบุคลากรทางการแพทย์และบุคลากรสายสนับสนุน

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Cochran (1953) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้คือ 384 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในการเก็บแบบสอบถามและเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 16 ตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้:

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานครแล้วนำมากำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ดำเนินการสร้างเครื่องมือวัดผลโดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็นส่วนๆ ตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมุ่งเน้นความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะในด้านความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงาม
3. นำร่างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องของการใช้ภาษา และความเหมาะสมของมาตรวัดเพื่อนำคำแนะนำมาปรับปรุงข้อคำถามให้มีความชัดเจนและสื่อความหมายได้ตรงตามตัวแปรที่ต้องการศึกษา
4. ดำเนินการแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมตรวจสอบความเรียบร้อยเชิงเทคนิคของแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการทดสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือ
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง (แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย) จำนวน 40 ราย เพื่อประเมินความเข้าใจของผู้ตอบและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) โดยต้องมีค่าตามเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ในเชิงสถิติ

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และแก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เป็นครั้งสุดท้ายเพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำฉบับสมบูรณ์สำหรับนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร ได้รับการตรวจสอบเนื้อหาเพื่อพิจารณาว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา จากนั้น นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านพิจารณาความ เที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม โดยมี เกณฑ์ในการให้คะแนนตามดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 ถือว่ามีความเที่ยงตรง สามารถใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงก่อนนำไปใช้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร ตามจำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง 400 คน ผ่านช่องทางออนไลน์ (Google Form) จากนั้น ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง ของข้อมูลก่อนนำมาประมวลผล โดยทำการส่งออก (Export) ข้อมูลจาก Google Form เป็นไฟล์ Excel และ จัดรูปแบบข้อมูลตามหมวดหมู่เพื่อการวิเคราะห์ทางสถิต

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 ความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเปรียบเทียบรายละเอียดความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

2.2 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระ อันได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ที่มีผลต่อตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพตามบทบาทหน้าที่ และประสิทธิภาพนอกเหนือบทบาทหน้าที่ของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อ ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของความผูกพัน พบว่า ด้านความผูกพันทางจิตใจ และ ด้านความผูกพันตามบรรทัดฐาน เป็นด้านที่พนักงานให้ความสำคัญในลำดับต้น ในส่วนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานมี ประสิทธิภาพตามบทบาทหน้าที่ สูงกว่าประสิทธิภาพนอกเหนือบทบาทหน้าที่เล็กน้อย

2. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความผูกพันและประสิทธิภาพตามปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร ตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 *ดังนี้*

- ด้านเพศ: กลุ่มพนักงาน LGBTQ+ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพตามบทบาทหน้าที่สูงกว่าเพศชายและเพศหญิง
- ด้านอายุ: กลุ่มที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความผูกพันทางจิตใจและประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่ากลุ่มพนักงานวัยเริ่มต้นทำงาน (21-30 ปี)
- ด้านสถานภาพ: พนักงานสถานภาพโสด มีความผูกพันทางจิตใจต่อองค์กรสูงกว่ากลุ่มที่สมรสแล้ว

- ด้านตำแหน่งงาน: กลุ่มแพทย์/พยาบาล และ พนักงานขาย มีระดับความผูกพันและประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มพนักงานสายสนับสนุน
- ด้านรายได้: พนักงานที่มีรายได้สูง (40,001 บาทขึ้นไป) มีความผูกพันและประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท

3. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) และ ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีอำนาจในการพยากรณ์สูงที่สุด

3.2 ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลตามประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้พบว่า

1. ด้านเพศ กลุ่มพนักงาน LGBTQ+ มีระดับความผูกพันและประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มอื่น ประเด็นนี้อภิปรายได้ว่าธุรกิจเวชศาสตร์ความงามเป็นอุตสาหกรรมที่เปิดกว้างและให้การยอมรับในความหลากหลายทางเพศสูง สอดคล้องกับแนวคิด Psychological Safety (Edmondson, 1999) ที่ระบุว่าเมื่อพนักงานรู้สึกปลอดภัยที่จะแสดงตัวตนที่แท้จริง จะส่งผลให้เกิดความทุ่มเทและความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Badgett et al. (2013) ที่พบว่านโยบายสนับสนุนความหลากหลาย (Inclusive Policies) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างชัดเจน

2. ด้านอายุ และอายุงาน พนักงานที่มี อายุ 31 ปีขึ้นไป และมีอายุงานสูง มีความผูกพันและประสิทธิภาพการทำงานโดดเด่นกว่ากลุ่มอื่น อภิปรายได้ว่าพนักงานกลุ่มนี้มีวุฒิภาวะและการสะสมความรู้เฉพาะทาง (Firm-specific Knowledge) ที่เข้มแข็ง สอดคล้องกับ Human Capital Theory (Becker, 1964) ที่ชี้ให้เห็นว่าทักษะที่

เกิดจากการปฏิบัติงานในองค์กรมาอย่างยาวนานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวรรณ และคณะ (2568) ที่พบว่าประสบการณ์สูงนำไปสู่ความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรที่ลึกซึ้งกว่า

3. ด้านตำแหน่งงาน และรายได้ กลุ่ม แพทย์/พยาบาล และพนักงานขาย มีระดับความผูกพันและประสิทธิภาพสูงที่สุด อภิปรายได้ว่าโครงสร้างค่าตอบแทนในรูปแบบค่าคอมมิชชั่นและแรงจูงใจ (Incentive) เป็นตัวแปรสำคัญ สอดคล้องกับ Expectancy Theory (Vroom, 1964) ที่อธิบายว่าพนักงานจะทุ่มเทแรงกายแรงใจเมื่อรับรู้ว่าผลการปฏิบัติงานจะนำไปสู่ผลตอบแทนที่คุ้มค่า และสอดคล้องกับแนวคิด Job Characteristic Model (Hackman & Oldham, 1976) ที่ว่างานที่มีความสำคัญต่อชีวิตผู้อื่นจะสร้างความรู้สึกภูมิใจและผูกพันในวิชาชีพ

4. ด้านระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าระดับการศึกษา ไม่ส่งผล ต่อความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สะท้อนให้เห็นว่าในธุรกิจบริการความงาม "ทักษะหน้างาน" และ "การฝึกอบรมเฉพาะทางภายในคลินิก" (Competency-based Training) มีความสำคัญมากกว่าวุฒิการศึกษาจากสถาบัน สอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland (1973) ที่เน้นว่าสมรรถนะส่วนบุคคลส่งผลต่อความเป็นเลิศในการทำงานมากกว่าระดับปริญญา

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันด้านจิตใจ และ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) พบว่าส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพอย่างชัดเจน เนื่องจากพนักงานที่มีความสุขและภูมิใจในแบรนด์ของคลินิก (Brand Identity) จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ (Want to do) ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หรือการยิ้มแย้มแจ่มใสกับลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gün, Söyük และ Özsarı (2021) ที่พบว่าความผูกพันทางอารมณ์เป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพการบริการในสถานพยาบาล

2. ด้านความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) ผลการวิจัยพบว่า ไม่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ประเด็นนี้สะท้อนว่าพนักงานที่อยู่กับองค์กรเพียงเพราะ "เสียดายสวัสดิการ" หรือ "ไม่มีทางเลือกอื่น" (Need to do) มักจะทำงานเพียงให้ผ่านไปตามเกณฑ์ขั้นต่ำเท่านั้น แต่ไม่ได้มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาประสิทธิภาพให้สูงขึ้น สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Frontiers in Public Health (2025) ที่ระบุว่าความผูกพันจากการคำนวณผลประโยชน์เพียงอย่างเดียวมักมีความสัมพันธ์ที่อ่อนมากกับการสร้างผลงานที่ยอดเยี่ยม

3. ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยนี้ส่งอิทธิพลต่อประสิทธิภาพมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าในสังคมไทย "ความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่" และ "ความกตัญญูต่อองค์กร" เป็นแรงขับเคลื่อนหลัก พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีพันธะสัญญาที่ต้องตอบแทนองค์กรที่ให้โอกาส

งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ García-Sierra และคณะ (2021) ที่เน้นย้ำว่าการสร้างบรรทัดฐานความรับผิดชอบจะช่วยยกระดับคุณภาพผลลัพธ์การปฏิบัติงานโดยรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและบรรทัดฐานความรับผิดชอบ (Normative Focus) เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ส่งอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด ผู้บริหารคลินิกความงามควรให้ความสำคัญกับการสร้างระบบการดูแลพนักงานที่เน้น "ใจซื้อใจ" เช่น การให้สวัสดิการที่นอกเหนือจากตัวเงิน การสนับสนุนทุนการศึกษาหรือการอบรมเฉพาะทาง (Specialized Training) และการสร้างความสัมพันธ์แบบเกื้อกูลกันภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและมีพันธะสัญญาทางใจที่จะตอบแทนองค์กรด้วยการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ

2. ด้านการสร้างความผูกพันทางจิตใจและการยอมรับความหลากหลาย (Affective & Inclusion) จากข้อค้นพบที่ว่าพนักงานกลุ่ม LGBTQ+ และกลุ่มที่มีความผูกพันทางจิตใจสูงจะมีประสิทธิภาพการทำงานที่โดดเด่น องค์กรควรส่งเสริมนโยบายการยอมรับความหลากหลาย (Inclusion Policy) และสร้างบรรยากาศการทำงานที่พนักงานรู้สึกปลอดภัยที่จะเป็นตัวของตัวเอง (Psychological Safety) การจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความรักในแบรนด์ (Brand Identification) จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ เช่น การอาสาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หรือการส่งมอบบริการที่เกินความคาดหมายให้กับลูกค้าโดยไม่พึ่งพาเพียงคำสั่ง

3. ด้านการบริหารค่าตอบแทนและแรงจูงใจ (Extrinsic & Intrinsic Rewards) ผลวิจัยชี้ให้เห็นว่ากลุ่มพนักงานสายทำยอดขายและสายวิชาชีพที่มีรายได้สูงมีความผูกพันและประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มสนับสนุน คลินิกจึงควรทบทวนโครงสร้างค่าตอบแทนให้มีความยุติธรรมและจูงใจ (Incentive Scheme) โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานสายสนับสนุน (Back Office) ควรมีการออกแบบรางวัลที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Non-financial Rewards) เช่น การประกาศเกียรติคุณ หรือเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน เพื่อยกระดับความผูกพันและประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร

4. ด้านการพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม (Competency Development) เนื่องจากระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ประกอบการจึงควรให้น้ำหนักกับการพัฒนา "สมรรถนะหน้างาน" (Functional Competency) และ "ทักษะการบริการ" (Service Excellence) มากกว่าเกณฑ์ด้านวุฒิการศึกษาเพียงอย่างเดียว การจัดระบบคอร์สอบรมภายใน (Internal Training) ที่เข้มข้นจะช่วยให้พนักงานทุกระดับสามารถรักษามาตรฐานการให้บริการเวชศาสตร์ความงามได้อย่างมีประสิทธิภาพและเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การขยายขอบเขตกลุ่มประชากรและประเภทของธุรกิจบริการสุขภาพ ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาไปยังพนักงานในธุรกิจเวชศาสตร์ความงามในจังหวัดท่องเที่ยวหลักอื่นๆ หรือในระดับภูมิภาค เพื่อเปรียบเทียบว่าปัจจัยด้านสภาพสังคมและวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพการทำงานอย่างไร นอกจากนี้ ควรศึกษาเปรียบเทียบกับธุรกิจบริการสุขภาพประเภทอื่น เช่น โรงพยาบาลเอกชน หรือศูนย์ศัลยกรรมตกแต่งเฉพาะทาง เพื่อให้เห็นภาพรวมของอุตสาหกรรมบริการสุขภาพในวงกว้างมากขึ้น

2. การศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อหาแนวทางสร้างความผูกพันเชิงลึก (Qualitative Research) ควรมีการศึกษาเชิงลึกโดยใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับกลุ่มพนักงานที่มีผลงานโดดเด่น (High Performers) หรือกลุ่มพนักงาน LGBTQ+ เพื่อทำความเข้าใจถึงปัจจัยกระตุ้นทางจิตใจและแรงจูงใจภายในที่เฉพาะเจาะจง รวมถึงการศึกษาในประเด็นที่ว่าเหตุใด "ความผูกพันด้านการคงอยู่" จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลที่ได้มาออกแบบกลยุทธ์การสร้างความผูกพันที่สามารถแปรเปลี่ยนเป็นประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

3. การศึกษาตัวแปรส่งผ่านหรือตัวแปรอิสระอื่นๆ ควรมีการเพิ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสภาวะแวดล้อมในการทำงานยุคใหม่ เช่น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารคลินิก (Transformational Leadership), วัฒนธรรมองค์กรแบบดิจิทัล หรือความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) เพื่อทดสอบว่าปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นหรือไม่ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีข้อมูลที่ทันสมัยในการวางแผนกลยุทธ์ทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2565). *แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจเวชศาสตร์ความงามและมาตรฐานการบริการ*. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.

วรวรรณ เอี่ยมสหเกียรติ และคณะ. (2568). วัฒนธรรมองค์กรและการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์. *วารสารสาธารณสุขและการพัฒนา*, 23(1), 112-128.

Badgett, M. V. L., Durso, L. E., Kastanis, A., & Mallary, C. (2013). *The Business Impact of LGBT-Supportive Workplace Policies*. Los Angeles: The Williams Institute, UCLA School of Law.

Becker, G. S. (1964). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*. New York: Columbia University Press.

Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel Selection in Organizations* (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.

Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative Science Quarterly*, 44(2), 350-383.

García-Sierra, R., Fernández-Castro, J., & Martínez-Zaragoza, F. (2021). Relationship between organizational commitment and job performance in health care professionals. *Journal of Advanced Nursing*, 77(3), 1250-1262.

Gün, K., Söyük, S., & Özsarı, S. H. (2021). The effect of organizational commitment on job performance: A study on health care workers. *Journal of Health Management*, 23(2), 215-228.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.

Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.

Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.

Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.