

การศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของ
กรุงเทพมหานคร

นางสาวปัทมา คล้ายเอม

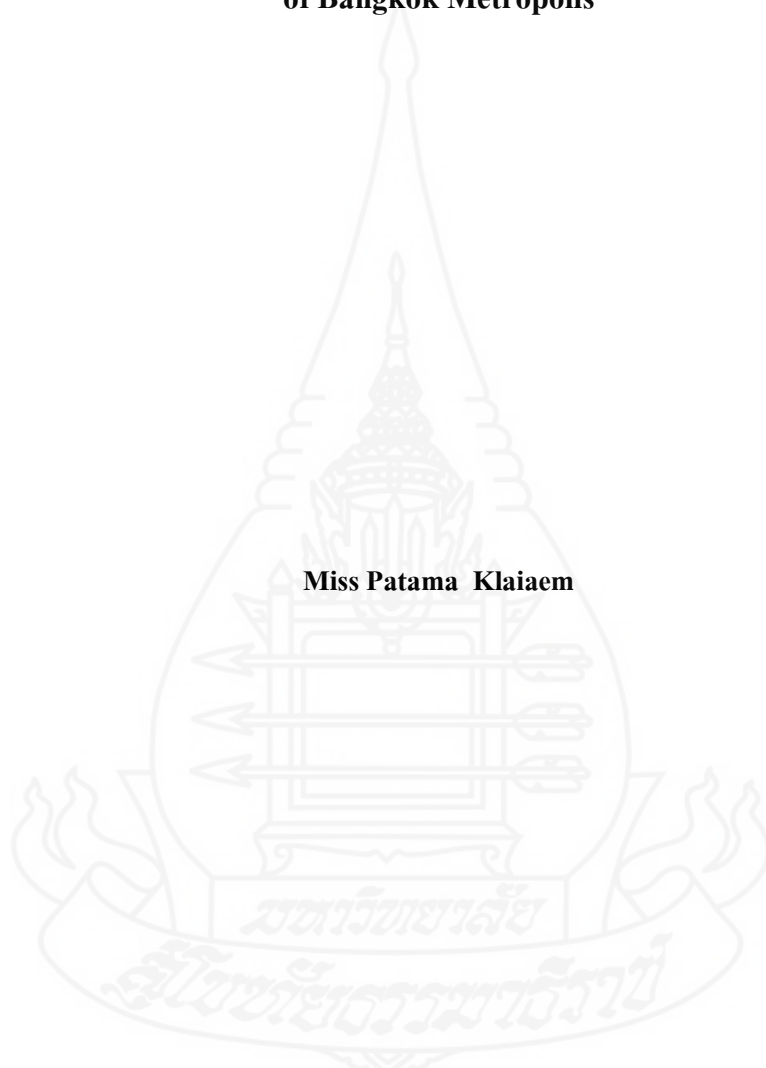


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2558

**A Study of Success in the Operation of Health Centers in Perimeter
of Bangkok Metropolis**

Miss Patama Klaiem



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Education in Nonformal and Informal Education

School of Educational Studies

Sukhothai Thammathirat Open University

2015

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑล
ของกรุงเทพมหานคร
ชื่อและนามสกุล นางสาวปัทมา คล้ายเอม
แขนงวิชา การศึกษานอกระบบ
สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนกนารถ บุญวัฒน์ะกุล
2. รองศาสตราจารย์นवलเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม

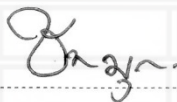
วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2558

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร. ชลทิตย์ เขี่ยมสำอางค์)



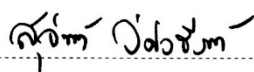
กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนกนารถ บุญวัฒน์ะกุล)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์นवलเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

คณ

ชื่อวิทยานิพนธ์ การศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของ
กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นางสาวปัทมา คล้ายเอม รหัสนักศึกษา 2522600093

ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนกนารถ บุญวัฒน์ะกุล

(2) รองศาสตราจารย์นวลเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม ปีการศึกษา 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครและ (2) เปรียบเทียบระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำนวน 96 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) การทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สาขา และรูปแบบการประกอบธุรกิจที่แตกต่างกัน มีระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ความสำเร็จในการดำเนินงาน / ศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร

Thesis title: A Study of Success in the Operation of Health Centers in Perimeter of Bangkok Metropolis

Researcher: Miss Patama Klaiaem; **ID:** 2522600093

Degree: Master of Education (Non-Formal and Informal Education);

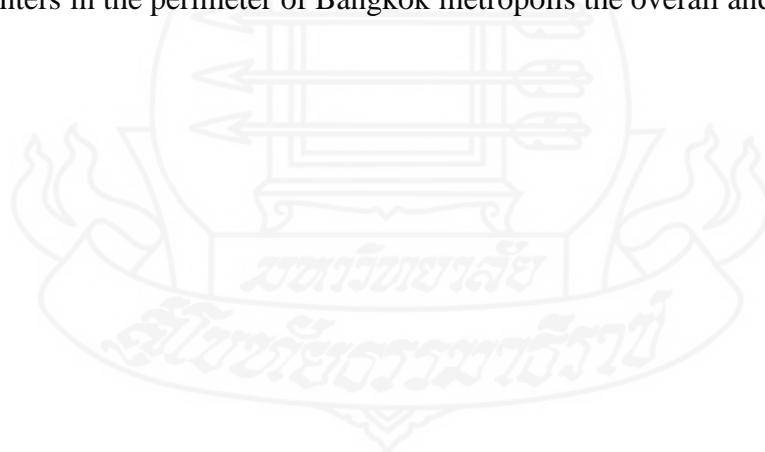
Thesis advisors: (1) Dr. Chanoknart Boonwattanakul, Assistant Professor;
(2) Nuansanach Wongchadtom, Associate Professor; **Academic year:** 2015

Abstract

The purposes of this research were to: (1) study the level of the success in operating of health centers in the perimeter of Bangkok metropolis (2) compare the level of the success in operating of health centers in the perimeter of Bangkok metropolis by personal factors analysis.

The research sample consisted of 96 people include the manager and assistant managers of health centers in the perimeter of Bangkok metropolis , obtained by Stratified Random Sampling. The employed research instrument was a questionnaire level of the success in operating of health centers in the perimeter of Bangkok metropolis. Statistic for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test for independent samples, OW ANOVA.

Research findings showed that: (1) Level of the success in operating of health centers in the perimeter of Bangkok metropolis the overall at a high level. (2) Hypothesis tests the research found that the manager and assistant managers of health centers in the perimeter of Bangkok metropolis by age, education, major and patterns business operations are different the opinions have level of the success in operating of health centers in the perimeter of Bangkok metropolis the overall and its no different.



Keywords: Success in Operating, Health Centers in the Perimeter of Bangkok Metropolis

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายท่านซึ่งข้าพเจ้าผู้วิจัยและจัดทำวิทยานิพนธ์ขอกราบขอบพระคุณทุกๆ ท่านเป็นอย่างสูง ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนกนารถ บุญวิวัฒนะกุล รองศาสตราจารย์ นवलเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม ท่านได้ให้ความเมตตาเป็นที่ปรึกษา ข้อเสนอแนะและให้ความช่วยเหลือในหลายสิ่งหลายอย่างจนกระทั่งลุล่วงไปได้ด้วยดีทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สาริพันธุ์ สุภวรรณ รองศาสตราจารย์ ดร. นฤมล ตันธสุรเศรษฐ์ และอาจารย์สันติ จันทรี ที่ได้กรุณาสละเวลาในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ให้คำแนะนำให้กำลังใจตลอดการศึกษาที่ผ่านมา

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้โอกาสข้าพเจ้าได้ศึกษาเล่าเรียนและเป็นกำลังใจอย่างดียิ่งสำหรับผู้วิจัย คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

ปีทมา กล้ายेम

ธันวาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
การศึกษาตลอดชีวิต	8
แหล่งการเรียนรู้	12
การจัดตั้งศูนย์สุขภาพ	22
การบริหารสมัยใหม่ในการบริหารการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย	34
ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑล ของกรุงเทพมหานคร	36
ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ..	71
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	73
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	82
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	82
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	83
การเก็บรวบรวมข้อมูล	85
การวิเคราะห์ข้อมูล	85

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	88
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนาจการ ด้านการควบคุม ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ ด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์ ของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร	90
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร	104
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	111
สรุปการวิจัย	111
อภิปรายผล	113
ข้อเสนอแนะ	115
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	124
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม	125
ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	127
ประวัติผู้วิจัย	141

สารบัญตาราง

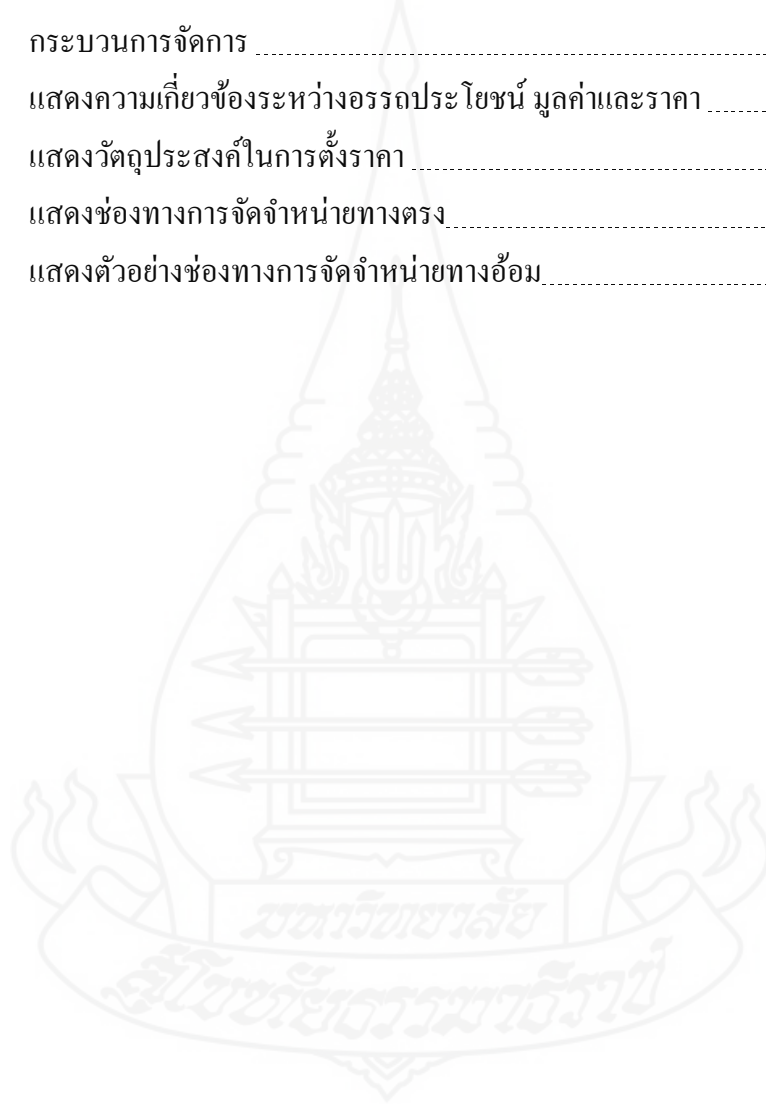
	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของศูนย์สุขภาพ ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร	83
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	88
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	88
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขา	89
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบ การประกอบธุรกิจ	89
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงาน ของศูนย์สุขภาพ ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร โดยรวม	90
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงาน ของศูนย์สุขภาพ ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านการวางแผน	91
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ สุขภาพ ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านการจัดองค์การ	92
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ สุขภาพ ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านการจัดคนเข้าทำงาน	93
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ สุขภาพ ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านการอำนวยความสะดวก	94
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านการควบคุม	95
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	96
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านราคา	97
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของในการดำเนินงาน ของศูนย์ สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านการส่งเสริม การขาย	99
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านการเงิน	100
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านลูกค้า	101
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านกระบวนการ	102
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านนวัตกรรมและการ สร้างสรรค์	103
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑล ของกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ	104
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ ในเขตปริมณฑลของ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ระดับการศึกษา	106
ตารางที่ 4.21 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของความสำเร็จในการดำเนินงาน ของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ระดับการศึกษา	108
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขต ปริมณฑล ของกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม สาขา	109
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ ในเขตปริมณฑลของ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม รูปแบบ การประกอบธุรกิจ	110

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ภาพที่ 2.1 กิจกรรมหลักในการจัดการ	37
ภาพที่ 2.2 กระบวนการจัดการ	42
ภาพที่ 2.3 แสดงความเกี่ยวข้องระหว่างอรรถประโยชน์ มูลค่าและราคา	59
ภาพที่ 2.4 แสดงวัตถุประสงค์ในการตั้งราคา	60
ภาพที่ 2.5 แสดงช่องทางการจัดจำหน่ายทางตรง	61
ภาพที่ 2.6 แสดงตัวอย่างช่องทางการจัดจำหน่ายทางอ้อม	61



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและสำคัญของปัญหา

ความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมีการพัฒนา ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มนุษย์ได้ใช้ความรู้ความสามารถและสติปัญญา คิดค้นปรับเปลี่ยนสภาวะ ธรรมชาติตลอดจนสิ่งแวดล้อม เพื่ออำนวยความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตให้กับตนเองและ สังคม มีการนำเครื่องจักร เครื่องทุ่นแรง มาใช้แทนแรงงานเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ จนทำให้กิจกรรม ที่เคยใช้แรงงานลดลง ส่งผลให้สมรรถภาพทางกายและสุขภาพถดถอยเพราะขาดการออกกำลังกาย รวมไปถึงการมีกิจกรรมทางกายที่ลดน้อยลงเนื่องจากลักษณะการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจาก อาชีพสังคมเกษตรกรรมกลายเป็นอาชีพสังคมอุตสาหกรรม ขณะเดียวกันการดำรงชีวิตในสังคม ปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง ทำให้เกิดความกดดันและความเครียดที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น สุขภาพ กายและสุขภาพจิตได้รับความกระทบกระเทือนอย่างหนัก ส่งผลให้เกิดอัตราเสี่ยงของการนำไปสู่ โรคต่างๆ อันได้แก่ โรคเกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจ ระบบไหลเวียนโลหิต โรคหัวใจ โรคเครียด และโรคซึมเศร้าเพิ่มสูงขึ้น ด้วยเหตุนี้การออกกำลังกายเพื่อคุณภาพชีวิตและสุขภาพจึงมีความสำคัญ และจำเป็นต่อการดำรงชีวิตเช่นเดียวกับปัจจัย 4 ซึ่งจะช่วยให้ชีวิตสามารถดำเนินไปได้อย่างมี คุณภาพและมีคุณค่าต่อตนเอง ครอบครัว สังคม และประเทศชาติ ส่วนกิจกรรมทางกายก็เป็นสิ่งที่ ไม่อาจมองข้ามได้ เนื่องจากการเคลื่อนไหวหรือมีกิจกรรมทางกายที่เอื้อต่อการเสริมสร้างสุขภาพจะ ทำให้คนผู้นั้นมีสุขภาพที่ดี หลีกเลี่ยงปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดโรค (สุขพงษ์ ธีวงศ์, 2554: 1)

การณรงค์ให้ประชาชนได้ดูแลสุขภาพด้วยการออกกำลังกายก่อให้เกิดกระแสนิยม การออกกำลังกายในประชาชนทุกกลุ่มวัยทุกอาชีพและทุกสถานที่ แต่สิ่งที่ผิดตามมา คือ การผุดเกิด ของศูนย์สุขภาพ (fitness)สถานบริการออกกำลังกายทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน หน่วยงานภาครัฐ หลายแห่งจัดให้มีสถานที่พร้อมอุปกรณ์ออกกำลังกายไว้บริการเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเพื่อเป็น สวัสดิการส่งเสริมสุขภาพ ในขณะที่ภาคเอกชน มีการลงทุนในธุรกิจศูนย์สุขภาพ (fitness)สถาน บริการออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้นและได้รับความนิยมอย่างสูงจากประชาชน โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในเขต เมือง เช่น กรุงเทพมหานคร และในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร

เมื่อธุรกิจศูนย์สุขภาพ (fitness)สถานบริการออกกำลังกายได้รับความนิยมนักลงทุนหรือผู้ประกอบการต่างเล็งเห็นโอกาสและช่องทางการเติบโตของผลการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ (fitness)สถานบริการออกกำลังกาย จึงเร่งขยายสาขาและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้ศูนย์สุขภาพ(fitness) ต้องปรับตัว มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการให้มีมาตรฐาน พัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง โครงสร้างของกระบวนการจัดการให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมทั้งในด้านเทคโนโลยีและการให้บริการ บริหารจัดการต้นทุนภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดทั้งด้านงบประมาณและบุคลากร โดยให้เป็นไปอย่างสมดุลและมีประสิทธิภาพ ศูนย์สุขภาพ(fitness)จำเป็นต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถ และศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อความอยู่รอดของศูนย์สุขภาพ(fitness)โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่า การดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ(fitness)ให้ประสบความสำเร็จได้นั้นคงไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากมีองค์ประกอบและปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ(fitness) ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับทุกปัจจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการควบคุม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ ด้านนวัตกรรม และการสร้างสรรค์ ในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ(fitness)ที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากธุรกิจศูนย์สุขภาพมีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่กำลังเริ่มต้นประกอบกิจการเป็นของตนเอง ผู้ที่ประกอบกิจการอยู่แล้วหรือผู้ที่สนใจทั่วไป ได้ทราบถึงองค์ประกอบและปัจจัยที่ส่งผลกับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ โดยนำผลจากการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้กิจการอยู่รอดได้และประสบความสำเร็จต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร

2.2 เปรียบเทียบระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑล
ของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑล
ของกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยมีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จที่มีระดับแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตในการศึกษาแบ่งเป็นขอบเขตเชิงเนื้อหา และขอบเขตเชิงประชากร ดังนี้คือ

5.1 ขอบเขตเชิงเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการควบคุม ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ ด้านนวัตกรรม และการสร้างสรรค์ ของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร

5.2 ขอบเขตเชิงประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ ผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำนวน 123 คน

5.3 ตัวแปรที่ศึกษา

5.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย
 - (1) อายุ
 - (2) ระดับการศึกษา
 - (3) สาขาวิชา
 - (4) รูปแบบการประกอบธุรกิจ

5.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) ด้านการวางแผน
- 2) ด้านการจัดองค์กร
- 3) ด้านการจัดคนเข้าทำงาน
- 4) ด้านการอำนวยความสะดวก
- 5) ด้านการควบคุม

- 6) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
- 7) ด้านราคา
- 8) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
- 9) ด้านการส่งเสริมการขาย
- 10) ด้านการเงิน
- 11) ด้านลูกค้า
- 12) ด้านกระบวนการ
- 13) ด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร มีคำนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

6.1 ความสำเร็จในการดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินธุรกิจของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ในด้านต่างๆ ดังนี้

6.1.1 ด้านการวางแผน หมายถึง การกำหนดการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า วางแผนในด้านการบริหาร การให้บริการแก่ลูกค้า การตลาด การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนการตั้งเป้าหมายรายรับและจำนวนผู้มารับบริการ การทบทวนแผนการดำเนินงานและปรับเปลี่ยนแผนให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์

6.1.2 ด้านการจัดองค์การ หมายถึง การกำหนดโครงสร้างขององค์การที่สามารถเอื้ออำนวยให้แผนที่จัดทำขึ้นไปสู่สัมฤทธิ์ผลที่ปรารถนา ได้แก่ การแบ่งสายงาน การกำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ การมอบหมายอำนาจ ตลอดจนการจัดระบบการสั่งการภายใน

6.1.3 ด้านการจัดคนเข้าทำงาน หมายถึง กระบวนการที่จะค้นหาบุคคลที่ดีและมีความเหมาะสมเพื่อบรรจุลงในโครงสร้างขององค์การพร้อมกับการให้คำแนะนำ อบรมและพัฒนาให้พนักงาน มีการปรับเลื่อนตำแหน่งงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

6.1.4 ด้านการอำนาจการ หมายถึง การใช้ความสามารถของผู้บริหารในการชักจูงพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างดีที่สุด ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจ การติดต่อสื่อสาร ความเป็นผู้นำ

6.1.5 ด้านการควบคุม หมายถึง การติดตามการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่

หากมีปัญหาก็ได้หาทางแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่ ได้แก่ การกำหนดมาตรการการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน

6.1.6 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ หมายถึง สิ่งที่สูงนัยคุณภาพ สถานบริการออกกำลังกาย สามารถนำเสนอขายในตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความจำเป็นของลูกค้าได้ในด้านประโยชน์ที่ได้รับ เช่น การมีบริการให้คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญการออกกำลังกาย บริการอุปกรณ์ออกกำลังกายและชั้นเรียนที่หลากหลาย เช่น โยคะ แอโรบิค

6.1.7 ด้านราคา หมายถึง สิ่งที่กำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปแบบเงินตราเป็นค่าใช้จ่ายการเข้าใช้บริการ ความคุ้มค่าของราคาที่ใช้บริการต้องเสียค่าใช้จ่ายเปรียบเทียบกับความคุ้มค่าที่ผู้ใช้บริการได้รับ รวมไปถึงความแตกต่างของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการอื่นๆ

6.1.8 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง กิจกรรมซึ่งทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่หาง่าย สำหรับลูกค้า เมื่อต้องการไปใช้บริการสถานออกกำลังกาย ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ความสะอาด มีสถานที่จอดรถสะดวก รวมไปถึงทำเลที่ตั้ง ที่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย

6.1.9 ด้านการส่งเสริมการขาย หมายถึง เครื่องมือระยะสั้น เช่น การลดราคา ค่าธรรมเนียมการแจกของสมนาคุณ การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโปรแกรมการออกกำลังกายของพนักงานขาย การโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์ นิตยสาร อินเทอร์เน็ต ใบบลิว

6.1.10 ด้านการเงิน หมายถึง ผลกำไรจากการดำเนินงาน

6.1.11 ด้านลูกค้า หมายถึง ความพึงพอใจในการรับบริการ

6.1.12 ด้านกระบวนการ หมายถึง ประสิทธิภาพ และมาตรฐานของศูนย์สุขภาพ

6.1.13 ด้านนวัตกรรม และการสร้างสรรค์ หมายถึง มาตรฐานของผู้ให้บริการ และการให้บริการต่าง ๆ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตของศูนย์สุขภาพ

6.2 ศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร หมายถึง แหล่งการเรียนรู้ อย่างหนึ่ง มีตัวอาคารและพื้นที่ ให้บริการกิจกรรมการออกกำลังกายหลายๆ ชนิด มีการจัดกิจกรรมต่างๆ และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่มาออกกำลังกาย และมีที่ตั้งอยู่ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดนครปฐม

6.2 ผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร หมายถึง ผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการ ที่ทำงานในศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยเรื่องการศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

7.1 ทำให้ทราบระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร

7.2 เป็นแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎี แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การศึกษาตลอดชีวิต
2. แหล่งการเรียนรู้
3. การจัดตั้งศูนย์สุขภาพ
4. การบริหารสมัยใหม่ในการบริหารการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย
5. ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของ

กรุงเทพมหานคร

6. ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของ

กรุงเทพมหานคร

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การศึกษาตลอดชีวิต

1.1 ความหมายของการศึกษาตลอดชีวิต

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความของการศึกษาตลอดชีวิตไว้ ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545: น.10) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ. 2545 มาตรา 4 ให้ความหมายของการศึกษาตลอดชีวิตว่า เป็นการศึกษาที่เกิดขึ้นจากการผสมผสานระหว่างการศึกษาระบบการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

สุมาลี สังข์ศรี (2545: น.1) กล่าวว่า การศึกษาตลอดชีวิต หมายถึง ภาพรวมของการศึกษาทุกประเภทที่เกิดขึ้นตลอดชีวิตของมนุษย์ ตั้งแต่เกิดจนตายและเป็นการศึกษาเพื่อมุ่งพัฒนาบุคคลให้ปรับตัวเข้ากับความเปลี่ยนแปลงในทุกช่วงชีวิตของบุคคลและพัฒนาต่อเนื่องไปให้

เต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล การศึกษาตลอดชีวิตครอบคลุมการศึกษาทุกรูปแบบ ทุกวัยทั้ง การศึกษาในระบบโรงเรียน การศึกษานอกระบบโรงเรียน และการศึกษาแบบไม่เป็นทางการ จากทุกแหล่งความรู้ในชุมชนและสังคม และเกิดขึ้นได้ทุกที่ โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ การศึกษาตลอดชีวิตเป็นการศึกษาที่สัมพันธ์กับชีวิตและผสมผสานกลมกลืนกับการดำเนินชีวิตของบุคคล

สุนทร สุนันท์ชัย (2544: น.15) กล่าวว่า การศึกษาตลอดชีวิตเป็นการศึกษาทั้งหมดของชีวิตมนุษย์ จากเกิดจนตาย มุ่งพัฒนามนุษย์ให้ปรับตัวเข้ากับความเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน และพัฒนาต่อเนื่องให้เต็มศักยภาพของบุคคลแต่ละคน เป็นการศึกษาที่เกิดจากแรงจูงใจที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองจากแหล่งการเรียนรู้ทั้งในระบบ นอกระบบ และไม่เป็นทางการ

นุชนาถ สุนทรพันธ์ (2555: น.2) กล่าวว่า การศึกษาตลอดชีวิตเป็นการศึกษาสำหรับประชาชน หลักการ คือ คนทุกคนต้องได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต การศึกษาต้องครอบคลุมทุกด้านมิใช่เฉพาะชีวิตการทำงานเท่านั้น เพราะไม่เพียงบุคคลต้องพัฒนาตนเองและความสามารถในการประกอบอาชีพของตน คนแต่ละคนต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการพัฒนาชุมชนและประเทศโดยส่วนรวม ทั้งด้านเศรษฐกิจ ชีวิตความเป็นอยู่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และวัฒนธรรมด้วย ทั้งนี้เพราะสังคม เศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมและพัฒนาการทางเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การศึกษาตลอดชีวิตเปิดโอกาสให้คนทั่วไปได้รับการศึกษา เพราะสามารถเลือกเรียนตามรูปแบบที่ตนต้องการ ยืดหยุ่นได้ตามโอกาส ทุกคนสามารถเรียนรู้ได้จากทุกแห่งตามโอกาสจะอำนวย

สรุปความหมายของการศึกษาตลอดชีวิต คือ การศึกษาตลอดชีวิตเป็นกระบวนการที่มีผลต่อการเรียนรู้ โดยวิธีการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยซึ่งเกิดขึ้นกับบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย เพื่อให้บุคคลได้พัฒนาตนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาต่อไปให้เต็มศักยภาพของตน โดยบุคคลนั้นมีแรงจูงใจที่จะศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง

1.2 ความสำคัญของการศึกษาตลอดชีวิต

สุมาลี สังข์ศรี (2545: น.15) สรุปความสำคัญของการศึกษาตลอดชีวิต ดังนี้

1. การศึกษาตลอดชีวิตช่วยให้บุคคลมีโอกาสเรียนรู้ทุกช่วงชีวิต
2. การศึกษาตลอดชีวิตช่วยให้บุคคลได้รับ โอกาสทางการศึกษาอย่างเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน
3. การศึกษาตลอดชีวิตช่วยให้บุคคลได้รับการศึกษาในรูปแบบที่เหมาะสมกลมกลืนกับสภาพการดำเนินชีวิตจริง เพราะการศึกษาตลอดชีวิตเป็นการบูรณาการศึกษากับชีวิต
4. การศึกษาตลอดชีวิตช่วยให้บุคคลได้รับการศึกษาที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับชีวิตจริงได้

5. การศึกษาตลอดชีวิตช่วยให้บุคคลได้รับการศึกษาที่สอดคล้องกับการงาน ช่วยให้บุคคลสามารถเลือกอาชีพและพัฒนาอาชีพได้อย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์กับสภาพที่เปลี่ยนไป

6. การศึกษาตลอดชีวิตช่วยให้บุคคลมีความรู้ ทักษะที่จะแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

7. การศึกษาตลอดชีวิตช่วยให้บุคคลมีอิสระในการเรียนรู้สามารถเลือกเรียนในสิ่ง ที่ตรงกับระดับความสามารถของตนเอง

8. การศึกษาตลอดชีวิตช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ

9. การศึกษาตลอดชีวิตช่วยให้บุคคลสามารถพึ่งพาตนเองได้และนำตนเองได้ใน การเรียนรู้

10. การศึกษาตลอดชีวิตช่วยให้บุคคลได้พัฒนาตนเอง ตลอดทุกช่วงชีวิตและ พัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองได้อย่างเหมาะสม

11. การศึกษาตลอดชีวิตเป็นการศึกษาที่ช่วยให้ผู้ด้อยโอกาสในสังคมได้มีโอกาส ในการศึกษา ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง

12. การศึกษาตลอดชีวิตช่วยให้บุคคลและองค์กรในสังคมมีส่วนร่วมในการจัด การศึกษา

13. การศึกษาตลอดชีวิตช่วยสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

1.3 หลักการของการศึกษาตลอดชีวิต

สุนทร สุนันท์ชัย (2544: น.25) กล่าวถึง หลักการของการศึกษาตลอดชีวิต ว่า

1. การศึกษาไม่ได้สิ้นสุดลงเมื่อบุคคลจบการศึกษาจากสถาบันการศึกษา หากแต่ เป็นกระบวนการตลอดชีวิตของบุคคล บุคคลสามารถวางแผนเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมและแหล่งวิชา ที่มีอยู่ในสังคมได้

2. การศึกษาตลอดชีวิต ประกอบด้วย การศึกษาในระบบการศึกษานอกระบบ และ การศึกษาที่ไม่เป็นทางการ

3. บ้านมีบทบาทสำคัญอันดับแรกในการให้การศึกษาดูตลอดชีวิต เปรียบเสมือน โรงเรียนแห่งแรก มีหน้าที่อบรมและให้การศึกษเบื้องต้นแก่เด็ก และเป็นการวางรากฐานที่ดีให้แก่ เด็กในการศึกษาดูตลอดชีวิต

4. ชุมชนเป็นแหล่งการศึกษาลำดับต่อมา เด็กได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ จากแหล่งการ เรียนรู้หลากหลายประเภทในชุมชน เช่น โรงเรียน สถานประกอบการ โรงพยาบาล วัด เป็นต้น

5. การศึกษาตลอดชีวิตจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและผสมผสานกันทั้งใน แนวตั้งและแนวนอน แนวตั้ง หมายถึง ช่วงชีวิตตั้งแต่เกิดจนตาย บุคคลควรได้รับการศึกษาในทุก วัย ในทุกช่วงชีวิต และแนวนอน หมายถึง บุคคลควรได้รับการพัฒนาทุกด้านในช่วงชีวิตหนึ่ง ดังนั้น บุคคลควรได้รับการพัฒนาทุกประเภทและต้องมีความสัมพันธ์กับชีวิตประจำวัน

6. การจัดการศึกษาตลอดชีวิตให้กับประชาชนทุกคน และทุกกลุ่มเป้าหมายอย่าง เท่าเทียมกัน โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสในสังคม

7. การศึกษาตลอดชีวิตมีลักษณะยืดหยุ่นและหลากหลายในด้านเนื้อหา สื่อการ เรียนรู้ วิธีการเรียนรู้ ระยะเวลาที่ใช้ในการเรียนและกฎระเบียบต่างๆ เป็นต้น

8. เป้าหมายสูงสุดของการศึกษาตลอดชีวิต คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิต

9. สิ่งที่สำคัญสำหรับการศึกษาตลอดชีวิตคือโอกาส แรงจูงใจและความสามารถที่ จะศึกษา โดยจะต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่กลุ่มเป้าหมาย ให้เห็นถึงความจำเป็นของ การศึกษาที่มีต่อชีวิต

10. การศึกษาตลอดชีวิตเป็นภาพรวมของการศึกษาทั้งหมด โดยครอบคลุม การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ทุกระดับ

11. บุคคลทุกเพศ ทุกวัย มีความสามารถที่จะเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต หากจะต้องจัด การศึกษาให้เหมาะสมกับสภาพของบุคคลในขณะนั้น

12. ควรจัดการเรียนรู้เรื่องสภาพจริงและปัญหาที่จะเผชิญเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และสามารถพึ่งพาตนเอง และแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้

13. การศึกษามีความจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกช่วงชีวิต ตั้งแต่เกิดจนตาย เพื่อให้ บุคคลสามารถดำเนินชีวิตและปรับตัวให้เข้ากับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงต่างๆ ในช่วงวัยได้อย่างเหมาะสม

14. การจัดการศึกษาตลอดชีวิตให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องอาศัยความ ร่วมมือของทุกฝ่ายทั้งรัฐบาล เอกชน สถาบันการศึกษา องค์กรท้องถิ่นและประชาชน

1.4 แนวปฏิบัติของการศึกษาตลอดชีวิต

สุมาลี สังข์ศรี (2545: น.20) กล่าวว่า การจัดการศึกษาตลอดชีวิตให้มีประสิทธิภาพ ควรมีแนวปฏิบัติในประเด็นหลัก ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาให้ชัดเจน
2. ศึกษาวิเคราะห์และกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน
3. จัดการศึกษาทุกประเภทให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพ
4. จัดแหล่งการเรียนรู้ให้มีความหลากหลาย เปิดกว้างและประชาสัมพันธ์
5. ผู้จัดการศึกษาตลอดชีวิตควรประสานความร่วมมือระหว่างกัน

6. เนื้อหาหลักสูตรจะต้องเกี่ยวข้องกับชีวิตจริงและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

7. วิธีการให้การศึกษาค้นคว้าความรู้ ควรมีความหลากหลายให้ผู้เรียนเลือกได้ตามความต้องการและความสะดวก

8. ใช้สื่อและเทคโนโลยีช่วยในการจัดการศึกษาให้ครอบคลุมต่อเนื่องตลอดชีวิต

9. พัฒนาครูให้รู้บทบาทและมีทักษะในการจัดการศึกษาตลอดชีวิต

10. การวัดและประเมินผลควรใช้วิธีการที่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง

สรุปการศึกษาตลอดชีวิตเป็นการจัดการศึกษาที่ผสมผสานทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย มุ่งให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ในเรื่องที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นอยู่ สภาพแวดล้อม และปัญหา เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายที่มีตั้งแต่เด็ก เยาวชน ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะต่างๆ สามารถนำความรู้ ทักษะไปใช้แก้ปัญหา พัฒนาอาชีพ พัฒนาคุณภาพชีวิตในด้านต่างๆ การจัดการศึกษาตลอดชีวิตควรเป็นความร่วมมือของทุกฝ่าย ทุกองค์กร

2. แหล่งการเรียนรู้

2.1 ความหมายของแหล่งการเรียนรู้

การใช้แหล่งการเรียนรู้เป็นสิ่งจำเป็นในการจัดการเรียนรู้อันจะทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ ประสบการณ์และเกิดกระบวนการเรียนรู้ ตามจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาที่จะสร้างนักเรียน ที่มีคุณภาพ ซึ่งแหล่งการเรียนรู้มีความหมายดังนี้

ศิริกาญจน์ โกสุมภ์ และดารณี คาวจันง (2545: น.18) ได้อธิบายความหมายของแหล่งเรียนรู้ หมายถึง สภาพแวดล้อมทั้งในโรงเรียนและนอกโรงเรียนที่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และเป็นแหล่งที่จะทำให้ผู้สอนสามารถออกแบบการเรียนรู้ให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติหรือได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันระหว่างกลุ่มเพื่อน ระหว่างครูกับนักเรียน ระหว่างวิทยากรประจำแหล่งเรียนรู้กับครูและผู้เรียน รวมทั้งเป็นแหล่งที่ผู้เรียนอาจอาศัยการสืบค้นของตนเองเพื่อการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม

สุมาลี สังข์ศรี (2545: น.22) ให้ความหมายว่า แหล่งการเรียนรู้ หมายถึงบุคคล กิจกรรมที่มีอยู่ในชุมชนซึ่งให้ประสบการณ์แก่ประชาชนได้ ดังนั้นแหล่งการเรียนรู้ในชุมชนอาจจะเป็นศาสนสถาน โรงเรียน พิพิธภัณฑ์ สวนสมุนไพร ภูมิปัญญาท้องถิ่น พิธีกรรมทางศาสนา

ประเพณี ศูนย์การศึกษาในชุมชน ห้องสมุด สถานประกอบการ หน่วยงานต่างๆ ที่มีสาขาอยู่ในชุมชน เป็นต้น

บุญเลิศ มาแสง (2553: น.2) ให้ความหมายว่า แหล่งความรู้หรือแหล่งวิทยาการเป็นแหล่งรวมกิจกรรมที่กระตุ้นเตือนให้เกิดความสำนึกและตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา แหล่งความรู้จะเป็นแบบใดนั้น ขึ้นอยู่กับสภาพความจำเป็นและความเหมาะสม-

สมกับสภาพของท้องถิ่น

ศุมนทิพย์ บุญสมบัติ (2547: น.22) กล่าวว่า การเรียนรู้ของบุคคลมาจากสิ่งที่อยู่ นอกห้องเรียน เช่น ครอบครัว สื่อมวลชน ศาสนา แหล่งทรัพยากร บุคคล หรือวิทยาการที่มีอยู่ในชุมชน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545: น.3) ได้อธิบายความหมายของแหล่งเรียนรู้ว่า แหล่งเรียนรู้ หมายถึง “แหล่ง” หรือ “ที่รวม” อันอาจเป็นสถานที่หรือศูนย์รวม ที่ประกอบด้วยข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และกิจกรรมที่มีกระบวนการเรียนรู้หรือกระบวนการเรียนการสอนที่มีรูปแบบแตกต่างจากกระบวนการเรียนการสอนที่มีครูเป็นผู้สอนเป็นการเรียนรู้ที่มีกำหนดเวลาเรียนยืดหยุ่นสอดคล้องกับความต้องการและความพร้อมของผู้เรียนการประเมินและการวัดผลการเรียนมีลักษณะเฉพาะสร้างขึ้นให้เหมาะสมกับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นรูปแบบเดียวกับการประเมินผลในชั้นหรือห้องเรียนนั้น จะเห็นได้ว่าการจัดอยู่มาภายใต้ทั้งที่เป็นของภาครัฐและภาคเอกชน วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งนั้นเป็นการเฉพาะแตกต่างกันออกไปไม่ว่าจะเป็นพิพิธภัณฑ์ สวนพฤกษศาสตร์ หรือแม้แต่หอสมุดแห่งชาติ และอุทยานประวัติศาสตร์ เป็นต้น

ศุมน อมรวิวัฒน์ (2546: น.1) กล่าวถึงแหล่งเรียนรู้ในชุมชนและธรรมชาติว่า หมายถึง ธรรมชาติ สังคม ชุมชน และภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ผู้เรียนสามารถค้นพบความรู้ได้ นอกเหนือจากหนังสือเรียน

ประจักษ์ บุญอารีย์ (2545: น.12) กล่าวว่าควรมีแหล่งการเรียนรู้ ในแต่ละท้องถิ่น ดังนี้

1. แหล่งเรียนรู้ตามธรรมชาติ ได้แก่แหล่งการเรียนรู้ที่มีอยู่แล้วตามธรรมชาติ เช่น หิน ดิน น้ำ สัตว์ พืช อากาศ หรือสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติทุกอย่างที่อยู่ในท้องถิ่น เช่น พื้นที่ป่า ในชุมชน ถ้าภูเขา น้ำตก หาดทราย แหล่งน้ำ ทะเล ต้นไม้ หินชนิดต่างๆ ดินจากพื้นที่ต่างๆ นก สัตว์ป่า ปลา แสงแดด ลม ฝน แมลงต่างๆ สภาพภูมิศาสตร์ท้องถิ่น แหล่งเกลือและสินแร่ต่างๆ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เกิดขึ้นเป็นและมีขึ้นตามธรรมชาติเป็นสิ่งที่เราต้องเรียนรู้และเข้าใจ สามารถนำไปใช้

ให้เป็นประโยชน์คุณแลอนุรักษ์ และอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขสมดุลและยั่งยืนจะมีคุณค่าต่อ การศึกษามากเพียงใดขึ้นอยู่กับเห็นคุณค่าและการบริหารจัดการ

2. แหล่งการเรียนรู้ที่สร้างขึ้น ได้แก่ แหล่งการเรียนรู้ที่องค์กรภาครัฐและเอกชน สร้างขึ้น เพื่อลูกหลานในท้องถิ่น เช่น

2.1 หอสมุดของท้องถิ่น และห้องสมุดเอกชนทั้งที่อยู่ในและนอกสถานศึกษา ขององค์กรเอกชนหรือของส่วนบุคคล แม้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะเจริญก้าวหน้าเพียงใดก็ตาม การอ่านก็ยังมีค่าสำคัญมากเพียงนั้น

2.2 สถาบันการเรียนรู้ที่สร้างขึ้นในท้องถิ่นคือ สถานที่ที่สร้างขึ้นเพื่อให้คนเข้า ศึกษารวมและเรียนรู้ของท้องถิ่น เช่นศูนย์ศิลปวัฒนธรรม หอศิลป์ พิพิธภัณฑ์เมือง พิพิธภัณฑ์ปลาน้ำ จืด สวนสัตว์ สวนสมุนไพร สวนหิน สวนรุกขชาติ ศูนย์วิทยาศาสตร์ ฯลฯ ซึ่งแต่ละท้องถิ่น สร้างสรรค์ขึ้นเพื่อลูกหลานอย่างหลากหลาย

2.3 แหล่งประวัติศาสตร์และ โบราณคดี ได้แก่ สถานที่อันเป็นร่องรอยความ เป็นมา ในอดีตของแต่ละท้องถิ่น เช่นซากปรักหักพัง ของชุมชนเก่า วัดเก่า ภาพเขียนสีผนังถ้ำ เตาเผา เครื่องปั้นดินเผา ปราสาทขอมซึ่งมีในท้องถิ่น ควรได้รับการจัดการให้เป็นแหล่งเรียนรู้

2.4 สถานที่ราชการ ต้องจัดสถานที่ของประชาชน บริการประชาชนเพื่อ ประชาชน โปร่งใส ตรวจสอบได้ เรียนรู้และเข้าใจได้ว่ามีภารกิจอะไร ประชาชนจะปฏิบัติอย่างไร ในการใช้บริการ ฯลฯ ป้าย “สถานที่ราชการห้ามเข้า” จะต้องหมดไปจากสถานที่ราชการ

2.5 สถานประกอบการของเอกชน เป็นความรับผิดชอบของสถานการณื ภาคเอกชน ที่ต้องมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาตามปฏิญา “All for Education” นอกจากให้โอกาส ใช้เป็นแหล่งฝึกงานแล้ว ควรมีกฎหมากำหนดให้สถานประกอบการจัดโอกาสให้ผู้ต้องเรียนรู้ สามารถได้เรียนรู้กิจกรรมต่างๆ ได้ด้วย

2.6 สถานที่สาธารณะ เช่น สวนสาธารณะ อนุสาวรีย์ สนามกีฬา วนอุทยาน ป่า ชุมชน ค่ายลูกเสือ

2.7 แคนเคาเรพและสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ ได้แก่ สถานที่ที่สร้างขึ้นให้เป็นสิ่ง ศักดิ์สิทธิ์หรือจิตวิญญาณตามความเชื่อของแต่ละชุมชน เช่นศาลเจ้า คอนเจ้าปู่ ศาลพระภูมิ ศาลหลักเมือง ฯลฯ

3. วัดวาอารามและสถานที่สำคัญทางศาสนา เป็นสถาบันและแหล่งการเรียนรู้คู่กับ สังคมไทยและสังคมโลกมายาวนานมีในทุกชุมชน เช่น วัดของชุมชนพุทธ โบสถ์ในชุมชนคริสต์ มัสยิดในชุมชนอิสลาม นับเป็นแหล่งเรียนรู้ทางศาสนา ศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญที่แต่ละท้องถิ่น ควร ได้รับการจัดการให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ที่สมบูรณ์สำหรับลูกหลาน

4. ภูมิปัญญาและแหล่งภูมิปัญญาท้องถิ่น ในทุกท้องถิ่นมีปัญญาที่บรรพชนได้เรียนรู้และสืบทอดต่อกันมาอย่างมากมาย ทั้งยังมีแหล่งภูมิปัญญาที่เป็นบุคคลหรือเรียกกันว่า ภูมิปัญญาชาวบ้าน และมีสถานที่ที่เก็บรวบรวมผลผลิตหรือผลงานอันเกิดจากการกระทำของภูมิปัญญาบุคคลอย่างมากมาย ทั้งภูมิปัญญาบุคคลและสถานที่ ควรถูกจัดให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ของลูกหลาน ได้รับการยกย่องชมเชยในฐานะผู้ทำคุณประโยชน์ทางการศึกษาและวัฒนธรรมของท้องถิ่น และควรได้รับสิทธิประโยชน์ในฐานะผู้ให้การศึกษาตามควรแก่สถานภาพ

5. กิจกรรมในวิถีชีวิตและประเพณีของท้องถิ่น มีกิจกรรมการงาน การละเล่น และประเพณีวัฒนธรรมมากมายที่คนในแต่ละสังคมต้องเรียนรู้และถือปฏิบัติ เช่น อาชีพต่างๆ ซึ่งมีความรู้และการปฏิบัติแตกต่างกันไปที่นักเรียนและผู้ใฝ่รู้สามารถเรียนรู้ได้ทั้งสิ้น

6. วัตถุเครื่องมือเครื่องใช้ในท้องถิ่น ในแต่ละท้องถิ่นมี เครื่องมือเครื่องใช้ อันเป็นผลผลิตจากภูมิปัญญาอย่างมากมาย ควรจะได้ศึกษาค้นคว้า จัดทำหรือจัดหาของตัวอย่างทาเอกสารหรือรวบรวมไว้เป็นหมวดหมู่ให้นักศึกษาเรียนรู้ได้อย่างสะดวก

7. แหล่งท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว ในโลกไร้พรมแดนต่อไปนี้ คนทุกชาติ ทุกภาษา จะไปมาหาสู่เพื่อเรียนรู้ซึ่งกันและกัน สถานที่ท่องเที่ยวจึงเป็นแหล่งการเรียนรู้ของคนต่างถิ่น และคนในท้องถิ่น โดยเฉพาะการเรียนรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน

8. แหล่งเรียนรู้จากสื่อสารมวลชนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ด้วยความเจริญก้าวหน้าด้านการสื่อสารและการโทรคมนาคมทุกท้องถิ่นสามารถที่จะมีสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ได้ทั่วไป ซึ่งสามารถทั้งในสถาบันการศึกษา และธุรกิจ เช่น ธุรกิจอินเทอร์เน็ต อีเมลล์ คอมพิวเตอร์ เกมส์ ฯลฯ ความเจริญก้าวหน้าเหล่านี้หากได้นำไปเพื่อการเรียนรู้ ก็จักเป็นประโยชน์อย่างมหาศาล แต่หากผู้ใหญ่ในท้องถิ่น ใช้เป็นเครื่องมือและแหล่งมอมเมาลูกหลาน เพื่อความร่ำรวยและเห็นแก่ตัว โดยใช้เยาวชนลูกหลานเป็นเป้าหมายก็จะเป็นอันตรายอย่างยิ่ง

9. โรงเรียนและสถาบันการศึกษาทุกระดับ โรงเรียนและสถาบันการศึกษาในอนาคต ไม่เป็นเพียงสถานการสอนสำหรับนักเรียนนักศึกษาในวัยใดวัยหนึ่งต่อไปอีกแล้วแต่จะพัฒนาไปสู่ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ซึ่งปวงชนสามารถเข้าไปเรียนรู้ได้จากแหล่งข้อมูลและเครื่องมือที่ได้มาจากภาษีของประชาชน สถาบันการศึกษาในชุมชนจะเชื่อมโยงเครือข่ายที่สามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่าแหล่งการเรียนรู้ หมายถึง สถานการณ์ หรือบุคคล อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม สื่อเทคโนโลยี ที่เป็นแหล่งข้อมูล และมีส่วนร่วมส่งเสริมสนับสนุน ให้ความรู้ สามารถจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนได้แสวงหาความรู้ เกิดการเรียนรู้ ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน หรือศูนย์รวมข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ เทคโนโลยี ทั้งจากสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและสิ่งที่มนุษย์

สร้างขึ้น เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้เรียนเข้าไปศึกษาหาความรู้และเรียนรู้ด้วยตนเองตามอัชฌาศัย ทำให้ผู้เรียนพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ของตนเองตามธรรมชาติ และเต็มตามศักยภาพ ซึ่งแหล่งเรียนรู้ประกอบด้วยแหล่งเรียนรู้ภายในโรงเรียนและแหล่งเรียนรู้ภายในท้องถิ่นแหล่งเรียนรู้ในโรงเรียน ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดหมวดวิชา ห้องพิพิธภัณฑ์ ห้องคอมพิวเตอร์ ศูนย์วิชาการ ศูนย์พัฒนากิจกรรมการเรียนการสอน สวนพฤกษศาสตร์ เป็นต้น

2.2 ความสำคัญ of แหล่งการเรียนรู้

แหล่งการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และบรรลุมาตรฐานของหลักสูตรทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพ แหล่งเรียนรู้ทำให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะต่างๆ ส่งผลต่อการเรียนรู้มีความเข้าใจในบทเรียนมากยิ่งขึ้น และพัฒนาผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพ แหล่งเรียนรู้จึงมีความสำคัญต่อการจัดการเรียนรู้ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545: น.12) มุ่งเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ โรงเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงต้องทหาหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นผู้ที่มีความรู้เพียงพอที่จะดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ ส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักและสามารถใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ได้เต็มตามศักยภาพ โดยจัดกระบวนการเรียนรู้ไว้ดังนี้

1. จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล
2. ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์และการประยุกต์ความรู้ มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา
3. จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง
4. จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่างๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา
5. ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอนและแหล่งวิทยาการประเภทต่างๆ
6. จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลาทุกสถานที่ มีการประสานความร่วมมือกับบิดามารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

ศิริกาญจน์ โกลุมภ์ และดารณี คาวจันง (2545: น.22) เห็นว่าโรงเรียนในอนาคตควรมีการจัดการเรียนรู้ให้สัมพันธ์กับวิถีชีวิตในชุมชนกล่าวคือ การจัดกระบวนการเรียนรู้ให้สอดคล้อง

เชื่อมโยงกับสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชน ในแต่ละท้องถิ่น เพราะแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันทั้งสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติ อาชีพ ขนบธรรมเนียมประเพณี ภาษา และความเป็นอยู่ ความแตกต่างเหล่านี้ล้วนเป็นองค์ความรู้ ที่ควรค่าแก่การสืบทอดเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นและประเทศชาติ

นฤมล ดันธสุเรศรัฐ (2533 อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2548: น.29) กล่าวถึง ความสำคัญของแหล่งการเรียนรู้ว่า

1. เป็นแหล่งการศึกษาตลอดชีวิตที่ประชาชนจะมีปฏิสัมพันธ์เพื่อหาความรู้ต่างๆ ได้ด้วยตนเองตลอดเวลา โดยไม่จำกัดเพศ และวัย
2. เป็นแหล่งที่ประชาชนจะเข้าไปปฏิสัมพันธ์เพื่อหาความรู้จากแหล่งกำเนิดได้
3. เป็นแหล่งที่ประชาชนจะเข้าไปปฏิสัมพันธ์เพื่อให้เกิดประสบการณ์ตรงหรือลงมือปฏิบัติจริงได้
4. เป็นแหล่งที่ประชาชนจะเข้าไปปฏิสัมพันธ์เพื่อให้ได้ความรู้เกี่ยวกับวิทยาการใหม่ๆ ที่มีการคิดค้นขึ้นและยังไม่มีของจริงให้เห็นเช่น ศึกษาสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ จากงานนิทรรศการ
5. เป็นการให้ข่าวสาร และเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ค่านิยมเพื่อเกิดการยอมรับสิ่งใหม่ๆ แนวคิดใหม่ๆ หรือมีมุมมองใหม่ๆ ได้

แหล่งการเรียนรู้ในชุมชนมีความสำคัญต่อการศึกษานอกระบบใน 3 กลุ่มใหญ่ ดังนี้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2548: 29-32)

1. การศึกษานอกระบบด้านพื้นฐาน

การศึกษานอกระบบขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย กิจกรรมการสอนอ่าน-เขียน สำหรับผู้ที่อ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ การศึกษานอกระบบสายสามัญ ซึ่งเทียบเท่าการศึกษาในระบบ โรงเรียนระดับประถมมัธยมต้นและมัธยมปลาย การจัดการศึกษานอกระบบประเภทการศึกษาพื้นฐาน ได้ใช้ประโยชน์จากแหล่งการเรียนรู้ในชุมชนลักษณะ ดังนี้

1.1 กิจกรรมการเรียนการสอนอ่านเขียนสำหรับผู้ที่มีหนังสือหรือผู้อ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ กิจกรรมนี้ใช้แหล่งการเรียนรู้ชุมชน มีดังนี้

1) ใช้เป็นสถานที่จัดการเรียนการสอน เช่น ใช้บริเวณวัด ใช้สถานที่ของที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ใช้ศาลากลางบ้าน ฯลฯ

2) ใช้เป็นสื่อในการเรียนรู้ ในการสอนอ่าน-เขียน เนื้อหาที่สอน มักจะเกี่ยวกับสภาพการดำเนินชีวิต ดังนั้น วิทยากรอาจใช้ทรัพยากรธรรมชาติในชุมชน เช่น แม่น้ำ ลำคลอง ภูเขา ป่าไม้เป็นเนื้อหาในการเรียน

3) ใช้วิทยากรจากแหล่งความรู้ในบางแห่ง ในการจัดกิจกรรมสอนอ่าน-เขียน อาจจะขอวิทยากรจากโรงเรียนในหมู่บ้านหรือนิมนต์พระจากวัดในหมู่บ้านเป็นผู้สอน

4) ใช้เป็นแหล่งทบทวนทักษะการอ่าน-เขียน แหล่งการเรียนรู้ เช่น ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้านหรือห้องสมุดสามารถเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่ประชาชนผู้เรียนอ่านเขียน มาฝึกการอ่านเขียนเพื่อไม่ให้ลืมหนังสือ

1.2 กิจกรรมการศึกษานอกระบบสายสามัญที่เทียบเท่าระดับประถมและมัธยมศึกษา กิจกรรมนี้ใช้แหล่งการเรียนรู้ในชุมชนที่มีลักษณะ ดังนี้

1) ใช้เป็นสถานที่พบกลุ่ม ในกิจกรรมการศึกษานอกระบบสายสามัญที่เทียบเท่าระดับชั้นต่างๆ นั้นต้องมีการพบปะระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนเป็นระยะๆ เช่น ทุกสุดสัปดาห์ วิทยากรผู้จัดอาจจะขอใช้สถานที่ของแหล่งการเรียนรู้ในชุมชนเป็นสถานที่พบกลุ่มเช่น ที่โรงเรียน ในชุมชน ที่วัด ฯลฯ

2) ใช้วิทยากรจากแหล่งการเรียนรู้ในชุมชนบางแห่งเช่น โรงเรียน ห้องสมุด ประชาชน มีครูและเจ้าหน้าที่ที่อาจจะมาช่วยเป็นวิทยากรในการเรียนการสอนได้

3) เป็นแหล่งในการค้นคว้าหาความรู้ แหล่งการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน หน่วยงานต่างๆ ในท้องถิ่น สามารถเป็นสถานที่ที่ผู้เรียนมาค้นคว้าหาข้อมูลความรู้เพื่อประโยชน์ในการศึกษา

4) เป็นสื่อในการเรียนรู้ แหล่งการเรียนรู้ประเภททรัพยากรธรรมชาติ โบราณสถาน โบราณวัตถุที่มีอยู่ในชุมชนสามารถนำมาเป็นสื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนในระดับชั้นต่างๆ ได้

2. การศึกษานอกระบบประเภททักษะอาชีพ

การศึกษานอกระบบประเภททักษะอาชีพ ประกอบด้วย การฝึกอาชีพระยะสั้น การฝึกอาชีพระยะยาว การฝึกอาชีพแบบกลุ่มสนใจการฝึกอาชีพในลักษณะต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์จากแหล่งการเรียนรู้ในชุมชนในลักษณะ ดังนี้

2.1 ใช้เป็นสถานที่ฝึกอบรม การฝึกอบรมโดยขอใช้สถานที่ของแหล่งการเรียนรู้ เช่น ที่วัด โรงเรียน สถานประกอบการในชุมชน เป็นต้น

2.2 ใช้เป็นสถานที่ศึกษาดูงาน การฝึกอบรมวิชาชีพ ในบางวิชาอาจจะใช้ดูงาน เช่น การฝึกอบรมด้านการเกษตร สถานที่ดูงาน อาจจะเป็นบ่อเลี้ยงปลา ไร่อะไร เป็นต้น

2.3 ขอใช้วิทยากรของแหล่งการเรียนรู้ ในการฝึกอบรมวิชาชีพในหลายสาขาวิชา ได้แก่ ประชาชน นอกจากจะใช้วิทยากรที่เกี่ยวข้องแล้ว อาจจะใช้วิทยากรจากสถานศึกษา หรือจากสถานประกอบการ เป็นต้น

2.4 ใช้เป็นสื่อหรือวัสดุในการฝึกวิชาชีพ การฝึกวิชาชีพในหลายสาขาวิชาอาจจะนำทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนเป็นวัสดุฝึก เช่น ไม้ไผ่ ยางพารา ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ในชุมชน

3. การศึกษานอกระบบประเภทการให้ข่าวสารข้อมูลและความรู้ทั่วไปเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

การศึกษาประเภทนี้ ได้แก่ การเชิญวิทยากรจากภายในและภายนอกชุมชนมาให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิต เช่น ด้านสุขภาพ ด้านกฎหมาย ด้านการเมือง เป็นต้น

การจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบประเภทนี้ใช้ประโยชน์จากแหล่งการเรียนรู้ในชุมชนในลักษณะ ดังนี้

3.1 ใช้เป็นสถานที่ในการจัดฝึกอบรม ในการให้ความรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนนั้น อาจจัดโดยใช้ศาลา วัด ห้องประชุมโรงเรียน เป็นต้น

3.2 ใช้เป็นสถานที่ดูงาน เช่น ประชาชนในหมู่บ้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดการอบรมอาจนำผู้เข้ารับอบรมมาศึกษาดูงาน เพื่อให้ได้แนวทางไปปฏิบัติ

3.3 ใช้เป็นสื่อหรือวัสดุประกอบการอบรม ทรัพยากรในชุมชนสามารถนำมาประกอบการเรียนการสอนได้

3.4 ใช้เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ห้องสมุดประชาชนประจำอำเภอ ห้องสมุดประชาชนประจำจังหวัด เป็นต้น

สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน (2549: น.5) ได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและสอดคล้องกับปรัชญา แนวคิด หลักการศึกษานอกโรงเรียนที่เน้นการเรียนที่สอดคล้องกับสภาพชีวิตของผู้เรียน โดยเรียนในสิ่งที่นำไปใช้เพื่อการดำรงชีวิต การประกอบอาชีพ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตในด้านต่างๆ โดยใช้นโยบายและยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. การศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นการจัดการศึกษาเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายนอกระบบโรงเรียนให้ได้รับโอกาสในการศึกษาขั้นพื้นฐานตามความต้องการ ความสนใจ อย่างมีคุณภาพและทั่วถึงด้วยรูปแบบวิธีการที่เหมาะสม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้และทักษะพื้นฐานในการดำรงชีวิตที่มั่นคงและสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขวิธีการเรียนรู้เป็นการจัดให้มีการเรียนรู้แบบบูรณาการเนื้อหาเข้ากับวิถีชีวิต เน้นการคิด ทำ จำ แก้ปัญหาและพัฒนา

2. การศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ เป็นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการประกอบอาชีพของบุคคลและกลุ่มบุคคล เพื่อแก้ปัญหาการว่างงาน

และส่งเสริมความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจชุมชน โดยมีการจัดการ โดย 4 แนวทาง คือการฝึกทักษะอาชีพ การเข้าสู่อาชีพ กลุ่มพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาด้วยเทคโนโลยี

3. การศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะชีวิต เป็นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะพื้นฐานของบุคคล เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข โดยเน้นการพัฒนาทักษะชีวิตพื้นฐานที่จำเป็น 4 ด้าน คือ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์

4. การศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน เป็นการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถและศักยภาพของคนในชุมชน รวมทั้งกลไกทุกภาคส่วนในชุมชน ให้ร่วมกันรับผิดชอบและเห็นถึงความสำคัญของการฟื้นฟูพัฒนาสังคมและชุมชนของตนเอง โดยหน่วยงานสถานศึกษาการศึกษานอกโรงเรียน ต้องให้ความสำคัญต่อการใช้กระบวนการทางการศึกษา ส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนเกิดการเรียนรู้และบูรณาการความรู้ ประสบการณ์และทักษะอาชีพ เข้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคมและชุมชนโดยรวม

สรุปได้ว่า กิจกรรมการศึกษานอกระบบจะต้องเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีความสอดคล้องกับปรัชญา แนวคิด หลักการของการศึกษานอกระบบ ที่เน้นกิจกรรมที่มีความสอดคล้องกับสภาพชีวิตของผู้เรียน เป็นกิจกรรมที่ให้ความรู้ขั้นพื้นฐานที่จำเป็นการให้ข่าวสารที่มีประโยชน์ การฝึกทักษะอาชีพ การฝึกทักษะชีวิตการศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน เป็นประโยชน์และเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้ผู้เรียนสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่มีประสิทธิภาพ

2.3 ประเภทของแหล่งการเรียนรู้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545: น.15) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ กล่าวถึง ความสำคัญของแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตไว้ดังนี้

มาตรา 25 รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยาน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์กีฬาและนันทนาการ แหล่งข้อมูลและแหล่งการเรียนรู้อื่นอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ

ศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย กรมการศึกษานอกโรงเรียน (2549: น.5) กล่าวถึง แหล่งการเรียนรู้ในชุมชนในลักษณะของการจัดการศึกษาอย่างไม่เป็นทางการ ว่าเป็นการศึกษาที่เกิดขึ้นตามวิถีชีวิต เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์จากการทำงาน จากครอบครัว จาก

สื่อ จากแหล่งความรู้ต่างๆในชุมชนเรียนรู้ได้ตลอดเวลา โดยแบ่งแหล่งที่จะให้ประชาชนได้เรียนรู้ตามอรรถาธิบายออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. ห้องสมุดต่างๆ เช่น ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดวิทยาลัย ห้องสมุดของหน่วยงานเอกชน ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดวัด ฯลฯ
2. เครือข่ายการเรียนรู้ในชุมชน ได้แก่ ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน สถานีอนามัยตำบล สำนักเกษตรตำบล สำนักวิชาต่างๆ ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน แหล่งความรู้ที่มีอยู่ตามธรรมชาติหรือตามวิถีชีวิตของชาวบ้าน ฯลฯ
3. สื่อสารมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ วารสาร นิตยสาร จุลสาร ไปสเตอร์ ฯลฯ
4. ภูมิปัญญาชาวบ้าน ได้แก่ ภูมิปัญญาของผู้รู้ วัฒนธรรมและความอยากรู้ของชุมชน ฯลฯ
5. สื่อพื้นบ้าน ได้แก่ เพลง ลีเก หมอลำ หนังตะลุง มโนราห์ ลำตัด ฯลฯ
6. ครอบครัว ได้แก่ การอบรมสั่งสอน การให้ความรู้การดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพจากพ่อแม่ ฯลฯ

ศุมน อมรวิวัฒน์ (2546: น.33) จัดกลุ่มแหล่งการเรียนรู้ในชุมชนได้ 4 ประเภท

ดังนี้

1. แหล่งเรียนรู้ในชุมชนที่รัฐและประชาชนจัดขึ้น เช่น อุทยานการศึกษาในวัดและชุมชนในประวัติศาสตร์ อุทยานแห่งชาติทางทะเลอุทยานแห่งชาติในท้องถิ่น แถบภูเขา ศูนย์วัฒนธรรม ศูนย์ศิลปาชีพ ศูนย์เยาวชน ศูนย์หัตถกรรมชุมชน ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ ธรรมชาติ ฯลฯ
2. สถาบันของชุมชนที่มีอยู่แล้วในวิถีชีวิตและการทำมาหากินในชุมชน เช่น โบสถ์ วิหาร ศาลาการเปรียญในวัด ตลาด ร้านขายของชำ ลานนวดข้าว โรงงานขนาดเล็กในหมู่บ้าน ฯลฯ
3. ประเพณีและพิธีกรรม ได้แก่ ประเพณี พิธีกรรมต่างๆ ที่สืบทอดกันมาของแต่ละชุมชน
4. ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ป่า ห้วย หนอง คลอง บึงที่ชาวบ้านมาหาอาหาร

ศุมาลี สังข์ศรี (2545: 20) แบ่งประเภทการเรียนรู้ในชุมชนออกเป็น 7 ประเภท

ดังนี้

1. แหล่งการเรียนรู้ในชุมชนที่เป็นทรัพยากรธรรมชาติที่อยู่ในบริเวณชุมชน เช่น ภูเขา ป่าไม้ ฯลฯ
2. แหล่งการเรียนรู้ชุมชนที่เกิดขึ้นตามวิถีการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพของประชาชนในชุมชน เช่น อาชีพของคนในชุมชนตลาด ฯลฯ
3. แหล่งการเรียนรู้ชุมชนประเภทศาสนาประเพณี ได้แก่ ศาสนสถาน ประเพณีทางศาสนา ฯลฯ
4. แหล่งการเรียนรู้ชุมชนประเภทภูมิปัญญาท้องถิ่น ในแต่ละท้องถิ่น อาจมีภูมิปัญญาหลายด้าน เช่น การเกษตร ช่างฝีมือ คนตรีไทย เป็นต้น
5. แหล่งการเรียนรู้ชุมชนประเภทหน่วยงาน องค์กรของรัฐและเอกชน เช่น หน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานในชุมชนเกษตรตำบล ครูอาสาการศึกษาออกโรงเรียน เจ้าหน้าที่เหล่านี้สามารถเป็นแหล่งความรู้ในด้านต่างๆ ตามที่หน่วยงานนั้นทำให้ประชาชนในชุมชนได้
6. แหล่งการเรียนรู้ประเภทสื่อต่างๆ ที่ประชาชนในชุมชนได้รับชมรับฟัง เช่น หนังสือต่างๆ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ
7. แหล่งการเรียนรู้ที่รัฐและชุมชนสร้างขึ้นเพื่อการศึกษาเพื่อการเรียนรู้โดยตรง ได้แก่ โรงเรียนหรือสถานศึกษา ห้องสมุดที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ฯลฯ แหล่งการเรียนรู้ประเภทนี้มุ่งให้การศึกษาแก่ประชาชนโดยตรง จึงมีการเตรียมการและการจัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริมความรู้

สรุปการเรียนรู้จากแหล่งการเรียนรู้ดังกล่าวข้างต้นนี้ เป็นการศึกษาตามอัธยาศัย เป็นการศึกษาที่สอดคล้องกับหลักการจัดการศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และสอดคล้องกับหลักการเรียนรู้ที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้จากประสบการณ์ และการเรียนรู้จากวิถีชีวิต หากพัฒนาหรือส่งเสริมให้องค์กร สถานที่ หรือภูมิปัญญาเหล่านี้ให้มีสภาพเป็นแหล่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตก็จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาตามอัธยาศัยของประชาชนมากยิ่งขึ้น

3. การจัดตั้งศูนย์สุขภาพ

ศูนย์สุขภาพ คือ แหล่งการเรียนรู้ในชุมชนตามอัธยาศัยประเภทหนึ่งที่ใช้บริการ และให้ความรู้ในด้านการออกกำลังกายโดยมี ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และเทรนเนอร์ เป็นผู้ให้ความรู้และบริการให้คำแนะนำ คิด และออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกายให้แก่ลูกค้า ในปี ค.ศ. 1970

นายแพทย์ เคนเน็ธ เอ็ช คูเปอร์ (Kenneth H. Cooper) ผู้บุกเบิกสถาบันคูเปอร์ ได้คิดและออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ที่เรียกว่า “แอโรบิกเอ็กเซอร์ไซส์ (Aerobic Exercise)” ขึ้น ซึ่งเป็นที่นิยมเพราะได้ผลดีและปลอดภัย และในปี ค.ศ. 1981 ได้จัดทำเป็นหนังสือเพื่อแนะนำการออกกำลังกายและกีฬาเพื่อสุขภาพในชื่อว่า The New Aerobics และจากโปรแกรมการออกกำลังกายและหนังสือแนะนำการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ จึงทำให้การออกกำลังกายแบบแอโรบิกเป็นที่นิยม ซึ่งส่งผลทำให้การเดินแอโรบิกเป็นที่นิยมตามลำดับ และการออกกำลังกายดังกล่าวได้เผยแพร่เข้ามาในประเทศไทย ซึ่งในระยะเริ่มต้นภาคเอกชนได้สังเกตเห็นช่องทางในการทำธุรกิจเกี่ยวกับการออกกำลังกายจึงได้เปิดในลักษณะเป็นศูนย์สุขภาพ เรียกว่า “Fitness Center” ขึ้นแต่ยังไม่เป็นที่นิยมมากนัก ต่อมาได้มีบริษัทต่างชาติเข้ามาลงทุน โดยเปิดเป็นศูนย์สุขภาพ ซึ่งต่อมาได้ขยายสาขาไปต่างจังหวัดเป็นจำนวนมาก อาทิเช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต และแพร่หลายเข้าไปในโรงแรมระดับ 5 ดาว ซึ่งศูนย์สุขภาพในโรงแรมช่วงแรกๆ นั้นจะเน้นการให้บริการในส่วนของห้องออกกำลังกาย (Weight Training) สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส ซึ่งต่อมามีการจัดให้มีการนวด ในส่วนของการผ่อนคลายที่เราเรียกว่า “Spa” กันมากขึ้น (Cooper, 1981: p.191)

3.1 ศูนย์สุขภาพในประเทศไทย

ศูนย์สุขภาพในประเทศไทยมีหลายประเภท เช่น ศูนย์สุขภาพในโรงแรม ศูนย์สุขภาพในคอนโดมิเนียม ศูนย์สุขภาพในอาคารสำนักงาน ศูนย์สุขภาพในหมู่บ้าน ศูนย์สุขภาพในสนามกอล์ฟและสถานที่พักตากอากาศ มีรายละเอียดต่อไปนี้ (มณฑิรา กรรณสดับ 2551: น.18-21)

3.1.1 ศูนย์สุขภาพในโรงแรม

วัตถุประสงค์หลักในการดำเนินงานโรงแรม คือ เป็นสถานที่พักของลูกค้า และเป็นสถานที่นัดพบปะสังสรรค์ หรือเจรจาทางด้านทางธุรกิจแล้ว การให้บริการในด้านอื่นๆ ก็เป็นสิ่งดึงดูดใจแขกที่มาพักประทับใจและกลับมาอีกในภายหน้า ซึ่งศูนย์สุขภาพในโรงแรมบางครั้งเรียกว่า “ศูนย์กีฬา” และเป็นอีกสิ่งหนึ่งซึ่งจะมองข้ามมิได้ โดยแต่ละแห่งจะมีแนวคิดในการจัดการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกันแต่สภาพรวมทุกโรงแรมจะมีสนามเทนนิส สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย (Weight Training) ห้องแอโรบิก ในส่วนที่เป็นที่พักผ่อนจะจัดให้มีห้องอบไอน้ำและห้องซาวน่า บริการนวดตัวและถ้าโรงแรมใดมีบริเวณมากก็จะจัดให้มีบริการที่นอกเหนือจากที่กล่าวมา เช่น สนามไคร์กอล์ฟ สถานที่จ็อกกิ้งและการให้บริการนั้นก็แตกต่างกันทั้งในด้านคุณภาพของการบริการหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ เช่น มีสนามเทนนิสหญ้าเทียมที่นำเล่นและอุปกรณ์ยกน้ำหนัก (Weight Machines) ที่จัดให้สามารถออกกำลังกายได้ทุกส่วนของกล้ามเนื้อ เป็นต้น โดยทั่วไปแต่ละแห่งจะจัดบริการของศูนย์สุขภาพให้กับแขกที่มาพักของโรงแรมได้ใช้เท่านั้น แต่ในระยะเวลาค่อยมาให้บริการกับแขกที่มาพักแล้ว ยังสามารถเปิดรับสมาชิกภายนอกที่

ต้องการออกกำลังกาย และประหยัดเวลาในการเดินทางไปยังสถานที่ออกกำลังกายอื่น ดังนั้นศูนย์สุขภาพในโรงแรมจึงได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้น

3.1.2 ศูนย์สุขภาพในที่พักออาศัย คอนโดมิเนียม

วัตถุประสงค์หลักของศูนย์สุขภาพในที่พักออาศัย คอนโดมิเนียม เพื่อให้บริการกับสมาชิก โดยจะเป็นไปในลักษณะที่เป็นสัญญาผู้สร้าง (เจ้าของโครงการ) จะสร้างให้กับผู้ซื้อที่พักออาศัยในโครงการหรือคอนโดมิเนียม โดยจะมีรายละเอียดระบุไว้ในโบรชัวร์หรือสัญญาว่าจะมีสระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย ห้องซาวน่า หรือบางทีก็มีห้องสควอชด้วย ซึ่งโดยทั่วไปแล้วไม่ใหญ่โตนัก เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องสถานที่และการดูแลรักษา หรือมีอุปกรณ์ที่ไม่ครบสมบูรณ์ ส่วนใหญ่มักเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในบ้าน (Home Used) ซึ่งมีคุณภาพแตกต่างจากอุปกรณ์ที่ใช้ในสโมสร (Club Used) ในเรื่องของความแข็งแรงและราคา ดังนั้นเมื่ออุปกรณ์ถูกใช้งานหนักก็มักจะชำรุดเสียหาย ประกอบกับมีข้อจำกัดในการดูแลรักษา จึงทำให้ผู้อยู่อาศัยไม่สามารถใช้งานในศูนย์สุขภาพที่พักออาศัย คอนโดมิเนียม ได้เต็มที่

3.1.3 ศูนย์สุขภาพในอาคารสำนักงาน

วัตถุประสงค์หลักของศูนย์สุขภาพในอาคารสำนักงาน เพื่อเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน โดยผู้ดำเนินกิจการอาคารก็จะใช้ศูนย์สุขภาพในอาคารสำนักงานเป็นจุดขายด้านการตลาดของอาคารในแง่สิ่งอำนวยความสะดวกกับบริษัทที่จะมาเปิดสำนักงานในอาคาร ในลักษณะของการให้สิทธิพิเศษกับพนักงานบริษัทที่มาดำเนินกิจการในอัตราสมาชิกซึ่งถูกกว่าบุคคลภายนอก หรือการให้บริการออกกำลังกายฟรี ประกอบกับในโลกยุคปัจจุบันที่ประสบปัญหาในเรื่องการจราจร ดังนั้นพนักงานบริษัทส่วนใหญ่จึงคิดว่าน่าจะเปลี่ยนการใช้เวลาบนท้องถนนมาใช้เวลาในศูนย์สุขภาพแทน โดยสิ่งอำนวยความสะดวกก็จะมีลักษณะคล้ายๆ กับศูนย์สุขภาพในโรงแรม คือ มีสระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย สนามเทนนิส ห้องสควอช เป็นต้น

3.1.4 ศูนย์สุขภาพในหมู่บ้าน

วัตถุประสงค์หลักของศูนย์สุขภาพในหมู่บ้าน เพื่อเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกในหมู่บ้านได้ใช้บริการในวันหยุดกับครอบครัว โดยลักษณะของการจัดการออกแบบเน้นแนวคิดในด้านการออกกำลังกายแบบครอบครัว คือ สระว่ายน้ำ ก็จะมีส่วนบริการสำหรับเด็กเล็ก สนามเทนนิส ห้องออกกำลังกาย ห้องซาวน่า เป็นต้น แต่สำหรับหมู่บ้านใหญ่ๆ ก็จะมีสนามแบดมินตัน ห้องสควอช เพิ่มเติม นอกจากนี้ยังจัดให้บริการในเรื่องการเรียนการสอนกีฬาให้แก่บุตร-หลานของสมาชิกอีกด้วย

3.1.5 ศูนย์สุขภาพในสนามกอล์ฟ

กอล์ฟเป็นกีฬาที่ได้รับความนิยมต่อเนื่องกันมาในระยะเวลาหนึ่ง โดยเห็นได้จากธุรกิจเกี่ยวกับสนามกอล์ฟเพิ่มจำนวนขึ้นเป็นอย่างมาก สนามกอล์ฟส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคคลผู้นิยมกีฬาเป็นชีวิตจิตใจได้เล่นกอล์ฟ เพื่อเป็นการออกกำลังกายและเจรจาแลกเปลี่ยนข้อมูลทางธุรกิจโดยวิธีการเป็นสมาชิก นอกจากนี้ผู้ดำเนินธุรกิจสนามกอล์ฟก็ยังได้กันพื้นที่บริเวณรอบๆ สนามกอล์ฟเพื่อสร้างที่อยู่อาศัย คอนโดมิเนียม หรือบางแห่งก็ออกแบบให้มีอาคารสำนักงานด้วย จึงทำให้มีผู้อาศัยอยู่บริเวณโดยรอบ ซึ่งสิ่งที่ตามมาคือ แนวคิดที่จะดำเนินธุรกิจในด้านสุขภาพแบบครบวงจร และศูนย์สุขภาพก็เป็นแนวทางหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจในด้านสุขภาพแบบครบวงจรเต็มเต็มขึ้นมา นอกจากนี้ยังมีการให้บริการในเรื่องการเรียนการสอนกีฬาที่ได้รับความนิยม เช่น กอล์ฟ เทนนิส เป็นต้น

3.1.6 ศูนย์สุขภาพในสถานที่พักตากอากาศ

วัตถุประสงค์หลักของศูนย์สุขภาพในสถานที่พักตากอากาศ เพื่อให้บริการแก่สมาชิกหรือผู้ที่ต้องการไปพักผ่อน โดยมีบริการจัดผู้ดูแลหรือผู้ฝึกสอนกีฬาให้ และในปัจจุบันได้มีศูนย์ที่ดำเนินงานในเรื่องสุขภาพร่วมกับสถานที่พักตากอากาศจัดโปรแกรมสำหรับสมาชิกที่มีปัญหาทางด้านสุขภาพ เช่น สมาชิกที่มีโรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคอ้วน โดยสมาชิกจะมาเข้าโปรแกรมประมาณ 10-15 วัน เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและวิธีการดูแลสุขภาพ เพื่อลดอัตราเสี่ยงจากการเสียชีวิต โดยบุคลากรผู้ควบคุมโปรแกรมจะต้องมีความรู้และเป็นมืออาชีพ ประกอบกับวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือปฐมพยาบาลของศูนย์สุขภาพในสถานที่พักตากอากาศต้องมีความพร้อมอยู่เสมอ ซึ่งน่าจะถือได้ว่าเป็นธุรกิจอีกประเภทหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมากอยู่ในขณะนี้

ดังนั้นเห็นได้ว่า ศูนย์สุขภาพในภาคธุรกิจจะมีการจัดการหรือแนวความคิดในการสร้างเป็นกลจักรหลักที่จะสร้างศูนย์สุขภาพแต่ละแห่งให้มีรูปแบบ ลักษณะการออกแบบ การให้บริการ อุปกรณ์ที่ใช้ การเงิน การตลาดและกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป

3.2 ปัจจัยในการเลือกเป็นสมาชิกในศูนย์สุขภาพ

- 3.2.1 ด้านราคา เป็นปัจจัยที่สำคัญ
- 3.2.2 สถานที่ ควรเลือกสถานที่ใกล้กับที่ทำงานหรือที่พักอาศัย
- 3.2.3 เวลา ควรเลือกศูนย์สุขภาพที่เปิดให้บริการอย่างน้อยวันละ 15 ชั่วโมง เพื่อความสะดวกในการใช้บริการในช่วงเวลาที่ต้องการ
- 3.2.4 ปริมาณสมาชิก ศูนย์สุขภาพถ้ามีสมาชิกมาใช้บริการจำนวนมากอาจทำให้ต้องเสียเวลารอนาน

3.2.5 อื่นๆ เช่น บรรยากาศภายในศูนย์สุขภาพ อุปกรณ์ออกกำลังกาย การบริหารจัดการ ความสะดวก ความเป็นระเบียบ โปรแกรมการออกกำลังกาย

3.3 การจัดสรรพื้นที่ศูนย์สุขภาพ

American College of Sports Medicine (ACSM, 1992 อ้างถึงใน สุภิญญา บุญนำ 2547: น.17-23) ได้กล่าวถึงการจัดการศูนย์ออกกำลังกายว่าควรมีการจัดพื้นที่ออกเป็น 3 ส่วน คือ

3.3.1 พื้นที่ที่ไม่มีการจัดกิจกรรม (Non Activity Areas) ได้แก่

1) พื้นที่ด้านนอกอาคาร

การจัดให้มีสถานที่สำหรับจอดรถ ควรจัดให้มีขนาดพื้นที่ประมาณ 200-300 ตารางฟุตต่อรถ 1 คัน ควรให้มีพื้นที่สำหรับจอดรถประมาณ 15% ของพื้นที่ทั้งหมด

(1) จัดสนาม จัดสวนบริเวณด้านนอก

(2) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำแต่ละจุด

(3) จัดให้มีทางเดิน จัดให้ทางเดินเชื่อมต่อกับทางเข้าต่างๆ ควรมีความ

กว้างของทางเดินอย่างน้อย 4 ฟุต

(4) มีการควบคุมความเร็วรถภายในพื้นที่

2) เคาท์เตอร์ต้อนรับ

(1) ควรมีระบบสำหรับควบคุมการลงทะเบียนเข้า-ออกของสมาชิก

(2) ควรมีโทรทัศน์วงจรปิดสำหรับตรวจสอบความเรียบร้อยภายในสถานที่

(3) มีชุดอุปกรณ์สำหรับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นประจำเคาท์เตอร์

(4) ควรติดตั้งระบบปรับอากาศ

(5) ควรมีพื้นที่สำหรับเคาท์เตอร์ลงทะเบียนประมาณ 30-40 ตารางฟุต

3) ส่วนซักกรีต

(1) อุปกรณ์สำหรับซักกรีต

(2) ควรมีพื้นที่ประมาณ 150-300 ตารางฟุต

4) ส่วนของห้องล็อกเกอร์

(1) ควรมีการจัดแยกส่วนพื้นที่แห้งและพื้นที่เปียก

(2) ควรมีพื้นที่ประมาณ 15-25 ตารางฟุตต่อคน หรือประมาณ 25-35%

ของพื้นที่ทั้งหมด

3.3.2 พื้นที่ที่มีการจัดกิจกรรม (Program Activity Areas)

1) พื้นที่สำหรับทดสอบสมรรถภาพทางกาย ควรมีพื้นที่ประมาณ 120-180

ตารางฟุต

2) พื้นที่สำหรับชั้นออกกำลังกาย เต็มแอร์บิค

- (1) ควรมีเครื่องเสียงและอุปกรณ์สำหรับออกกำลังกายให้พร้อม
- (2) ควรมีพื้นที่ประมาณ 40-50 ตารางฟุตต่อคน

3) พื้นที่สำหรับห้องฟิตเนส

- (1) ควรมีเจ้าหน้าที่อย่างน้อย 1 คนต่อสมาชิก 30 คน
- (2) ควรแบ่งพื้นที่สำหรับอบอุ่นร่างกาย
- (3) แยกพื้นที่อุปกรณ์ประเภทฝึกหัวใจและระบบไหลเวียนโลหิต ฝึก

กล้ามเนื้อ

(4) ควรมีพื้นที่อย่างน้อย 20-25 ตารางฟุตต่อสมาชิก และพื้นที่อย่างน้อย 20-40 ตารางฟุตต่ออุปกรณ์ 1 ชิ้น

(5) พื้นของพื้นที่ฝึกหัวใจและระบบไหลเวียนเลือด ควรเป็นพื้นพรมหรือยาง

(6) อุปกรณ์ฝึกหัวใจและไหลเวียนเลือด อย่างน้อยควรประกอบด้วย เครื่องวิ่ง เครื่องปั่นเขา จักรยาน กรรเชียง จักรยานฝึกช่วงลำตัวส่วนบน เครื่องจำลองสกี อีลิพติคอลล (Elliptical)

(7) อุปกรณ์ฝึกกล้ามเนื้ออย่างน้อยควรประกอบด้วย อุปกรณ์ที่ฝึกกล้ามเนื้อสะโพก ต้นขาด้านหน้า ต้นขาด้านหลัง น่อง หน้าอก หลัง หัวไหล่ ต้นแขนด้านหลัง ต้นแขนด้านหน้า และหน้าท้อง

(8) อุปกรณ์ฟรีเวท (Free Weight) อย่างน้อย ควรประกอบด้วย เก้าอี้แบบราบ เก้าอี้แบบปรับระดับได้ เคเบิลครอสโอเวอร์ (Cable Crossover) คัมเบล (Dumbbell) บาร์เบล (Barbell) แผ่นน้ำหนัก

4) พื้นที่สำหรับเป็นโรงยิมเนเซียม ประกอบด้วย

- (1) สนามบาสเกตบอล
- (2) สนามวอลเลย์บอล
- (3) สนามแบดมินตัน

5) พื้นที่สำหรับสนามที่เป็นคอร์ท เช่น สนามสควอช ควรมีความสูงระหว่างพื้นกับเพดานอย่างน้อย 8 ฟุต

6) พื้นที่สำหรับว่ายน้ำ

- (1) ควรมีการจัดการเรียนการสอนว่ายน้ำ
- (2) มีอุปกรณ์สำหรับฝึกหรือใช้ในการว่ายน้ำ

- 7) พื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการบริเวณด้านนอกอาคาร
- 8) พื้นที่ที่เป็นสนามกีฬา สำหรับกรีฑา ลู่และลาน

3.3.3 พื้นที่พิเศษเฉพาะ (Specially Areas)

- 1) พื้นที่สำหรับเด็กเล็ก
- 2) พื้นที่ส่วนที่เป็น สปา
- 3) พื้นที่ส่วนที่เป็นกายภาพบำบัด
- 4) พื้นที่ส่วนที่เป็นการกีฬาป็นหน้าผา

องค์ประกอบของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์สุขภาพ ควรประกอบด้วย (มณฑิรา กรรณศดับ 2551: 23-26)

1. ห้องล็อกเกอร์และห้องอาบน้ำ
2. พื้นที่ส่วนของการออกกำลังกาย
3. โรงแยิมอเนกประสงค์
4. พื้นที่ส่วนฝึกกล้ามเนื้อ
5. ลู่วิ่งแบบในร่มและกลางแจ้ง
6. สนามกีฬาสำหรับกีฬาที่ใช้เร็กเก็ต
7. สระว่ายน้ำ
8. พื้นที่ส่วนของการฝึกชั้นแอโรบิก จักรยานต่างๆ
9. พื้นที่ส่วนของเด็กเล็ก
10. พื้นที่ส่วนของห้องปฐมพยาบาล

องค์ประกอบของพื้นที่ของการฝึกชั้นแอโรบิกและจักรยานต่างๆ ถือเป็นส่วนของพื้นที่ที่ได้รับความนิยมจากสมาชิกเป็นอย่างมาก ถือได้ว่าเป็นพื้นที่ที่ช่วยในการดึงดูดสมาชิกเข้ามาภายในศูนย์สุขภาพได้มากขึ้น นอกจากนี้ภายในศูนย์สุขภาพควรมีร้านค้าสำหรับจำหน่ายเสื้อผ้าและอุปกรณ์กีฬาต่างๆ ที่ให้บริการแก่สมาชิก เช่น การรับขึ้นเอ็นไม้เทนนิส ไม้แบดมินตัน แวนตาว่ายน้ำ หมวกว่ายน้ำ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิก ภายในห้องล็อกเกอร์ควรมีพื้นที่การใช้งานต่อคนประมาณ 15-25 ตารางฟุต และควรมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานไว้บริการสมาชิก เช่น ไม้เป่าผม อุปกรณ์ทำความสะอาดร่างกาย ควรจัดห้องสำหรับการทดสอบสมรรถภาพทางกายให้กับสมาชิก รวมไปถึงการให้คำปรึกษาทางด้านสุขภาพแก่สมาชิกศูนย์สุขภาพ โดยควรจัดขนาดพื้นที่และอุปกรณ์ในส่วนห้องทดสอบสมรรถภาพทางกาย ห้องให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ และห้องสัมมนา ดังนี้

ห้องทดสอบสมรรถภาพทางกาย ควรมีพื้นที่ประมาณ 120-180 ตารางฟุต และควรเตรียมอุปกรณ์ คือ จักรยานหรือเครื่องวิ่งสำหรับทดสอบสมรรถภาพ เครื่องวัดปริมาณไขมันใต้ผิวหนัง ม้านั่งทดสอบ อุปกรณ์ทดสอบความแข็งแรงของกล้ามเนื้อต่างๆ เครื่องวัดความดันโลหิต เครื่องชั่งน้ำหนัก

ห้องให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ ควรมีพื้นที่ประมาณ 90-120 ตารางฟุต ส่วนอุปกรณ์ประจำห้องเป็นเฟอร์นิเจอร์ประเภทโต๊ะ เก้าอี้ หรืออาจจะจัดเป็นโซฟา

ห้องจัดสัมมนา ควรจัดให้มีพื้นที่ 20 ตารางฟุตต่อผู้เข้าสัมมนา 1 คน และมีอุปกรณ์สำหรับการจัดสัมมนาต่างๆ เช่น เครื่องเสียง เครื่องฉายสไลด์ โต๊ะ เก้าอี้

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์สุขภาพ ควรมีการจัดการหรือการสร้างศูนย์สุขภาพให้มีรูปแบบ ลักษณะการออกแบบ การให้บริการ อุปกรณ์กีฬาที่ใช้ภายในศูนย์ การจัดอุปกรณ์การออกกำลังกาย จัดตกแต่งสถานที่ในการออกกำลังกาย ระบบการบริหารงาน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

3.4 มาตรฐานของศูนย์สุขภาพ

วิทยาลัยเวชศาสตร์ทางการกีฬาของอเมริกา (ACSM, 2006: 1; Thorret, 2008: 209-225; Grantham, 1998: 243-274) ได้แนะนำแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานของศูนย์สุขภาพว่ามีองค์ประกอบอยู่ 4 องค์ประกอบ คือ

1. มาตรฐานเกี่ยวกับบุคลากรด้านการออกกำลังกายในศูนย์สุขภาพ
2. มาตรฐานเกี่ยวกับการจัดบริการ อุปกรณ์และการกำหนดราคาในศูนย์สุขภาพ
3. มาตรฐานเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง ลักษณะอาคาร และการสุขาภิบาลในศูนย์สุขภาพ
4. มาตรฐานเกี่ยวกับความปลอดภัยในศูนย์สุขภาพ และแต่ละมาตรฐานดังกล่าวมานี้มีรายละเอียดเพิ่มเติมดังนี้

3.4.1 มาตรฐานเกี่ยวกับบุคลากรด้านการออกกำลังกายประจำศูนย์สุขภาพ

บุคลากรด้านการออกกำลังกายในศูนย์สุขภาพ มี 2 กลุ่ม คือ

- 1) กลุ่มการเสริมสร้างสุขภาพในศูนย์สุขภาพ (Health/ Fitness Track)

บุคลากรที่อยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่

(1) ผู้นำเทคนิคการออกกำลังกาย (Exercise Leader Technical) หมายถึง ผู้นำการออกกำลังกายที่นำกิจกรรมด้านต่างๆ เช่น โยคะ แอโรบิคแดนซ์ ซึ่งทำงานทั้งในชุมชนและในศูนย์สุขภาพ

(2) ผู้ให้คำแนะนำหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สุขภาพ (Fitness Instructor)

(3) ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกกำลังกาย (Exercise Specialist)

(4) ผู้ประเมินและทดสอบสมรรถภาพทางกาย (Exercise Test Technologist)

(5) ผู้จัดการหรือผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพ (Fitness Director)

2) กลุ่มด้านการแพทย์ (Clinical Track) บุคลากรที่อยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ ผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยการโปรแกรมบริการผู้ป่วย (Clinical Program Director)

3.4.2 มาตรฐานเกี่ยวกับการจัดบริการ อุปกรณ์ และการกำหนดราคา

มาตรฐานเกี่ยวกับการจัดบริการ อุปกรณ์ และการกำหนดราคา มีดังนี้

1) การจัดบริการ

(1) ผู้ดำเนินกิจการต้องจัดให้มีผู้บริการที่มีคุณสมบัติตามประกาศ และห้ามมิให้ผู้ที่ขาดคุณสมบัติมาให้บริการเว้นแต่ผู้ให้บริการฝึกหัด ซึ่งมีจำนวนไม่เกินกึ่งหนึ่งของผู้ให้บริการ

(2) ผู้ดำเนินกิจการต้องจัดการบริการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานการบริการแต่ละประเภท โดยต้องมีการบริการหลักประกอบด้วย การคัดกรองความเสี่ยงของสุขภาพผู้มารับบริการใหม่ ได้แก่ Physical Activity Readiness Questionnaire (PAR-Q) และ หรือ Health Risk Appraisal (HRA) Health History Questionnaire (HHQ) และแปลผลจากผู้ได้รับการฝึกฝนเฉพาะการฝึกฝนหรือโปรแกรมการฝึก และติดตามผลหรือควบคุมโปรแกรมการออกกำลังกายสำหรับผู้มารับบริการ

(3) ผู้ใช้บริการที่รู้ว่าเป็นโรคหลอดเลือดหัวใจ Metabolic หรือเกี่ยวกับปอด หรือมีความเสี่ยงมากกว่า 1 อย่างขึ้นไปหรือปัญหาทางการแพทย์อื่นๆ ควรได้รับคำปรึกษาจากผู้ให้บริการทางสุขภาพที่เหมาะสมก่อนที่จะเริ่มโปรแกรมการออกกำลังกาย

(4) ผู้ดำเนินกิจการต้องมีนโยบายที่ตีพิมพ์ไว้ เพื่อการจัดการกับสถานการณ์การปฐมพยาบาลและสถานการณ์ฉุกเฉินเกี่ยวกับหัวใจ และระเบียบการนี้ต้องมีการทบทวนและฝึกซ้อมบ่อยๆ

(5) สถานบริการที่ให้บริการหรือจัดโปรแกรมแก่เยาวชนควรอยู่ภายใต้การดูแลอย่างเหมาะสม

(6) สถานบริการให้แสดงผังการควบคุมการบริการ และจริยธรรม

2) การจัดอุปกรณ์

การจัดอุปกรณ์ในศูนย์สุขภาพ มีดังนี้

(1) อุปกรณ์ฝึกความทนทานของหัวใจและการไหลเวียนของโลหิต (Cardiovascular Equipment) ที่มีความแข็งแรงตามมาตรฐานอุตสาหกรรม (มาตรฐาน สมอ.) และมีอายุการใช้งานได้ไม่ต่ำกว่า 15 ปี มีรายละเอียดเพิ่มเติมดังนี้

อุปกรณ์ฝึกความทนทานของหัวใจและการไหลเวียนของโลหิต มีดังนี้

- ก. เครื่องก้าวเดินแบบผสมผสาน (Elliptical Machines)
- ข. เครื่องปีนเขา (Stair Climbers)
- ค. จักรยานแบบนอนเอกเซนกและนั่งปั่น (Recumbent and Upright Bicycle)
- ง. ลู่วิ่งหรือเดินด้วยไฟฟ้า (Treadmill)
- จ. จักรยานทดสอบสมรรถภาพทางกาย (Stationary Bicycle)
- ฉ. กรรเชียงบก (Rower Machine)

(2) อุปกรณ์ฝึกความแข็งแรงของกล้ามเนื้อด้วยแรงต้านทานที่เปลี่ยนแปลงได้ และมีให้เลือกได้หลายอย่าง (Variable Resistance and Selceterize Equipment) อุปกรณ์ดังกล่าวต้องมีความแข็งแรง มีความปลอดภัย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลหลังจากการฝึก และสามารถหาค่าเฉลี่ยจากการออกแรงสูงสุดได้

อุปกรณ์ฝึกความแข็งแรงของกล้ามเนื้อด้วยแรงต้านทานที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ มีดังนี้

- ก. อุปกรณ์ประเภทกำหนดตำแหน่งการฝึก (Fixed - position Weight Stack) อุปกรณ์ชนิดนี้มีจำนวนชุดละ 8-12 ชั้น และแต่ละชั้นมีความปลอดภัยและใช้เพื่อประโยชน์ว่าด้วยท่าทางและทรวดทรงของร่างกาย
- ข. อุปกรณ์ประเภทปฏิบัติการตามหน้าที่พื้นฐานของการเคลื่อนไหว (Functional Fitness-based Weight Stack) อุปกรณ์ชนิดนี้ไม่มีการกำหนดท่าฝึกและมุมของการเคลื่อนไหว มีชุดละ 12 ชั้น และแต่ละชั้นมีคุณลักษณะที่ไม่เหมือนกัน
- ค. อุปกรณ์ความต้านทานที่จัดไว้ให้เลือกได้ (Alternative Resistance) เป็นจำพวกไฮดรอลิก (Hydraulics) จำพวกนิวแมติก (Pneumatic) เป็นอุปกรณ์ประเภทกำหนดท่าฝึก แต่มีการยกเว้นการใช้งานน้ำหนักซ้อนกัน

(3) อุปกรณ์ฝึกกล้ามเนื้อที่ใช้ฝึกด้วยท่าฝึกอิสระ (Free Weight Equipment)

อุปกรณ์ฝึกกล้ามเนื้อที่ใช้ฝึกด้วยท่าฝึกอิสระ มีดังนี้

ก. บาร์เบลและดัมเบล (Barbell and Dumbbells)

ข. ม้าฝึกยกน้ำหนัก และอุปกรณ์ประกอบ (Benches and Support Machines)

ค. แผ่นน้ำหนัก (Plate-loaded Machines)

(4) อุปกรณ์ให้ความเพลิดเพลินในการฝึกความทนทานของหัวใจและการไหลเวียนของโลหิต (Cardiovascular Entertainment Equipment)

อุปกรณ์ให้ความเพลิดเพลินในการฝึกความทนทานของหัวใจและการไหลเวียนของโลหิต มีดังนี้

ก. ระบบภาพทีวีทัศนส่วนบุคคล (Personal Viewing System: PVS) เป็นระบบที่มีจอภาพขนาดกลาง 13-15 นิ้ว วางไว้หน้าปัดของอุปกรณ์ฝึกผู้ฝึกสามารถปรับสถานีได้ในขณะที่ฝึกการออกกำลังกาย

ข. ระบบเชื่อมต่อระหว่างเสียงและภาพ (Interconnected Audiovisual Entertainment System) เป็นระบบบูรณาการระหว่างทีวี และช่องสถานีวิทยุ

ค. ระบบการปรับเสียงและภาพส่วนบุคคล (Personal Tuner Audiovisual System) เป็นระบบที่ผู้ฝึกสามารถที่จะปรับเสียงและภาพจากทีวีและวิทยุได้

(5) อุปกรณ์ที่ประสงค์จะฝึกในหลายๆ ครั้ง (Other Frequently Required Equipment)

อุปกรณ์ที่ประสงค์จะฝึกหลายๆ ครั้ง มีดังนี้

ก. เครื่องสั่นทุกส่วนของร่างกาย (Whole Body Vibration Machines: WBV) เป็นอุปกรณ์สร้างร่างกายและลดน้ำหนัก ช่วยในการสร้างความตึงตัวของกล้ามเนื้อ

ข. อุปกรณ์พิลาทิส (Pilates Equipment) เช่น ชิงช้าสูง ถึงรูปทรงกระบอก บันไดและอุปกรณ์ส่วนประกอบที่เพิ่มเข้าไป

ค. อุปกรณ์สปา (Spa Equipment) เช่น โต๊ะสำหรับนวด โต๊ะคูหน้า โต๊ะช่างแต่งเล็บและช่างทำเล็บ

สรุปในการให้บริการด้านอุปกรณ์ มีดังนี้

1. ต้องจัดหาอุปกรณ์อย่างพอเพียงและมีคุณภาพเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. จัดให้มีโปรแกรมสำหรับการป้องกันการเกิดโรค และรักษาหรือคงสภาพของสุขภาพ โดยจัดทำเป็นเอกสารที่บันทึกการใช้อุปกรณ์ตามตารางเวลา และผู้ให้บริการ

3. พื้นที่ให้บริการควรมีนาฬิกาแขวนที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และตารางแสดงเป้าหมายอัตราการเดินของหัวใจแต่ละระดับของอายุ และตารางการประเมินระดับสภาพทางกายของสมาชิกและผู้ใช้บริการ

3) การกำหนดคราคา ให้แสดงข้อความการกำหนดคราคาที่ชัดเจนและติดประกาศหรือแสดงให้เห็นได้ชัดเจน

3.3 มาตรฐานด้านสถานที่ตั้ง ลักษณะอาคารและการสุขาภิบาล

ศูนย์สุขภาพควรมีมาตรฐานด้านสถานที่ตั้ง ลักษณะอาคาร และการสุขาภิบาล มีดังนี้

- 1) สถานที่ตั้งอาคาร ไฟส่องแสงสว่าง การสุขาภิบาล การระบายอากาศ ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535
- 2) ตั้งอยู่ในทำเล ที่มีความสะดวกปลอดภัย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่อยู่ใกล้ชิดกับศาสนสถานวัด ในระยะที่จะก่อให้เกิดปัญหา หรืออุปสรรคในการปฏิบัติศาสนกิจ
- 3) กรณีมีการให้บริการหลายลักษณะรวมกัน จะต้องแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจน และแต่ละสัดส่วนต้องมีพื้นที่และลักษณะตามมาตรฐานของการให้บริการแต่ละประเภท
- 4) จัดให้มีห้องอาบน้ำ ห้องส้วม อ่างล้างมือ ห้องผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้า และตู้เก็บเสื้อผ้า แยกส่วนชายหญิงอย่างเพียงพอ และสะอาด ปลอดภัยถูกสุขลักษณะ
- 5) ห้องอุปกรณ์การจัดวางอุปกรณ์ออกกำลังกาย ควรมีพื้นที่ ต่อ 1 เครื่องระหว่าง 25-50 ตารางฟุต (7.2-15.2 ตารางเมตร) และมีพื้นที่สำหรับการยืดเหยียดกล้ามเนื้อระหว่าง 40-60 ตารางฟุต (12-18 ตารางเมตร) ทั้งนี้สามารถจัดสรรให้คลาดเคลื่อนจากที่กำหนดไว้ร้อยละ 10-15
- 6) ห้องออกกำลังกายเป็นกลุ่ม ควรมีพื้นที่ระหว่าง 40-60 ตารางฟุต (12-18 ตารางเมตร) ผนังห้องสามารถเก็บเสียงได้ดี พื้นห้องควรเป็นพื้นที่ทำด้วยไม้ หรือพื้นยาง การใช้เครื่องเสียงภายในห้องควรอยู่ระหว่าง 80-90 เดซิเบล ผนังห้องมีกระจกอย่างน้อย 1 ด้าน ความสูงของห้องอย่างน้อย 10 ฟุต (3 เมตร)
- 7) สถานที่ให้บริการ ควรมีเนื้อที่ประมาณ 12 ตารางฟุต หรือ 3.7 ตารางเมตรต่อผู้ใช้บริการ 1 คน หรืออยู่ระหว่าง สูงสุด 30 ตารางฟุต หรือน้อยสุด 5 ตารางฟุตต่อคน
- 8) มีสถานที่อเนกประสงค์ สำหรับการติดต่อพูดคุย 27 ตารางฟุต หรือ 7.2 ตารางเมตร หรือระหว่าง 10-50 ตารางฟุต

3.4 มาตรฐานความปลอดภัย

ศูนย์สุขภาพควรมีมาตรฐานความปลอดภัย ดังนี้

1) ต้องเขียนนโยบายรองรับในการอำนวยความสะดวกในภาวะเร่งด่วนเป็นระบบ และขั้นตอนการตรวจสอบและฝึกซ้อมโดยปกติที่เป็นเอกสาร ความเป็นไปได้ถึงสถานการณ์เร่งด่วนที่สำคัญเกี่ยวกับหัวใจที่พนักงานสามารถดูแลปฐมพยาบาลพื้นฐานได้

2) ต้องเขียนการอำนวยความสะดวกรองรับภาวะเร่งด่วนที่เป็นระบบการช่วยชีวิตฉุกเฉินที่ได้รับการยอมรับจากสาธารณะ

3) มีเครื่องมือปฐมพยาบาลเบื้องต้น พร้อมผู้ใช้งานและระบบการประสานงานกับสถานพยาบาลเพื่อส่งต่อผู้ป่วยเป็นลายลักษณ์อักษร

สรุปได้ว่ามาตรฐานของศูนย์สุขภาพควรประกอบด้วย บุคลากรด้านการออกกำลังกาย การจัดการบริการ อุปกรณ์และการกำหนดราคาในศูนย์สุขภาพ สถานที่ตั้ง ลักษณะอาคาร และการสุขภาพในศูนย์สุขภาพ และความปลอดภัยในศูนย์สุขภาพ

4. การบริหารสมัยใหม่ในการบริหารการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย

4.1 การบริหารการศึกษาสมัยใหม่ (Modern Approach) หมายถึง การปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารการศึกษาปัจจุบันให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ต้องยอมรับว่าสังคมการศึกษาของไทยปัจจุบัน เมื่อเทียบกับเมื่อ 10-15 ปีที่ผ่านมา ระบบการเรียนรู้ของผู้เรียนทั้งในระบบโรงเรียน และนอกระบบโรงเรียนเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จะเรียกว่าก้าวกระโดดก็ว่าได้ เมื่อโลกของเราก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์(Globalization) ยุคดิจิทัล (Digital) ยุคไอที (Information Technology) คำว่า “Digital” หมายถึง ตัวเลข ดังนั้นระบบดิจิทัลจึงน่าจะหมายถึงระบบที่ใช้ตัวเลขมาคำนวณด้วยระบบแม่เหล็กไฟฟ้า(Electricity) ซึ่งได้คำตอบอย่างรวดเร็วเพียงแค่ “คลิก” ด้วย “นิ้วมือ” ซึ่งก็คือระบบคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันนี้เอง ระบบการเรียนรู้ของผู้เรียนทั้งในและนอกระบบโรงเรียนต้องปรับเปลี่ยนไป การเรียนในระบบห้องเรียน ชั้นเรียน ที่ต้องพบกับครู หรือผู้สอนทุกครั้งที่มีการเรียนจะลดยาลดขาลด ผู้เรียนจะมีเครื่องมือที่จะใช้ในการแสวงหาความรู้ได้อย่างกว้างขวาง รวดเร็ว ไม่มีสิ้นสุดอีกต่อไปแล้ว(คณะกรรมการผลิต และบริหารชุดวิชา, 2554: 19-21)

5.2 ระบบการบริหารการศึกษาไทย มีวิวัฒนาการมาจาก ระบบการบริหารจัดการทางธุรกิจ (Business Management System) นั่นเอง ไม่ว่าจะเป็นยุคของ เฟรดเดอริก เทเลอร์ (Frederic Taylor) เฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol) และเอลตัน เมโย (Elton Mayo) เชสเตอร์ บาร์นาร์ด (Chester I Barnard) อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ปีเตอร์ ดรักเคอร์ (Peter Druck) และเฮอ์เบอร์ด์ ซิมมอน (Herbert Simmon) เป็นต้น ก็ตามล้วนแต่เป็นการบริหารจัดการในระบบธุรกิจทั้งสิ้น ในขณะที่เดียวกันในระหว่างกลุ่มบุคคลดังกล่าวนี้ มีบางท่านได้นำเอาทฤษฎีทางจิตวิทยา มานุษยวิทยา

เข้าไปผสมผสานกับทฤษฎีการบริหารจัดการในระบบธุรกิจ ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยนำเอาพฤติกรรมมนุษย์ที่มีชีวิตจิตใจ เข้าไปผสมผสานกับการบริหาร ด้วย

ระบบการบริหารการศึกษาไทย ก็เช่นเดียวกัน ได้ประยุกต์ใช้ระบบการบริหารจาก ยุคเดิมๆ เข้าสู่ยุคสมัยใหม่ปัจจุบัน และกำลังจะเข้าสู่ยุคที่ใหม่กว่า คือ ยุคดิจิทัล (Digital) ซึ่งจะต้อง ก้าวหน้าต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง ผู้บริหารศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ที่ รับผิดชอบในการบริหารการศึกษาอยู่ในปัจจุบันนี้ ต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก ยุคปัจจุบันให้ได้ เพื่อพัฒนาให้ระบบบริหารการศึกษาไทยทันสมัยอยู่เสมอ

ทฤษฎีการบริหารจัดการที่พัฒนาโดย ลูเธอร์ กุลิก (Luther Gulick) ซึ่งได้รับการ ยอมรับโดยทั่วไป และนำไปปรับใช้ในการบริหารการจัดการ ซึ่งเป็นทฤษฎี และหลักการที่ทันสมัย อยู่เสมอ ได้แก่ ทฤษฎี “POSDCoRB” ซึ่งประกอบด้วย

P-Planning หมายถึง การวางแผนงาน โครงการกิจกรรม

O-Organizing หมายถึง การจัดการองค์การให้มีฝ่ายงาน กลุ่มงานให้ครอบคลุม ภารกิจ ที่จะทำงานให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

S-Staffing หมายถึง การบริหารงานบุคคล จัดคนให้เหมาะสมกับงาน การ พัฒนาบุคลากรให้ทันสมัยอยู่เสมอ

D-Directing หมายถึง การบังคับบัญชา สั่งการ การจัดลำดับสายการบังคับ บัญชา ให้สั้นใช้เวลาน้อย ให้การบริหารมีประสิทธิภาพสูงสุด

Co-Coordinating หมายถึง ความร่วมมือ การประสานความร่วมมือทั้งระหว่าง กลุ่มงานในองค์การ และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ภาคราชการต่างๆ

R-Reporting หมายถึง การรายงาน งานทุกงาน กิจกรรมทุกกิจกรรม โครงการ ทุกโครงการ จะต้องมีการประเมินผลและสรุปผลเป็นรายงาน ต่อผู้บังคับบัญชาเป็นลำดับชั้น ใน รายงานผลต้องมีบทวิเคราะห์ และข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารด้วยทุกครั้ง

B-Budgeting หมายถึง งบประมาณ คือการจัดทำงบประมาณของหน่วยงาน เป็นแผนงบประมาณประจำปี ประจำปีไตรมาส รวมทั้งวางระบบการเงินงบประมาณขององค์การ

ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ ในแวดวงการบริหารศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยรู้จักดี ไม่ว่าจะ การบริหารองค์การใดๆ ย่อมเกี่ยวข้องกับปัจจัยสำคัญ 4 อย่าง หรือ 4 Ms ซึ่งได้แก่

1. คน (Man) ได้แก่ บุคลากร ผู้บริหารต้องพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้เป็น มืออาชีพ

2. เงิน (Money) ได้แก่ งบประมาณ การบริหารการเงิน การทำแผนงาน งบประมาณ การติดตาม ตรวจสอบ รายงานการเงิน มีการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำ 3 เดือน 6 เดือน ประจำปี

3. วัสดุ อุปกรณ์ (Materials) ต้องจัดให้เพียงพอ เหมาะสมกับงาน การจัดซื้อ จัดหาต้องมีขั้นตอน โปร่งใสตรวจสอบได้ ผู้บริหารต้องไม่มีข้อค้างพร้อยในเรื่องการเงินเป็นอันขาด เป็นศักดิ์ เป็นศรีของหน่วยงาน

4. การจัดการ (Management) การบริหารจัดการภายในองค์กร ต้องจัดให้มี ประสิทธิภาพ การกระจายงาน การตัดสินใจ(อนุมติ) ให้สายงานสั้นลง ใช้เวลาน้อย ได้งานมาก การ วางแผนงาน โครงการให้ชัดเจน มีการวิเคราะห์แผนงาน ติดตามผล กำกับ ตรวจสอบ อยู่ตลอดเวลา

กระบวนการบริหารจัดการที่ทันสมัย ซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป คือ POSDCoRB และ 4Ms ที่ได้นำมาเสนอนี้ เพื่อให้ได้วิเคราะห์เปรียบเทียบกับทฤษฎี และหลักการบริหารจัดการที่มี มาแต่ดั้งเดิม และได้พัฒนามาจนถึงปัจจุบัน ทฤษฎีใดเหมาะสมกับสถานการณ์ใด มีจุดอ่อนจุดแข็ง อะไร มีข้อที่ควรปรับปรุงหรือไม่ อย่างไร การวิเคราะห์ จะเป็นประสบการณ์นำไปประยุกต์ใช้ ใน ฐานะผู้บริหารการศึกษาในระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยได้เป็นอย่างดี

5. ปัจจัยของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของ

กรุงเทพมหานคร

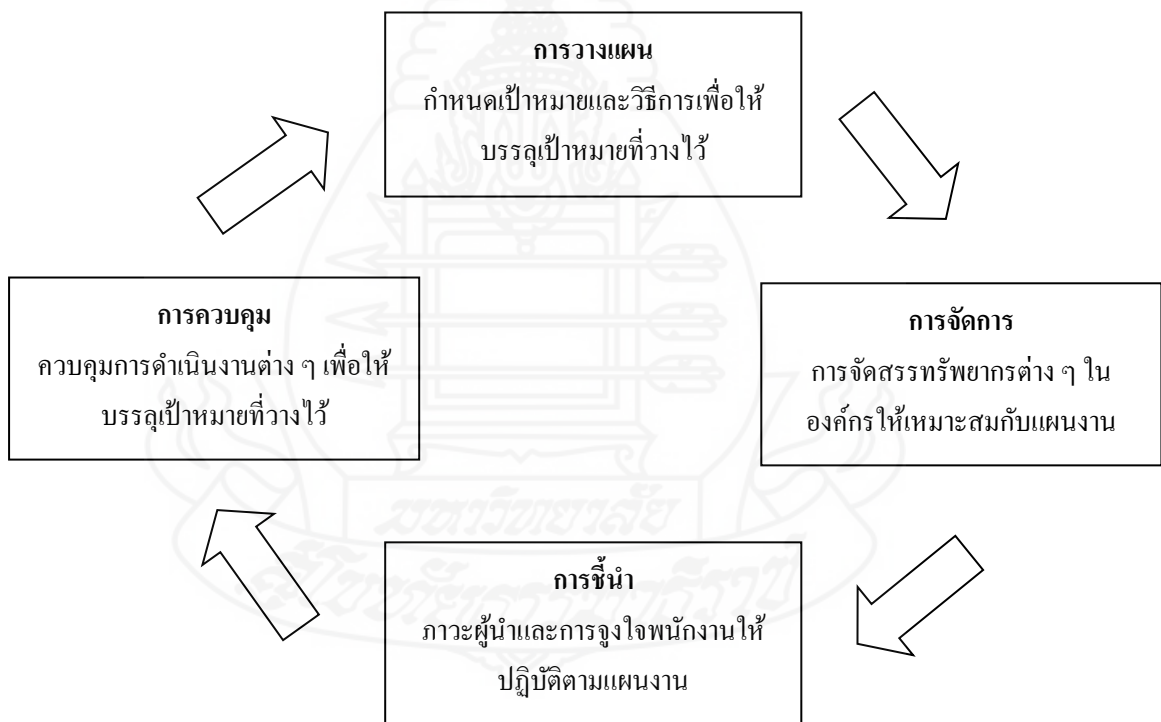
สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545: น.421) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการจัดการ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำ อะไร ที่ไหน เมื่อใด โดยใคร นอกจากจะเป็นการลดความไม่แน่นอนแล้ว ยังทำให้สมาชิกในองค์กร มีความมั่นใจในการทำงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การจัดลำดับการทำงานที่ดีไม่ควร มีลักษณะตายตัวต้องยืดหยุ่น ได้ตามสถานการณ์อาจมีการปรับปรุงแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนลำดับการ ทำงานได้เสมอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลมากขึ้นด้วย

บาร์โทลและมาร์ติน (Bartol & Martin, 1998) กล่าวว่าไว้ว่า การจัดการเป็นกระบวนการ ในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยการทำหน้าที่หลัก 4 ประการ ได้แก่ การ วางแผน การจัดการองค์กร การชี้นำ และการควบคุมองค์กร

รูและเบอร์ (Rue & Byars, 2002) กล่าวว่าไว้ว่า การจัดการ คือ รูปแบบของงานซึ่ง เกี่ยวข้องกับการประสานทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรอันได้แก่ ที่ดิน แรงงาน และทุน เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กร

روبينส์ และดีเซนโซ (Robbins & DeCenzo, 2005: p.34) การจัดการ (Management) หมายถึง ขบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่างๆสำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ด้วยคนและทรัพยากรขององค์กร ซึ่งตามความหมายนี้องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ได้แก่ ขบวนการ (Process) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ขบวนการ (Process) ในความหมายของการจัดการนี้หมายถึงหน้าที่ต่างๆด้านการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การโน้มนำองค์กร และการควบคุม

ดาร์ฟ (Dalf, 2006) กล่าวว่า iva การจัดการ หมายถึง การทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ผ่านกิจกรรมต่างๆ ทางการจัดการ ซึ่งรวมถึงกิจกรรม 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร การชี้นำ และการควบคุมองค์กร นอกจากนี้กิจกรรมการจัดการให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ เช่น การตัดสินใจในการบริหารจัดการ การจัดการเชิงกลยุทธ์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การบริหารกลุ่ม และการจัดการในสภาพแวดล้อมระหว่างประเทศ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กิจกรรมหลักในการจัดการ (Dalf, 2006)

กูลิก และเออร์วิค (Gulick & Urwick, 1973: p.13) เสนอเป็นหลักการว่ากระบวนการจัดการประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการ หรือเรียกว่า POSDCORB ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การวางแผนหรือการกำหนดการไว้ล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ในการบริหารงานใดๆ ก็ตามผู้บริหารจะต้องรู้จักวางแผน เพราะการวางแผนเป็นหลักการสำคัญมูลฐานของกระบวนการบริหาร ผู้บริหารจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า แผนงานเป็นหลักและเป็นรากฐานของการปฏิบัติงานทั้งปวง ถ้าปราศจากแผนงานแล้วเป็นการยากที่ผู้บริหารจะทำงานให้ได้ผลดี การวางแผนในการบริหารนั้นอาจจัดเป็นแผนระยะสั้น หรือแผนระยะยาวก็ได้รูปแบบของแผนงานควรประกอบด้วยวัตถุประสงค์ นโยบาย แนวปฏิบัติและมาตรฐานของงาน ในการวางแผนนั้นผู้บริหารจะต้องคำนึงอยู่เสมอว่า จะทำอะไร (What) จะทำอย่างไร (How) จะใช้เงินเท่าไร (How money) จะมอบหมายให้ใครทำ (Who) และจะกระทำเมื่อไร (When) นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงสภาพภูมิศาสตร์ สภาพแวดล้อม ดินฟ้าอากาศ ระบบของสังคม พฤติกรรมของบุคคล ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีอันเป็นที่ยึดถือของบุคคลในกลุ่มนั้นๆ ด้วย

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดองค์การหรือหน่วยงาน โดยการจัดแบ่งงานขององค์การหรือหน่วยงานเป็นหน่วยงานย่อย พร้อมทั้งวัตถุประสงค์กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน ตลอดจนกำหนดงานควบคุมและบังคับบัญชาในลักษณะหน่วยงานหลัก หน่วยงานที่ปรึกษา และหน่วยงานช่วย พร้อมทั้งกำหนด ช่วงการบังคับบัญชาไว้ด้วย ซึ่งตามปกติช่วงการบังคับบัญชาจะอยู่ระหว่าง 3-15 หน่วยงาน การจัดองค์การเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะถ้ามีการจัดองค์การที่ดีจะช่วยให้เกิดความราบรื่นในองค์การนั้น ในการจัดองค์การอาจแสดงไว้ในรูปของแผนภูมิองค์การ เพื่อให้เกิดการสื่อสารความเข้าใจในองค์การเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ สายการบังคับบัญชา และการติดต่อ

3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง การดำเนินการบริหารงานบุคคลซึ่งเป็นกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาสู่หน่วยงาน มีการปฐมนิเทศและมอบหมายงานให้ทั้งบุคคลใหม่ และบุคลากรเก่า มีการพิจารณาเรื่องความดีความชอบ และสวัสดิการ เนื่องจากคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของกระบวนการบริหาร ผู้บริหารพึงเอาใจใส่ชีวิตความเป็นอยู่ และความสุภาพทุกข์ของผู้ร่วมงาน ดูแลผู้ร่วมงานของหน่วยงานให้อยู่ในสภาพที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีการมอบหมายงานใหม่เหมาะสมกับบุคคล และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร่วมงานโดยเสมอภาคกัน ในการบริหารงานบุคคลในปัจจุบันมีใช้อยู่ 2 ระบบ คือ

3.1 ระบบคุณธรรม (Merit system) เป็นระบบบริหารงานบุคคลที่ใช้หลักเกณฑ์

4 ประการ คือ

- 1) หลักความเสมอภาค เช่น ใช้สิทธิสมัครสอบได้ทุกคน
- 2) หลักความสามารถ เช่น ให้ผู้สอบได้คะแนนสูงกว่าได้รับการบรรจุก่อน
- 3) หลักความมั่นคง เช่น ให้ผู้ร่วมงานได้รับความคุ้มครองเมื่อได้ปฏิบัติหน้าที่

4) หลักความเป็นกลางทางการเมือง เช่น ห้ามข้าราชการฝักใฝ่ทางการเมือง

3.2 ระบบอุปถัมภ์ (Patronage System) เป็นระบบบริหารงานบุคคลที่ตรงข้ามกับระบบคุณธรรมส่วนใหญ่จะใช้ระบบเครือญาติ หรือระบบพวกพ้อง

4. การอำนวยการ (Directing) เป็นขั้นตอนที่สำคัญในกระบวนการบริหารและเป็นบทบาทที่สำคัญของนักบริหาร เพราะการสั่งการและคำสั่งของผู้บริหารจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมขององค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งอาจจะเป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ก็ได้ การสั่งการเป็นการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการกำหนดให้ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงาน หรือดำเนินการในลักษณะใดลักษณะหนึ่งเป็นการตัดสินใจในการเลือกทางเดินขององค์กรก็ได้ ในการสั่งการนั้นผู้บริหารอาจสั่งการได้ 2 วิธี คือ การสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร และการสั่งการด้วยวาจา ในการสั่งการนั้นมีข้อที่ควรคำนึงถึง คือ

4.1 การสั่งการ นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรเพียงใด

4.2 ผู้บริหารมีข้อมูลผลการวิจัย และความคิดของนักวิชาการประกอบการตัดสินใจสั่งการเพียงใด

4.3 คำนึงถึงความสามารถ ของผู้รับคำสั่งด้วยหรือยัง

4.4 ปัจจัยเกื้อกูลและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

4.5 เป็นคำสั่งที่ชัดเจน และเกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้สั่งและผู้รับคำสั่งหรือไม่

5. การประสานงาน (Co-Ordaining) หมายถึง การประสานงานระหว่างหน่วยงานหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การประสานงานระหว่างหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การประสานงานเป็นขั้นหนึ่งของกระบวนการบริหาร ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้เทคนิคในการส่งเสริม ชักจูง ตักเตือน และช่วยเหลือให้ทุกหน่วยงานขององค์กร หน้าที่ขององค์กรเป็นจุดมุ่งหมายปลายทาง วัตถุประสงค์ กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติตามกำหนดเวลาและสถานที่ตลอดจนผู้รับผิดชอบ ทำให้ผู้เกี่ยวข้องทราบว่าในเวลาใด ใครทำอะไร ที่ไหน และทำอย่างไร เป็นการสะดวก ทุกฝ่ายในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับกระบวนการของการผลิตและผลผลิตต่อไป

5.1 วิธีการประสานงานภายในองค์กร

1) จัดแผนผังแสดงสายงาน และกำหนดหน้าที่ของหน่วยงาน และตำแหน่งต่าง ๆ ให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการปฏิบัติงานก้าวก่าย และซ้ำซ้อนกัน เมื่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ งานขององค์กรย่อมสอดคล้องกัน

- 2) จัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน
- 3) จัดให้มีคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์ หรือกำหนดแนวปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจัดตั้งเป็นคณะกรรมการประจำ และหรือคณะกรรมการเฉพาะกิจก็ได้
- 4) การใช้วิธีการงบประมาณ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมให้การปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานหรือแต่ละ โครงการ ประสานงานกัน และบรรลุเป้าหมายอย่างมีเอกภาพ
- 5) การติดตามผล เพื่อเป็นการติดตามผลงาน ความก้าวหน้าของงาน และหาทางแก้ไขข้อบกพร่อง และปัญหาต่างๆ
- 6) การใช้วิธีติดต่อแบบ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ในสายงานที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยการติดต่อแบบไม่เป็นทางการ และการใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล เพื่อช่วยให้ประสานงานเป็นไปด้วยดี
- 7) การใช้เจ้าหน้าที่ติดต่อเฉพาะ โดยการเลือกใช้บุคคลที่มีความเหมาะสมที่จะทำหน้าที่ประสานงานโดยเฉพาะ เช่น มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพอ่อนโยน และพูดจาน่าฟัง
- 8) จัดให้มีงานชุมนุมระหว่างสมาชิกในองค์กร โดยมีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ ประชุม สัมมนาเพื่อพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสานงานกันทางอ้อมด้วย

5.2 วิธีประสานงานระหว่างองค์กร

- 1) การกำหนดสิทธิและหน้าที่ขององค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ขององค์กร จึงควรกำหนดสิทธิและหน้าที่ขององค์กรให้ชัดเจน เพื่อหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานซ้ำซ้อน และการขัดแย้งกัน
- 2) การแต่งตั้งคณะกรรมการผสม เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 3) การใช้งบประมาณ เพื่อให้องค์กรต่าง ๆ ปฏิบัติงานตามโครงการ และงานที่รับผิดชอบตลอดจนเพื่อป้องกันการปฏิบัติงานซ้ำซ้อน

6. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติ และการประชาสัมพันธ์ขององค์กรในการบริหารนั้นผู้บริหารจะต้องดำเนินการตามกระบวนการบริหาร เริ่มจากการวางแผนการจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การสั่งการ การประสานงาน ต่อจากนั้นก็เป็นที่ของผู้บริหารที่จะต้องติดตามผลว่าสิ่งที่ได้สั่งการหรือมอบหมายให้แก่ผู้ร่วมงานนั้น ผลการปฏิบัติงาน รุดหน้าหรือไม่เพียงใด มีอุปสรรคและข้อขัดข้องประการใด ผลการปฏิบัติงานสอดคล้องและบรรลุ

เป้าหมายขององค์กรหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อจะได้เป็นการประเมินผลงานขององค์กร และประเมินผลการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานด้วย และจะได้เป็นข้อมูลในการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา และประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบด้วย

7. งบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การบริหารงบประมาณ ในการบริหารงาน

ผู้บริหารมีภารกิจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณ มีภารกิจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก ได้แก่ การจัดทำงบประมาณซึ่งเป็นการวางแผนล่วงหน้าในการขอเงินเพื่อจัดซื้อหรือจัดจ้างหรือค่าใช้จ่าย และขั้นตอนที่สอง ได้แก่ การดำเนินการใช้เงินเพื่อจัดซื้อหรือจัดจ้างตามงบประมาณที่ได้รับนั้น

ทฤษฎีการจัดการ (เริ่มยุคใหม่) ของดริคเกอร์ (Drucker, 2005) เสนอเป็นหลักการว่า กระบวนการจัดการประกอบด้วย

1. การวางแผน (Planning) เป็นการกำหนดหน้าที่การทำงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยกำหนดว่าจะดำเนินการอย่างไรและดำเนินการเมื่อไร เพื่อให้ความสำเร็จตามแผนที่วางไว้ การวางแผนต้องควบคุมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการมอบหมายงานให้บุคคลในแผนกหรือฝ่ายได้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ เมื่อแผนกหรือฝ่ายประสบความสำเร็จก็จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จไปด้วยดี

3. การเป็นผู้นำ (Leading) เป็นการจูงใจ การชักนำ การกระตุ้นและชี้ทิศทางให้ดำเนินไปสู่เป้าหมาย โดยการเพิ่มผลผลิตและเน้นมนุษยสัมพันธ์ทำให้เกิดระดับผลผลิตในระยะยาวที่สูงกว่าภาวะงานเพราะคนมักไม่ค่อยชอบภาวะงาน

4. การควบคุม (Controlling) เป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหาร ที่จะต้องรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบผลงานปัจจุบันกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ และทำการตัดสินใจไปตามเกณฑ์หรือไม่

ดาร์ฟ (Dalf, 2006) กล่าวถึง กิจกรรมหลักทางการจัดการแบ่งออกเป็นกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรม 4 ประการ คือ

1. การวางแผน (Planning) ประกอบด้วย การกำหนดขอบเขตของธุรกิจ ตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ตลอดจนกำหนดวิธีการเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. การจัดองค์การ (Organizing) ประกอบด้วย การจัดบุคคล แบ่งแผนงาน และจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ให้เหมาะสม สอดคล้องกับแผนงาน เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการตามแผนให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด

การวางแผนและการจัดการองค์การนี้จัดได้ว่าอยู่ในส่วนของการคิดซึ่งเป็นนามธรรมเพื่อให้ส่วนการคิดนี้นำไปสู่การกระทำที่สำเร็จเป็นรูปธรรมจะต้องอาศัยสมาชิกในองค์การซึ่งหมายถึงตนเองและผู้อื่นร่วมกันทำงาน และเพื่อให้สมาชิกสามารถทำงานได้ตามความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่และบรรลุวัตถุประสงค์ จะต้องอาศัยกิจกรรมในลำดับต่อไปนี้ เรียกว่า การชี้นำ

3. การนำ (Leading) ประกอบด้วยเนื้อหา 2 เรื่องสำคัญ คือ ภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาตัวผู้บริหารเอง และการจูงใจ (Motivation) ซึ่งเกี่ยวกับการชักจูง หรือการกระตุ้นให้ผู้อื่นทำงานได้เต็มที่ตามความรู้ความสามารถ

4. การควบคุมองค์การ (Controlling) เป็นการควบคุมองค์การให้การดำเนินงานต่างๆภายในองค์การ เป็นไปตามแผนงาน ความคาดหวังหรือมาตรฐานที่กำหนด

روبินส์ และคูลเตอร์ (Robbins & Coulter, 1999 อ้างถึงใน วิภาพรรณ หิรัญเกิด 2545: น.15-16) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า หมายถึง กระบวนการที่ประสานงานและรวบรวมกิจกรรมในการทำงานเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลโดยอาศัยมนุษย์ ซึ่งกระบวนการที่กล่าวถึงนี้ ได้แก่

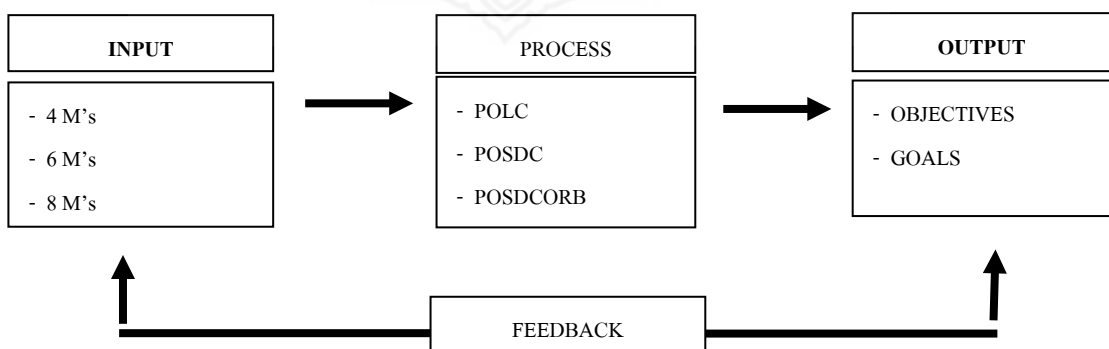
1. การวางแผน คือ การกำหนดกลยุทธ์ กำหนดเป้าหมาย พัฒนาและวางแผนเพื่อจะทำกิจกรรมให้ประสบผลสำเร็จ

2. การจัดองค์การ เป็นการประเมินถึงงานที่จะต้องทำวิธีการและบุคคลที่จะทำงานนั้นผู้รายงานรวมถึงผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ

3. การชักนำหรือการสั่งการ ชักจูง และแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

4. การควบคุมและการตรวจสอบ เป็นการตรวจสอบความสำเร็จของกิจกรรมต่างๆ ที่ได้กระทำลงไปเพื่อเป็นการควบคุมว่าเป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545: น.211) ได้ให้ความหมายการจัดการ คือ กระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนการบริหาร คือ



ภาพที่ 2.2 กระบวนการจัดการ

INPUT คือ ทรัพยากรทางการบริหาร (Management resources) อันได้แก่ 4 M's ประกอบด้วยดังนี้คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุดิบ (Material) และวิธีการ/จัดการ (Method/Management) ถูกนำเข้าไปในระบบเพื่อการประมวลผลหรือการบริการที่เติบโตและพัฒนา ก้าวหน้าไปพร้อมกับอุตสาหกรรมการผลิต และการบริการที่เติบโตขึ้นไปอย่างรวดเร็วทำให้ ทรัพยากรเพียง 4 ประการเริ่มไม่เพียงพอสำหรับเป้าหมาย จึงได้เพิ่มขึ้นอีก 2 M's เป็น 6M's ได้แก่ เครื่องจักรกล (Machine) และการตลาด (Market) ในขณะเดียวกันการทำงานที่มองเห็นถึงความสำคัญ หรือคุณค่าของจิตใจของผู้ปฏิบัติงานที่มากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนงานมากขึ้น จึงเพิ่มขวัญกำลังใจ (Morale) เข้าไปเป็น 7 M's และเมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ระบบการสื่อสารไร้พรมแดนที่ติดต่อเชื่อมโยงกันเป็นระบบเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลกทำให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็วใครไม่รู้หรือไม่มีข้อมูลย่อมเสียเปรียบในเชิงธุรกิจจึงได้เพิ่ม ข้อมูลข่าวสาร (Message) เข้าไปในทรัพยากรกระบวนการผลิต รวมเป็น 8M's ซึ่งเป็นทรัพยากรเหล่านี้จะเพิ่มขึ้นไปเรื่อยๆ ไม่สิ้นสุดตราบเท่าที่ระบบอุตสาหกรรมการผลิตการจัดจำหน่าย และการบริการยังคงพัฒนาและก้าวไปไม่หยุดยั้ง

PROCESS คือ หน้าที่หรือกิจกรรมขั้นพื้นฐานที่ผู้บริหารต้องกระทำ ในปัจจุบันมีหน้าที่ 4 ประการ ได้แก่ POLC การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ซึ่งมีพัฒนาการของแนวคิดมาตั้งแต่สมัยของฟาโยล์ (Fayol) ปี 1916 ที่เห็นว่าหน้าที่การจัดการ ประกอบด้วย POCOC ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling) ต่อมาในปี 1937 กุลิกและเออร์วิค (Gulick & Urwick) เห็นว่ากระบวนการจัดการ ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงานผล (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ซึ่งนิยมเรียกว่า POCDORB ครั้งเมื่อเข้าปี 1972 คูนต์ซ์ (Koontz) มีความคิดเห็นว่าหน้าที่ทางการจัดการ คือ POSDC ได้แก่ การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) และการควบคุม (Controlling) ซึ่งเป็นแนวคิดของเขาเปลี่ยนแปลงไปชัดเจน โดยในปี 1988 คูนต์ซ์และเวียร์ริช (Koontz & Wehrich) เขียนตำราใช้ชื่อว่า Management ร่วมกันและเปลี่ยนหน้าที่ทางการจัดการจากตัว D (Directing) เป็น L (Leading) พัฒนาด้านแนวคิดดังกล่าวยังคงก้าวต่อไปไม่หยุดยั้งบางทีในยุคหน้าเราอาจเห็นหน้าที่การจัดการที่เหลืออักษรเพียงตัวเดียว หรือสองตัวเท่านั้นก็เป็นได้ ดังนั้นอาจสรุปหน้าที่หรือกิจกรรมขั้นพื้นฐานทางการจัดการได้ว่าเป็น เครื่องมือที่ใช้กระบวนการ (Process) แปรรูปทรัพยากรที่นำเข้าไปเป็นผลผลิตตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์กรต่อไป

OUTPUT คือ เป้าหมาย (Goals) หรือ วัตถุประสงค์ (Objectives) ขององค์การ ที่นำออกมาจากกระบวนการแปรรูปในขั้นตอนที่สอง เป้าหมายขององค์การสามารถแบ่งแยกได้เป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ องค์การที่มีเป้าหมายที่มุ่งแสวงหากำไร (Profit) และองค์การมีเป้าหมายไม่มุ่งแสวงหากำไร (Non-Profit) หรืออาจแบ่งเป็นองค์การที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการผลิตสินค้ากับองค์การที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการ (Services) ก็ได้

กระบวนการบริหารจัดการที่จะนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ คือ การบริหารจัดการของ คูนต์ซ์ (Koontz, 1982: p.28-29) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) และการควบคุม (Controlling) ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

การวางแผน คือ การตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไรและใครเป็นผู้กระทำ (Koontz & O' Donnell, 1997: 113)

การวางแผน คือ กระบวนการที่นักบริหารมองออกไปสู่นาคต เพื่อค้นหาแนวทางเลือกต่างๆ ที่จะเปิดให้เลือก (Massie, 1979: 85)

การวางแผน คือ กระบวนการตัดสินใจเลือกวิธีการปฏิบัติให้สอดคล้องกับปัจจัยที่มีอยู่ และสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด (Terry, 1978: 3)

พยนต์ ยศสุพรหม (2551: น.11) ได้สรุปว่าการวางแผนเป็นกระบวนการที่พัฒนา สร้าง และใช้กลยุทธ์เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งจะเริ่มต้นด้วยหน้าที่ทางการวางแผนเป็นอันดับแรก จึงแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการวางแผนเป็นอย่างดี โดยที่องค์ประกอบของกระบวนการวางแผนองค์การหนึ่งๆ ประกอบด้วย ภารกิจ จุดหมายและแผน โดยภารกิจจะเป็นข้อประกาศอย่างกว้างๆ เกี่ยวกับจุดมุ่งหมายหรือเหตุผลพื้นฐานในการดำรงอยู่ขององค์การ และขอบข่ายงานเฉพาะขององค์การ หรือที่ทำให้้องค์การแตกต่างจากองค์การอื่น สำหรับจุดหมายเป็นเป้าหมายแห่งอนาคต หรือผลลัพธ์สุดท้ายที่องค์การต้องการให้บรรลุผล ขณะเดียวกันแผนงานหมายถึงวิถีทางที่จะก่อให้เกิดการกระทำเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์สุดท้ายที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับองค์การ การวางแผนแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) เป็นการวางแผนในระดับสูงสุดขององค์การ และมีระยะเวลาของแผนยาวนาน โดยปกติจะเป็นระยะ 5 ปีขึ้นไป

2. การวางแผนกลยุทธ์ (Tactical Planning) เป็นการวางแผนโดยเน้นที่แผนการผลิตและบูรณาการทรัพยากรขององค์การ รวมถึงในระดับที่ต่ำกว่าองค์การ โดยมีระยะของแผนปานกลางประมาณ 1-5 ปี

3. การวางแผนปฏิบัติการ (Operational Planning) เป็นการวางแผนโดยเน้นที่การปฏิบัติงานในแต่ละวันของหน่วยต่างๆ ภายในองค์กรโดยมีระยะเวลาของแผนสั้นหรือปานกลาง การวางแผน คือ การกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการที่จะทำให้วัตถุประสงค์สัมฤทธิ์ผลไว้ล่วงหน้า กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การวางแผน คือ การตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ทำเมื่อไร และใครจะเป็นผู้ทำ การวางแผนที่ประสบผลสำเร็จจะต้องมุ่งลดผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว (Robbins, 1980: 7; Dessler, 2004: p.80)

วิโรจน์ สารรัตนะ (2546: น.59) กล่าวว่า การวางแผน หมายถึง หน้าที่ทางการบริหาร ในการกำหนดจุดหมายและการตัดสินใจเลือกวิธีการที่ดีที่สุดให้บรรลุจุดหมายนั้น

การวางแผนเป็นกระบวนการของการกำหนดองค์ประกอบต่างๆ ที่สำคัญเริ่มจาก (วิโรจน์ สารรัตนะ 2546: น.57-66)

1. ภารกิจ (Mission) เป็นข้อความประกาศอย่างกว้างๆ เกี่ยวกับจุดมุ่งหมายหรือเหตุผลพื้นฐานในการดำรงอยู่ขององค์กร และขอบข่ายงานที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์กร ซึ่งกำหนดไว้อย่างง่ายต่อการแปลความและเข้าใจจากสมาชิกทุกฝ่ายขององค์กร

2. จุดหมาย (Goals) เป็นเป้าหมายแห่งอนาคต หรือผลลัพธ์สุดท้ายที่องค์กรต้องการให้บรรลุผล

3. แผน (Plans) หมายถึง วิธีทาง (Means) ที่จะทำให้บรรลุผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546: น.47) กล่าวว่า ขั้นตอนการวางแผนประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดวัตถุประสงค์
2. การค้นหาทางเลือก
3. การวิเคราะห์ทางเลือกแต่ละทางเลือก
4. การเลือกทางเลือก
5. พัฒนากลยุทธ์ของทางเลือก
6. การนำแผนไปปฏิบัติ

เดสเลอร์ (Dessler, 2004: p.81-82) กล่าวว่า กระบวนการวางแผนประกอบด้วย 5 ขั้นตอน กล่าวคือ

1. การกำหนดเป้าหมาย
2. การวิเคราะห์สถานการณ์ พิจารณาทางเลือก
3. ตัดสินใจเลือกวิธีทางปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

4. กำหนดการประเมินผล

5. กำหนดแผน

คูนต์ซ์ และเวียร์ริช (Koontz & Wehrich, 1990: p.52-58) กล่าวถึงขั้นตอนการวางแผน
นั้นประกอบด้วย 8 ขั้นตอน

1. การประเมินสถานการณ์
2. การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย
3. พิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กำหนดทางเลือก
5. เปรียบเทียบทางเลือก
6. เลือกทางเลือกที่ดีที่สุด
7. กำหนดวิธีสนับสนุนแผน
8. กำหนดแผน

DuBrin (1994: 73-77) กล่าวถึงกระบวนการวางแผนไว้ ดังนี้

1. เริ่มต้นด้วยการพิจารณาสถานการณ์ในปัจจุบัน
2. กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์
3. พิจารณาส่งที่สามารถช่วยเหลือหรือเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุวัตถุประสงค์
หรือ
วัตถุประสงค์
4. พัฒนาแผนปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์
5. กำหนดงบประมาณ
6. ปฏิบัติตามแผน
7. การควบคุมแผน

Robbins (1998: p.131-160) กล่าวว่า กระบวนการวางแผนช่วยให้เกิดความกระจ่างชัด
การเปลี่ยนแปลงสามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า และกำหนดล่วงหน้าได้ การวางแผนให้ทิศทางและ
เน้นความสนใจไปที่วัตถุประสงค์ ลดความซ้ำซ้อนและกิจกรรมที่สูญเปล่าต่างๆ ช่วยแก้ไขปรับปรุง
การดำเนินการให้มีความต่อเนื่อง และการวางแผนช่วยให้มีการประเมิน และการพิจารณา แก้ไข
ปรับปรุง กระบวนการวางแผนประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดวัตถุประสงค์
2. การคาดคะเนสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
3. การกำหนดกลยุทธ์
4. การกำหนดมาตรฐาน

5. การติดตามทบทวนแผน

สรุปได้ว่า กระบวนการวางแผนจะประกอบด้วย การพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การกำหนดกลยุทธ์ การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ทำให้การวางแผนบรรลุตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์การ

2. การจัดองค์การ (Organizing) มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

การจัดองค์การ คือ การจัดระบบกิจกรรมและบุคคลให้ทำงานสัมพันธ์กันและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Pearce & Robinson, 1989: p.296)

ธงชัย สันติวงษ์ (2546: น.216) กล่าวว่า การจัดองค์การ คือ หน้าที่งานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบ เพื่อให้สิ่งของและบุคคลผู้เข้ามาอยู่ในองค์การสามารถทำงานเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นประโยชน์ต่องานที่จะมีการประสานกันทำเป็นทีม

พยนต์ ยศสุพรหม (2551: น.11) ได้สรุปไว้ว่าการจัดองค์การเป็นการจัดระบบหรือจัดโครงสร้างของทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นหน้าที่ทางบริหารที่สืบเนื่องจากการวางแผนกล่าวคือ เมื่อองค์การจัดทำจุดหมายและแผนเชิงยุทธศาสตร์แล้ว ผู้บริหารต้องออกแบบโครงสร้างองค์การเพื่อให้การบริหารงานบรรลุจุดหมายตามแผนเชิงยุทธศาสตร์นั้น การออกแบบโครงสร้างองค์การเป็นกิจกรรมที่ควรจะได้รับตรวจสอบอยู่เสมอ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านรูปแบบโครงสร้างองค์การเกิดขึ้นได้อย่างมาก งานของการจัดองค์การหรือจัดระบบมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงประกอบด้วย

What is to be done?	สิ่งที่จะต้องทำให้สำเร็จคืออะไร?
In what order?	มีลำดับอย่างไร?
By whom?	ทำโดยใคร?
By which methods?	ทำด้วยวิธีใด?
When?	ทำเมื่อไร?

สรุปได้ว่าการจัดองค์การเป็นหน้าที่ทางบริหารที่สืบเนื่องจากการวางแผนเมื่อองค์การจัดทำเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ขององค์การและแผนกลยุทธ์แล้วผู้บริหารต้องออกแบบโครงสร้างองค์การเพื่อให้การบริหารบรรลุเป้าหมาย

3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

การจัดคนเข้าทำงาน คือ กระบวนการเลือกสรรคนใหม่และใช้คนเก่าในลักษณะที่จะให้ได้ผลงานและบริการจากการปฏิบัติงานของบุคคลเหล่านั้นมากที่สุด ทั้งในทางประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Koontz & Wehrich 1990: p.218)

การจัดคนเข้าทำงาน คือ กระบวนการที่จะค้นหาบุคคลที่ดีและมีความเหมาะสมเพื่อบรรจุลงในโครงสร้างขององค์กร พร้อมกับการให้คำแนะนำ อบรมและพัฒนาให้พนักงานมีคุณภาพซึ่งจะเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกบุคคลในองค์กรนั้นๆ (Straub & Attner, 1985: 89)

ฟลิปโป (Flippo, 1971: p.210) ได้ให้คำนิยามว่าการจัดคนเข้าทำงาน คือ กระบวนการค้นหาบุคคลที่จะเข้ามาทำงาน และเร่งเร้าให้เข้ามาสมัครทำงานในองค์กร

อิวานเซวิช (Ivancevich, 1986: p.190) ได้ให้ความหมายของการสรรหา ได้แก่ กลุ่มของกิจกรรมที่องค์กรใช้เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเจตคติที่จะช่วยในการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

กระบวนการจัดคนเข้าทำงาน ประกอบด้วยขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติตามพื้นฐานของความต่อเนื่องดังต่อไปนี้ คือ

1. การวางแผนกำลังคน (Human Resources Planning) การวางแผนกำลังคนถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันว่า ความต้องการกำลังคนขององค์กรจะเป็นไปโดยไม่มีอุปสรรค การวางแผนต้องอาศัยการวิเคราะห์ความต้องการทักษะในขณะนี้และคาดหมายไว้ตำแหน่งหน้าที่ที่ว่างและการขยายและการลดขนาดของแผนกงาน ผลที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์เหล่านี้คือ แผนงานจะถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อการดำเนินการของขั้นตอนอื่นๆ ของกระบวนการบริหารงานบุคคลโดยปกติการวางแผนกำลังคนจะครอบคลุมระยะเวลาตั้งแต่ 6 เดือนถึง 5 ปีในอนาคต

2. การสรรหา (Recruitment) การสรรหาเกี่ยวข้องกับการสรรหากำลังคนที่เป็นไปตามแผนงานกำลังคนขององค์กร โดยการประกาศในหนังสือพิมพ์และวารสารวิชาชีพต่างๆ การสรรหาจากสำนักจัดหางาน และสถาบันการศึกษา

3. การคัดเลือก (Selecting) กระบวนการคัดเลือกเกี่ยวข้องกับการประเมินและการคัดเลือกผู้สมัครงาน ใบสมัครงาน ประวัติ การสัมภาษณ์ และการตรวจสอบการอ้างอิง เป็นเครื่องมือของการคัดเลือกที่ใช้กันโดยทั่วไป

4. การแนะนำเข้าทำงานและการปฐมนิเทศ (Induction and Orientation) ขั้นตอนนี้ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อช่วยให้บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกแล้วมีความคุ้นเคยกับองค์กร ผู้มาใหม่จะได้รับการแนะนำให้รู้จักกับเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ และการรับรู้เป้าหมายและนโยบายขององค์กร

5. การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development) กระบวนการฝึกอบรมและการพัฒนามีความมุ่งหมายคือ การเพิ่มความสามารถของบุคคลและกลุ่มคนเพื่อความสำเร็จของ

เป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อปรับปรุงทักษะของการทำงานให้ดีขึ้น ผู้บริหารอาจจะได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับเทคนิคของการตัดสินใจ หรือระบบการประมวลข้อมูลแบบใหม่ โครงการพัฒนาถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อให้การศึกษากับพนักงาน นอกเหนือจากความต้องการของตำแหน่งหน้าที่ในขณะนี้ของพวกเขา เพื่อเป็นการเตรียมตัวพวกเขาในการเลื่อนตำแหน่ง และให้มีทักษะที่กว้างขึ้นเกี่ยวกับบทบาทของพวกเขาภายในองค์กร

6. การประเมินผลการปฏิบัติ (Performance Appraisal) ขั้นตอนนี้จะเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ได้พัฒนาขึ้นมาสำหรับตำแหน่งหน้าที่ของบุคคล ถ้าหากว่าผลการปฏิบัติงานดี บุคคลจะได้รับผลตอบแทน เช่น โบนัส หรือการมอบหมายงานที่มีความท้าทายมากขึ้น ถ้าหากว่าผลการปฏิบัติงานไม่ดี การแก้ไขบางอย่าง เช่น การฝึกอบรมเพิ่มขึ้น จะถูกนำมาใช้เพื่อทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ต้องการ

7. การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การลดตำแหน่ง (Transfer Promotion Demotion) การโยกย้ายคือ การที่บุคคลโยกย้ายจากงานระดับขององค์กร หรือสถานที่หนึ่งไปยังงานระดับขององค์กรหรือสถานที่อื่นๆ โดยทั่วไปการโยกย้ายมี 2 แบบคือ การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงกว่าโดยมีเงินเดือน สถานภาพ และอำนาจหน้าที่มากขึ้น และการลดตำแหน่ง การเลื่อนไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่ต่ำกว่าเดิม

8. การพ้นจากงาน (Separations) ตามความหมายคำว่า การพ้นจากงานแสดงให้เห็นเป็นนัยถึงการลาออก การปลดออก การไล่ออก หรือการปลดเกษียณ แบบและจำนวนของการพ้นจากงานแสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรอย่างหนึ่ง เช่น การลาออกจากงานมากเกินไปอาจจะแสดงให้เห็นว่าผลตอบแทนอาจจะต่ำ การปลดออกจากการที่เกิดขึ้นอยู่เสมอจะชี้ให้เห็นถึงการขาดการประสานงานระหว่างการผลิตและความต้องการของตลาด การไล่ออกเป็นจำนวนมากอาจจะชี้ให้เห็นถึงการคัดเลือกหรือการฝึกอบรมที่ไม่ดี และการปลดเกษียณมากเกินไป อาจจะแสดงให้เห็นถึงการจัดการที่ไม่ดีเกี่ยวกับสัดส่วนของอายุของสมาชิกขององค์กร

สรุปได้ว่าการจัดคนเข้าทำงาน คือ กระบวนการในการเสาะหาคนใหม่และใช้คนเก่าให้สอดคล้องกับงานในหน้าที่ต่างๆ พร้อมทั้งพัฒนา บำรุง รักษาให้มีคุณภาพ พร้อมทั้งจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การอำนวยการ (Directing) มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

การอำนวยการ คือ การที่ผู้จัดการสามารถทำให้พนักงานทำงานที่ต้องการให้ทำ โดยที่ผู้จัดการต้องติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการอธิบายแผนการทำงานให้พวกเขาเข้าใจ พร้อมกับนำและจูงใจให้เขาเหล่านั้นทุ่มเทความพยายามสูงสุดลงไปในงานเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมาย (Huatt, 1994: 223)

การนำหรือการอำนวยความสะดวก เป็นหน้าที่ของการจัดการ โดยสื่อสารสัมพันธ์และจูงใจผู้อื่นให้ปฏิบัติภาระงานที่จำเป็นทำให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (Hellriegel, 1992: p.12)

พจนต์ ยศสุพรหม (2551: น.12) ได้สรุปไว้ว่าการนำหรือการอำนวยความสะดวกเป็นสภาวะที่ผู้นำต้องใช้ความพยายามเพื่อที่จะให้มีอิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การที่ผู้นำจะเป็นผู้นำที่มีศักยภาพดังกล่าวได้จะต้องเข้าใจและสามารถใช้ทฤษฎีการจูงใจ (Motivation) ภาวะผู้นำ (Leadership) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และการบริหารกลุ่ม (Group) เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ผู้นำจะต้องส่งเสริม สนับสนุนให้มีการใช้แผนตามหน้าที่ขององค์กร มีการดูแลพฤติกรรม ผลงาน การทำงานและเจตคติของพนักงาน

พูนสุข สังข์รุ่ง (2545: 152-153) ได้ให้ความหมายของการอำนวยความสะดวกพนักงาน (Actuating) คือ การที่องค์กรสรรหาคัดเลือกพนักงานเข้ามาแล้วมีการพัฒนาบำรุงรักษาพนักงานให้คงความมีประสิทธิภาพ และเมื่อถึงวาระที่พนักงานต้องออกจากองค์กรไป ก็ไม่เดือดร้อนลำบากในการดำรงชีวิต และยังคงมีความรักและปรารถนาดีต่อองค์กรอยู่เสมอ

การอำนวยความสะดวกพนักงานนั้นเริ่มตั้งแต่องค์กรได้ทำการสรรหาคัดเลือกพนักงานที่มีความเหมาะสมกับงานเข้ามาทำงาน ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเป็นหลักใช้หลักคุณธรรม (Merit System) ในการสรรหาและคัดเลือกคนเข้ามาทำงาน กำหนดเงินเดือนที่เหมาะสมให้แก่บุคลากร กำหนดแผนการก้าวหน้าในอาชีพ (Career Plan) ให้แก่บุคลากรในแต่ละสายงานให้ความเสมอภาคแก่บุคลากร ยึดหลักความมั่นคงในอาชีพ ให้ความยุติธรรมแก่บุคลากรทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ เงินเดือน การตัดสินใจคิดความต่างๆ ถ้ามีการทำผิดเกิดขึ้นมีการพัฒนาบุคลากรตลอดเวลาเพื่อให้เขาเป็นคนที่มีความประสิทธิภาพในการทำงาน การอำนวยความสะดวกพนักงานจะเกี่ยวข้องกับเรื่องต่อไปนี้

1. การสั่งงาน เป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้เกิดการปฏิบัติงานขึ้น การสั่งงานควรชัดเจนไม่ว่าจะเป็นการสั่งด้วยวาจาหรือโดยลายลักษณ์อักษรผู้บังคับบัญชาต้องรับผิดชอบต่อคำสั่งที่ตนส่งไป การสั่งงานควรวิธีการขอร้องไม่ควรใช้อำนาจข่มขู่ในการสั่งงาน ซึ่งจะทำให้ผู้รับคำสั่งเกิดการต่อต้าน และไม่เต็มใจปฏิบัติงาน การสั่งงานควรใช้คำพูดที่ง่ายสั้น กระชับ และพูดด้วยเสียงที่น่าฟัง ใช้เสียงธรรมดาที่หนักแน่นและมั่นคง หลังจากสั่งงานแล้ว ควรมีการติดตามผลงานเป็นระยะๆ เพื่อให้คำปรึกษา ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น และเพื่อทบทวนงานและความเข้าใจในงานทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อลูกน้องทำงานเสร็จควรมีการให้ผลตอบแทนให้รางวัลให้คำชม และถ้ามีการทำงานผิดพลาดควรมีการให้อภัยและช่วยกันแก้ไขเพื่อให้งานสำเร็จตามต้องการ

2. การมอบหมายหน้าที่ ผู้บังคับบัญชาควรรู้จักและเข้าใจลูกน้อง เพื่อจะได้มอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความพอใจของลูกน้อง บอกลูกน้องให้เข้าใจอย่างชัดเจนในวัตถุประสงค์ของงาน เป้าประสงค์ขององค์การที่ต้องการในการมอบหมายหน้าที่ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ผู้บังคับบัญชาควรมอบอำนาจหน้าที่ (Authority) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อจะได้ทำงานได้สะดวก และเต็มความสามารถ นอกจากนั้น การมอบหมายงาน ควรพยายามหาคนที่มีความผูกพันกับงาน และมีความพร้อมที่จะให้ตรวจสอบงานได้เสมอ (Accountability)

ข้อควรคิดในการมอบหมายงานและมอบอำนาจให้มีประสิทธิภาพ

- 2.1 ควรมอบหมายงานหรือมอบอำนาจให้ผู้ที่สามารถทำได้
- 2.2 ให้ข้อมูลแก่ผู้ทำงานอย่างพอเพียง เพื่อประหยัดเวลาและแรงงาน
- 2.3 บอกเหตุผลที่ต้องการและวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน
- 2.4 บอกให้ทราบถึงมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติงานที่จะต้องมีการวัดผลหรือ

ตรวจสอบในตอนท้าย

- 2.5 ตรวจสอบความก้าวหน้าในการทำงานด้วยการประชุม
 - 2.6 อย่าจ้องจับผิดไม่ตรวจสอบบ่อยเกินไป
 - 2.7 ถ้าต้องการเข้าไปเกี่ยวข้องหรือเข้าไปช่วยเหลือ จงทำและช่วยอย่างจริงจังและเต็มใจ
 - 2.8 ถ้าคนทำงานดีต้องให้รางวัล แสดงความซาบซึ้งในความสามารถและผลงานที่ได้
3. การให้รางวัลและการลงโทษ และการดำหนิในการทำงานของบุคลากร บางครั้งจะได้ผลงานดีเป็นที่ชื่นชม บางครั้งอาจมีการทำผิดบ้างซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องมีการให้รางวัล หรือดำหนิหรือลงโทษแก่บุคลากร ซึ่งมีหลักดังนี้

3.1 การให้รางวัล เช่น ให้คำชม ให้ความสนใจ การให้เงินรางวัล ฯลฯ ควรจะมีการให้ทันที ไม่ให้พร่ำเพรื่อให้เหมาะสมกับผลงาน ให้ความยุติธรรม และรางวัลต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับ หน่วยงานอาจจะมีแผนการให้รางวัลแก่บุคลากร ซึ่งประกาศให้เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป ว่าใครทำงานถึงเกณฑ์จะให้รางวัลอะไรแก่ไหน ตัดสินเมื่อไร

3.2 การลงโทษ ควรพิจารณาไตร่ตรองให้รอบคอบ โดยยึดหลักว่า บุคลากรได้ทำผิดจริง สามารถระบุนความผิดได้ว่าผิดอย่างไร ผู้บังคับบัญชาแน่ใจว่าบุคลากรทำผิด และควรมีการลงโทษทันที มีความยุติธรรม ไม่ดองเรื่อง ปล่อยเวลาให้ล่วงเลยไปเรื่อยๆ เพื่อให้สังคมลืมเรื่องความผิดนั้น

3.3 การดำหนิ บุคลากรมีโอกาสทำงานผิดพลาดได้ ซึ่งถือเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นในองค์การ องค์การควรเชื่อว่าคนทุกคนไม่มีใครอยากทำผิด ไม่มีใครอยากทำงานพลาด แต่เมื่อมี

การทำงานผิดพลาดที่จะต้องมีการดำเนินคดีพยายามใช้วิธีแจ้งผลย้อนกลับไปทางบวก นั่นคือไม่ตำหนิต่อหน้าผู้อื่น ใช้คำพูดสุภาพ รู้จักชมก่อนตำหนิ มีความยุติธรรมและบริสุทธิ์ใจในการตำหนิและเมื่อตำหนิแล้วควรหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน เพื่อให้งานสำเร็จ

4. การประสานงาน หรือการสร้างความร่วมมือในการทำงาน การจะทำงานสำเร็จได้นั้น ไม่มีใครสามารถทำงานสำเร็จได้โดยลำพังคนเดียว ย่อมต้องอาศัยความร่วมมือแรงร่วมใจจากเพื่อนร่วมงาน ความร่วมแรงร่วมใจจากแผนกอื่นๆ ดังนั้น การบริหารจึงเป็นพึ่งพาอาศัยกันการประสานงานที่ดี ต้องอาศัยความร่วมมือ และความสามารถของทุกฝ่ายตลอดจนผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง ดังนั้นการประสานงานที่ดีจึงต้องอาศัยความสามารถในการติดต่อสื่อสารความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายซึ่งต้องอาศัยทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ทุกคน ดังนั้นการที่จะได้รับความร่วมมือจากผู้อื่นผู้บังคับบัญชาต้องสร้าง “ความพอใจ” ให้แก่บุคลากรที่จะมาร่วมงานซึ่งจะสร้างได้โดย

4.1 แจ้งเป้าหมายของงานให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ

4.2 สร้างความเป็นมิตร

4.3 บรรจุกคนให้เหมาะสมแก่งาน

4.4 ระบุอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน

4.5 พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี

4.6 การสั่งงานสมเหตุสมผลสามารถปฏิบัติตามได้

4.7 ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในการทำงาน

4.8 ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

5. การฝึกอบรม เพื่อให้มีการพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพ สำหรับองค์การตลอดไป องค์การจึงควรมีงบประมาณในแต่ละปีให้มาพอที่จะใช้ในการพัฒนาคน และควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้เข้ารับการอบรมหรือถ้าพนักงานร้องขอการอบรม องค์การควรได้สนใจและจัดการอบรมให้แก่พนักงานโดยการสรรหาวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถมาให้การอบรมเพื่อให้ได้ผลหรือได้รับความรู้เต็มที่ นอกจากนั้นองค์การอาจใช้การอบรมเพื่อปรับปรุงทัศนคติ ค่านิยมของพนักงานเพื่อให้เหมาะสมแก่นโยบายขององค์การอีกด้วย

6. การสร้างขวัญและกำลังใจ คนที่มีขวัญและกำลังใจดีย่อมมีสภาพจิตใจที่เป็นสุขพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการทำงาน ซึ่งองค์การจะทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจดีได้โดย

6.1 สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานให้แก่บุคลากรทุกคน

6.2 มีระบบการประเมินผลงานที่ยุติธรรมมีมาตรฐาน

6.3 มีระบบการจ่ายเงินเดือนและค่าจ้างที่เป็นธรรม

6.4 ให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ใ้บุคลากรได้ทำงานตรงตามความรู้ ความสามารถ ความพอใจ และด้วยใจรัก

6.5 ใ้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเขาเป็นหนึ่งขององค์การที่มีความสำคัญนั่นคือให้การยอมรับ ยกย่องนับถือและคำนึงถึงศักดิ์ศรีของคนในองค์การ

6.6 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา ควรเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชา ไม่ควรจู้จี้ข่มขอยจับผิดลูกน้องมากเกินไป หรือควบคุมลูกน้องเกินไปจนกระดิกตัวไม่ได้ แต่ควรเป็นผู้ให้ความคุ้มครองเมตตา ให้ความอบอุ่นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

6.7 มีการจัดสวัสดิการที่ดีซึ่งเป็นการให้ประโยชน์แก่บุคลากรนอกเหนือจากรายได้ เช่น ที่พักอาศัย สหกรณ์ออมทรัพย์ วันหยุดพิเศษ ช่วยค่ารักษาพยาบาล ช่วยค่าเล่าเรียนบุตร

6.8 มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม เช่น ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่ร้อนอบอ้าว อาคารทาสีสวยสะอาดตา ไม่มีเสียงรบกวนในการทำงาน มีห้องน้ำพอเพียงสำหรับบุคลากร มีน้ำสะอาดให้ดื่ม เป็นต้น
สรุปได้ว่าการอำนวยความสะดวก คือภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการใช้ความสามารถชักจูงคนงานให้ปฏิบัติงานอย่างดีที่สุด และสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์

7. การควบคุม (Controlling) มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

การควบคุม คือ กระบวนการตรวจสอบ และแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่กำหนด (Koontz & O'Donnell, 1997: p.582)

การควบคุม คือ การตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าผลผลิตได้มาตรฐานตามเงื่อนไข และรวบรวมข้อมูลมาใช้แก้ไขข้อบกพร่องในอนาคตต่อไป (Donnelly & others., 1989: p.208)

พูน สุข สังข์รุ่ง (2545: น.155-156) การควบคุมงาน (Controlling) เป็นการติดตามผลงาน และแก้ไขข้อผิดพลาดในการทำงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในการควบคุมงานนั้น องค์การจะต้องมี

1. เกณฑ์หรือมาตรฐานในการทำงาน
2. มีการวัดผลงาน และเปรียบเทียบกับมาตรฐาน
3. มีการแก้ไขปรับปรุงถ้าการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ดังนั้นผู้บริหารควรต้องรู้เรื่องการปฏิบัติงาน รู้แผนและนโยบาย ทราบเกณฑ์ หรือมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และสามารถกำหนดวิธีวัดผลงานของลูกน้องได้ นอกจากนั้นเมื่อมีการทำงานผิดพลาดต้องมีการแก้ไขปรับปรุง ผู้บังคับบัญชาควรเป็นที่พึงของลูกน้องได้ สามารถให้ความช่วยเหลือแนะนำได้ ไม่ควรคอยจับผิดลูกน้อง และควรใ้ลูกน้องมีส่วนในการแก้ไขปรับปรุง

งานให้ดีขึ้นเพื่อให้การควบคุมงานเกิดประสิทธิภาพตามที่องค์การ ผู้บริหารและพนักงานต้องการนั้น การทำงานควรยึดหลักต่อไปนี้

1. ความรวดเร็ว (Fast) คือ มุ่งให้งานเสร็จทันเวลา ลงมือทำทันที ไม่ปล่อยเวลาให้เสียไปโดยเปล่าประโยชน์
2. ประหยัด (Economy) คือ คิดให้รอบคอบและมีการวางแผนงานก่อนใช้ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เวลาในการทำงาน
3. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ มุ่งให้ผลงานที่ได้มี ประหยัดทั้งเวลา เงิน วัสดุ อุปกรณ์ กำลังคน และยังก่อให้เกิดความพอใจแก่บุคลากรอีกด้วย
4. ความยืดหยุ่น (Flexibility) ในการทำงานควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน เวลา เงิน วัสดุอุปกรณ์ กำลังคนให้เข้ากับสถานการณ์ในการทำงาน
5. มาตรฐาน (Standard) ในการทำงานทุกงานไม่ว่าที่ได้ก็ตามควรมีการตั้งเกณฑ์กำหนดความต้องการผลงาน คุณภาพของงาน ประสิทธิภาพของงานให้ชัดเจน เพื่อผู้ปฏิบัติงานจะได้ทำงานได้อย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด และองค์การจะได้ผลงานตามที่ต้องการและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานก็จะเกิดความสุข และความมั่นใจในการทำงานว่าได้ทำงานสอดคล้องกับมาตรฐานของงานที่องค์การกำหนดขึ้น
6. ทักษะที่ดี (Attitude) คือ มีความคิด ความเชื่อ และมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ผู้บริหารเพื่อนร่วมงาน เป้าหมายขององค์การ กระบวนการทำงาน ฯลฯ ในองค์การ ซึ่งจะทำให้บุคลากรทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงานได้อย่างเต็มที่

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2551: น.120) ให้ความหมายการควบคุม หมายถึง กระบวนการของการวัดผลการปฏิบัติงาน และลงมือกระทำเพื่อแน่ใจว่าจะได้ผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา ซึ่งวัตถุประสงค์ของการควบคุมไม่ได้มีความสลับซับซ้อนอะไร เพียงแต่ต้องการสร้างความแน่ใจว่าแผนได้รับการตอบสนองหรือถูกทำให้สำเร็จ

ขั้นตอนของกระบวนการการควบคุม (Steps in the Control Process) โดยทั่วไปขั้นตอนของการควบคุมประกอบด้วย 4 ขั้นตอนที่สำคัญ คือ (มนตรี พรหมกิ่งแก้ว 2550: น.12-14)

1. การกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรฐาน (Establish Objectives and Standards) กระบวนการควบคุมเริ่มต้นด้วยการวางแผนเมื่อวัตถุประสงค์และมาตรฐานของการปฏิบัติงานเพื่อใช้สำหรับวัดผลถูกกำหนด วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานควรจะแสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่สำคัญที่บุคลากรหรือพนักงานต้องทำให้สำเร็จ การมุ่งเน้นความสนใจไปที่การวางแผนเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะความแตกต่างต่อความสำเร็จขององค์การขึ้นอยู่กับ

วางแผนเป็นสำคัญ ซึ่งผู้บริหารระบุเป้าหมายสำหรับแต่ละแผนกในองค์กร โดยเฉพาะเจาะจง หรือที่เรียกว่ามาตรฐานของการปฏิบัติงาน (Standard of Performance) ดังนั้นผู้บริหารควรมีความหวังในการประเมินสิ่งที่ตนเองจะวัดและการระบุหรือกำหนดสิ่งเหล่านั้น การที่จะให้รางวัลและประเมินพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องการมาตรฐานที่ชัดเจนที่สะท้อนการทำงานหรือกิจกรรมที่สนับสนุนกลยุทธ์ทั้งหมดขององค์กร โดยมาตรฐานควรมีการระบุอย่างชัดเจนและกระชับ เพื่อให้พนักงานทราบว่าตนเองต้องทำอะไร และสามารถตัดสินใจได้ว่ากิจกรรมหรืองานของตนตั้งอยู่บนเป้าหมายหรือไม่

2. การวัดผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเป็นประจำ (Measure Actual Performance) องค์กรส่วนใหญ่เตรียมรายงานที่เป็นทางการของการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณที่ผู้บริหารได้พิจารณาและทบทวนในแต่ละวัน แต่ละสัปดาห์ และแต่ละเดือน ซึ่งการวัดเหล่านี้ควรจะเกี่ยวข้องหรือสอดคล้องกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ในขั้นแรกของการควบคุม ซึ่งในหลายองค์กรผู้บริหารไม่ได้ใช้การวัดผลเชิงปริมาณเป็นหลัก แต่ได้เข้าไปสังเกตการณ์ดูว่าสิ่งต่าง ๆ ในองค์กรเป็นอย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป้าหมายที่ช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงานและปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า ผู้บริหารต้องสังเกตด้วยตนเองว่าพนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือไม่ และมีโอกาสที่จะได้แลกเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมความรู้ของตนเข้าไปในกระบวนการทำงานหรือไม่ นอกจากนี้การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารที่จะเข้าใจอย่างชัดเจนว่าการทำงานที่กำลังดำเนินการอยู่นั้นตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

3. การเปรียบเทียบผลปฏิบัติงานกับมาตรฐาน (Compare Performance to Standard) การเปรียบเทียบกิจกรรมหรืองานที่ทำอยู่เป็นประจำกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน เมื่อผู้บริหารได้อ่านรายงาน หรือเดินเข้าไปตรวจสอบ ผู้บริหารสามารถระบุได้ทันทีว่าการปฏิบัติงานที่เป็นประจำทุกวันนั้นได้ตอบสนองมาตรฐานที่วางไว้หรือไม่ โดยทั่วไปรายงานการปฏิบัติงานจะระบุถึงการเปรียบเทียบเหล่านี้โดยการวางมาตรฐานทางการปฏิบัติงานสำหรับช่วงเวลาการรายงาน ประกอบกับการปฏิบัติงานที่ทำอยู่เป็นประจำสำหรับช่วงเวลาเหมือนกัน และทำการคำนวณความแปรปรวน ซึ่งคือความแตกต่างระหว่างจำนวนปกติกับมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยให้ความสำคัญไปที่ความแปรปรวนที่ปรากฏ ซึ่งผู้บริหารต้องวิเคราะห์หาสาเหตุของความแปรปรวนให้ได้ในเวลาอันรวดเร็ว และเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

4. การลงมือแก้ไข (Take Corrective Action) ผู้บริหารต้องตัดสินใจว่าการเปลี่ยนแปลงอะไรที่มีความจำเป็นหรือสำคัญสำหรับองค์กร ในรูปแบบการควบคุมจากบนลงล่าง ผู้บริหารใช้อำนาจที่เป็นทางการของตนในการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ในทางตรงกันข้ามผู้บริหารที่ใช้การควบคุมที่มีส่วนร่วมมักใช้การประสานความร่วมมือกับพนักงานเพื่อกำหนดการลงมือแก้ไขที่

จำเป็น ในบางกรณีผู้บริหารอาจลงมือแก้ไขเพื่อเปลี่ยนมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยตระหนักดีว่ามาตรฐานอาจสูงหรือต่ำเกินไป ในกรณีที่แผนกหรือฝ่ายประสบกับความล้มเหลวซ้ำแล้วซ้ำเล่าในการบรรลุมาตรฐาน

ถ้าปัจจัยทางสถานการณ์ที่มีผลกระทบต้องการปฏิบัติงานภายในองค์การเปลี่ยนมาตรฐานการปฏิบัติงานอาจต้องการเปลี่ยนแปลงที่จะทำให้มาตรฐานเหล่านี้เป็นจริง และให้การจูงใจอย่างต่ำแก่พนักงาน ผู้บริหารอาจปรารถนาที่จะให้การเสริมแรงในเชิงบวก เมื่อการปฏิบัติงานบรรลุหรือเกินกว่าเป้าหมายที่วางไว้ โดยผู้บริหารอาจให้รางวัลแก่ฝ่ายที่ตอบสนองเกินกว่าเป้าหมายหรือแผนที่วางไว้ และแสดงความยินดีต่อพนักงานกับการทำงานที่ยอดเยี่ยมนั้น ผู้บริหารไม่ควรที่จะเพิกเฉยต่อแผนกหรือฝ่ายที่มีผลการปฏิบัติงานที่ยอดเยี่ยมเพราะมีฉะนั้นทำให้พนักงานหมดกำลังใจในการทำงาน และลดระดับการทุ่มเทในการทำงานลง

ประเภทของการควบคุม (Type of Control) แบ่งเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย

1. การควบคุมก่อนดำเนินงาน (Free forward Control) เกิดขึ้นก่อนที่กิจกรรมหรือการทำงานจะเริ่มขึ้น การควบคุมที่สร้างความมั่นใจว่าวัตถุประสงค์มีความชัดเจน มีการกำหนดทิศทางในการทำงานที่เหมาะสม และมีทรัพยากรที่เหมาะสมอยู่เพียงพอเพื่อบรรลุการทำงานนั้นอาจกล่าวได้ว่าการควบคุมก่อนดำเนินการเป็นการควบคุมแบบป้องกัน (Preventive Control) ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การไหลเวียนของทรัพยากรมนุษย์ วัสดุ และการเงินภายในองค์การ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความมั่นใจว่าคุณภาพของปัจจัยนำเข้ามาประสิทธิภาพเพียงพอต่อการป้องกันปัญหาเมื่อองค์การปฏิบัติงานการควบคุมในลักษณะนี้เห็นได้อย่างชัดเจนในการคัดเลือกและจ้างพนักงานใหม่โดยองค์การพยายามที่จะปรับปรุงแนวโน้มที่พนักงานจะปฏิบัติตามตามมาตรฐาน โดยการระบุถึงทักษะที่จำเป็น การใช้แบบทดสอบ และเครื่องมือในการคัดเลือกเพื่อจ้างงานอื่นๆ อีกมากมาย และให้การฝึกอบรมที่จำเป็นเพื่อปรับปรุงทักษะที่จำเป็น

2. การควบคุมในช่วงเวลาเดียวกัน (Concurrent Control) การควบคุมที่มุ่งเน้นว่าเกิดอะไรขึ้นระหว่างกระบวนการทำงาน หรือตรวจสอบกิจกรรมหรือการทำงานที่ต่อเนื่องของพนักงานเพื่อสร้างความมั่นใจว่ากิจกรรมหรืองานที่มีความสอดคล้องกับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การควบคุมแบบนี้ประเมินกิจกรรมของงานที่ทำในปัจจุบัน และขึ้นอยู่กับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน และรวมถึงกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ให้คำแนะนำพฤติกรรมและภาระงานของพนักงาน ซึ่งในหลายบริษัทมีการนำเอาเทคโนโลยีและเครื่องมือต่างๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยในการควบคุมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป้าหมายที่สำคัญของการควบคุมแบบนี้ คือ การแก้ปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นอยู่ ซึ่งการควบคุมแบบนี้เกี่ยวข้องกับวิธีการที่องค์การมีอิทธิพลต่อพนักงานอีกด้วย นอกจากนี้การควบคุมในช่วงเวลาเดียวกันยังรวมถึง การควบคุมตนเอง (Self-Control) ผ่านทาง

บุคคลที่บังคับการควบคุมในช่วงเวลาเดียวกันต่อพฤติกรรมของตนอันเนื่องมาจากค่านิยมและทัศนคติส่วนตัว

3. การควบคุมข้อมูลป้อนกลับ (Feedback Control) การควบคุมแบบนี้มุ่งเน้นไปที่ปัจจัยนำออกหรือผลลัพธ์ขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือการบริการขั้นสุดท้าย โดยการควบคุมแบบนี้จะเกิดขึ้นหลังจากที่งานได้ถูกทำให้เสร็จสิ้นลงไป โดยมุ่งเน้นไปที่คุณภาพผลลัพธ์สุดท้ายมากกว่าปัจจัยนำเข้า หรือกิจกรรมการทำงาน เป้าหมายของการควบคุมแบบนี้คือ การแก้ไขปัญหาหลังจากที่ปัญหาเกิดขึ้น ซึ่งข้อมูลป้อนกลับที่นำเสนอโดยกระบวนการในการควบคุมเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการปรับปรุงสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นในอนาคต

สรุปได้ว่าการควบคุม คือ กระบวนการตรวจตรา สอดส่อง ดูแล และแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ โดยอาศัยการประสานงาน พร้อมกับเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ มาแก้ไขข้อบกพร่องในอนาคตด้วย

คอตเลอร์ (Kotler, 2003: p.16) ได้กล่าวไว้ว่าส่วนประสมการตลาด เป็นตัวแปรที่สามารถควบคุมได้ทางการตลาด หมายถึง การสนองความต้องการเป็นตัวแปรที่สามารถควบคุมและสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ

กุลวดี คุหะโรจนานนท์ (2545: น.16) กล่าวสรุปไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ และสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม เพื่อให้กิจการอยู่รอดหรืออาจเรียกได้ว่าส่วนประสมทางการตลาดเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ถูกใช้เพื่อสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ทำให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายพอใจและมีความสุขได้ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้และใช้ร่วมกันเพื่อสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย อันจะประกอบด้วยเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่องค์กรเสนอขายต่อผู้บริโภค เพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เกิดความพึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบไปด้วย สินค้า การบริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์ต้องมีประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาผู้บริโภค จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้และการกำหนดกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ต้องคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้

1.1 ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ (Product Differentiation) และความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation)

1.2 พิจารณาจากองค์ประกอบ (คุณสมบัติ) ของผลิตภัณฑ์ (Product Component) เช่น ประโยชน์พื้นฐาน รูปร่างลักษณะ คุณภาพ การบรรจุภัณฑ์ ตราสินค้า

1.3 การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Product Positioning) เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อแสดงตำแหน่งที่แตกต่างและมีคุณค่าในจิตใจลูกค้าเป้าหมาย

1.4 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development) เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีลักษณะใหม่และปรับปรุงให้ดีขึ้น (New and Improved) ซึ่งต้องคำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น

กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ หลังจากบริษัทกำหนดกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่ของบริษัทแล้ว บริษัทจะเข้าสู่กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ 6 ขั้นตอน

ขั้นที่ 1 การสร้างความคิด (Idea Generation) เป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาผลิตภัณฑ์เป็นการค้นหาความคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งเป็นความคิดที่มองเห็นช่องทางที่จะขายผลิตภัณฑ์นั้น ในขั้นนี้จึงเข้าไปเกี่ยวข้องกับการค้นหาแหล่งความคิดและวิธีการในการค้นหาความคิด

ขั้นที่ 2 การคัดกรองและการประเมินความคิด (Screening and Evaluation of Idea) เป็นการพิจารณาว่าความคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เกิดขึ้นจากขั้นที่หนึ่งแล้วนำมาคัดกรองและประเมินว่าความคิดใดที่จะนำมาวิเคราะห์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ในขั้นต่อไป

ขั้นที่ 3 วิเคราะห์ทางธุรกิจ (Business Analysis) เป็นการพิจารณาว่าความคิดผลิตภัณฑ์ใหม่ที่คัดเลือกในขั้นที่ 2 จะมีความเป็นไปได้เพียงใดในทางธุรกิจ ประกอบด้วย

1. กำหนดลักษณะผลิตภัณฑ์
2. คาดคะเนความต้องการซื้อของตลาด ต้นทุนและกำไรที่จะเกิดจากผลิตภัณฑ์
3. กำหนดโปรแกรมการพัฒนาผลิตภัณฑ์และโปรแกรมการตลาด
4. กำหนดภาระความรับผิดชอบเพื่อการศึกษาความเป็นได้สำหรับผลิตภัณฑ์

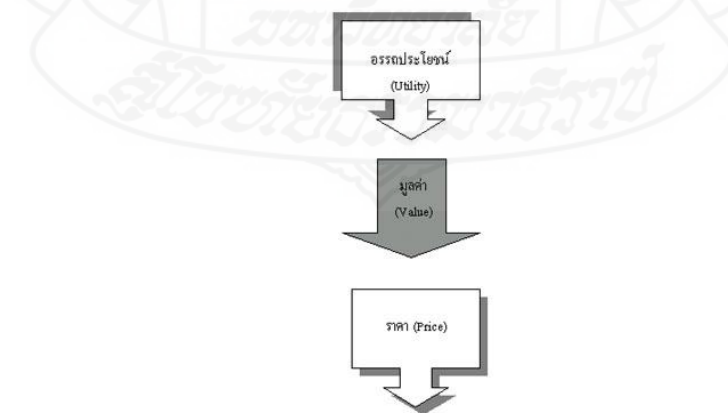
ขั้นที่ 1 2 3 ที่กล่าวมานั้น จะต้องนำไปทำการทดสอบความคิด (Concept Testing) ซึ่งหมายถึง การนำความคิดไปทดสอบกับกลุ่มผู้บริโภคเพื่อดูความรู้สึกนึกคิดและการยอมรับความคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ถ้าความคิดนั้นมีความเป็นไปได้ก็จะนำไปสู่ขั้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ขั้นที่ 4 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development) เป็นการเปลี่ยนความคิดที่ผ่านการวิเคราะห์แล้วเป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นรูปร่าง (Physical Product) ขึ้นมาประกอบด้วย การพัฒนาด้านรูปลักษณะผลิตภัณฑ์ (Product Prototype) และการพัฒนาหน้าที่การทำงานของผลิตภัณฑ์ ขั้นที่ 5 การทดสอบตลาด (Test Marketing) เป็นการนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาดจริงตามแผนการตลาดที่กำหนดไว้ ขั้นนี้จึงถือว่าเป็นขั้นแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ (Introduction Stage) ซึ่งเป็นขั้นแรกของวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ ขั้นที่ 6 การดำเนินธุรกิจ (Commercialization) เป็นนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาดจริงตามแผนการตลาดที่กำหนดไว้ ขั้นนี้จึงถือว่าเป็นขั้นแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ (Introduction Stage) ซึ่งเป็นขั้นแรกของวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์

1.5 กลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมผลิตภัณฑ์ (Product Mix) และสายผลิตภัณฑ์ (Product line)

2. ราคา (Price) หมายถึง สิ่งที่บุคคลจ่ายสำหรับสิ่งที่ได้มา ซึ่งแสดงเป็นมูลค่า (Value) ในรูปของเงินตรา ดังนั้น ลักษณะของราคาก็คือ 1) ราคามูลค่าของสินค้าและบริการ 2) ราคามูลค่าเป็นจำนวนเงินและสิ่งอื่นที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการ ราคามูลค่าเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนสินค้า ฉะนั้นราคามูลค่าผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่งจึง หมายถึง มูลค่าของผลิตภัณฑ์นั้น หนึ่งหน่วยในรูปของตัวเงิน คำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับราคาก็คือ คำว่ามูลค่าและอรรถประโยชน์

2.1 มูลค่า (Value) คือ การวัดในเชิงปริมาณของมูลค่าผลิตภัณฑ์เพื่อจูงใจผลิตภัณฑ์เกิดการแลกเปลี่ยน นักการตลาดต้องพยายามเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าที่ถูกค้ำยอมรับและพยายามสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) สำหรับผลิตภัณฑ์ด้วย ข้อแตกต่างระหว่างราคาและมูลค่าก็คือ ราคาจะแสดงมูลค่าของสินค้าต่อหนึ่งหน่วยเสมอ แต่มูลค่าจะแสดงมูลค่าของสินค้าในรูปหนึ่งหน่วยหรือมากกว่าก็ได้

2.2 อรรถประโยชน์ (Utility) คือ คุณสมบัติของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สามารถสนองความต้องการของมนุษย์ให้พอใจ ความสามารถในการสนองความต้องการให้เกิดความพอใจก็คือมูลค่าผลิตภัณฑ์ที่สามารถวัดออกมาในรูปราคา ดังนั้น ในการตั้งราคาจำเป็นต้องพิจารณาถึงอรรถประโยชน์ของสินค้านั้น กล่าวคือพิจารณาถึงคุณสมบัติต่างๆ ของสินค้าโดยพยายามสร้างมูลค่า (Value Added) ให้สูงขึ้นในสายตาของผู้ซื้อ กล่าวคือ จุดเริ่มต้นของการตั้งราคามูลค่าผลิตภัณฑ์ใดก็ตาม ต้องวิเคราะห์ถึงอรรถประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ (Utility) ซึ่งก็คือคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์นั้นที่สามารถสนองความพอใจของมนุษย์ได้ โดยพิจารณาค่าคุณสมบัติเหล่านั้นว่าจะสร้างมูลค่า (Value) เท่าใดในสายตาของลูกค้า แล้ววัดเป็นมูลค่าออกมาในรูปของสินค้าต่อหน่วย (Price)



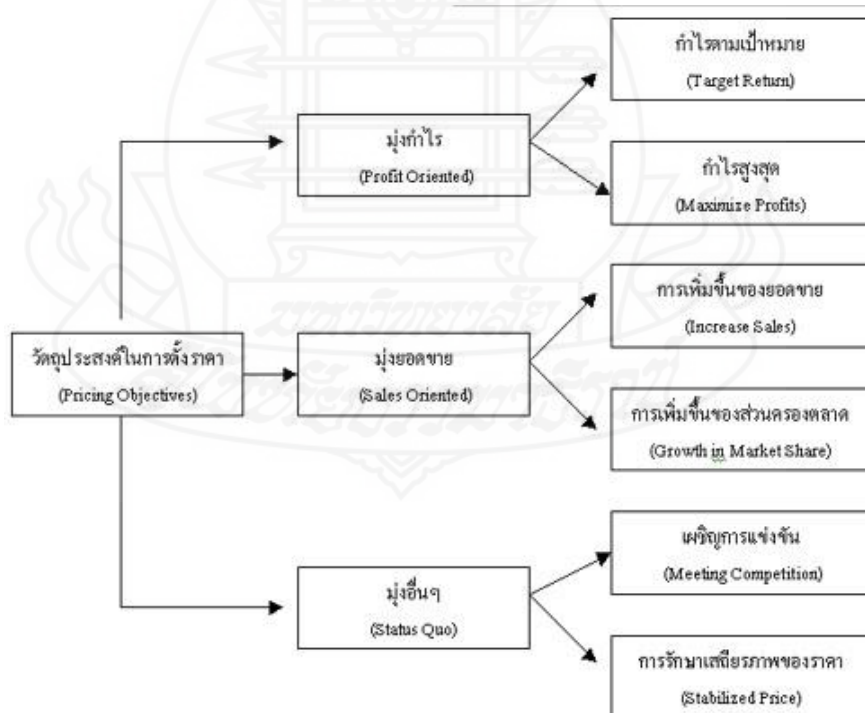
ภาพที่ 2.3 แสดงความเกี่ยวข้องระหว่างอรรถประโยชน์ มูลค่าและราคา

ความสำคัญของราคาจะแยกพิจารณาเป็น 2 ประเด็นคือ ความสำคัญของราคาที่มีต่อธุรกิจ และความสำคัญของราคาที่มีต่อระบบเศรษฐกิจ

ความสำคัญของราคาต่อธุรกิจ ราคาเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดความต้องการซื้อของมนุษย์ ดังนั้น ราคาทำให้เกิดรายได้จากการขาย โดยนำเอาราคามาคูณกับปริมาณการขายสินค้านั้น และเมื่อนำรายได้จากการขายสินค้านั้นลบด้วยต้นทุน และค่าใช้จ่ายทั้งสิ้นแล้ว ผลลัพธ์ก็คือกำไร ราคาจึงมีความสำคัญต่อความอยู่รอดของธุรกิจ นอกจากนี้ราคายังเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการแข่งขันและการได้มาซึ่งส่วนครองตลาดของธุรกิจด้วย

ความสำคัญของราคาต่อระบบเศรษฐกิจ ราคาในระบบเศรษฐกิจจะเป็นราคาตลาด ราคาตลาด (Market Price) ของสินค้าใดสินค้านั้น กำหนดโดยผู้ซื้อทั้งสิ้นและผู้ขายทั้งสิ้นของสินค้านั้น ราคาจึงเป็นตัวกำหนดพื้นฐานของระบบเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการจัดสรรปัจจัยการผลิตและทรัพยากรต่าง ๆ เช่น แรงงาน ที่ดิน ทุน ผู้ประกอบการ ซึ่ง ราคาของปัจจัยการผลิตเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้ผลิตในการตัดสินใจซื้อและลงทุนในการผลิตสินค้าใดๆ ดังนั้น ราคาจึงเป็นกลไกในการกำหนดทิศทางการลงทุนของระบบเศรษฐกิจ และการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิต

การตั้งราคา จำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ต้องการเอาไว้ในที่นี้จะพิจารณาเฉพาะวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการตั้งราคา ดังนี้

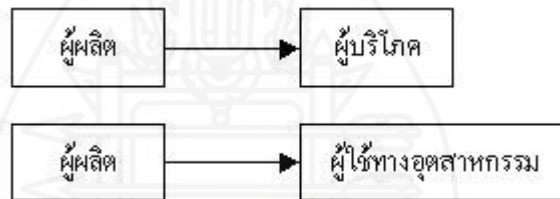


ภาพที่ 2.4 แสดงวัตถุประสงค์ในการตั้งราคา

3. การจัดจำหน่าย (Place or Distribution) หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรม ที่ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากองค์การไปยังตลาด เป็นกิจกรรมที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมายและมีโครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วย สถาบันการตลาด (Marketing Institution) การจัดจำหน่ายจึงประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

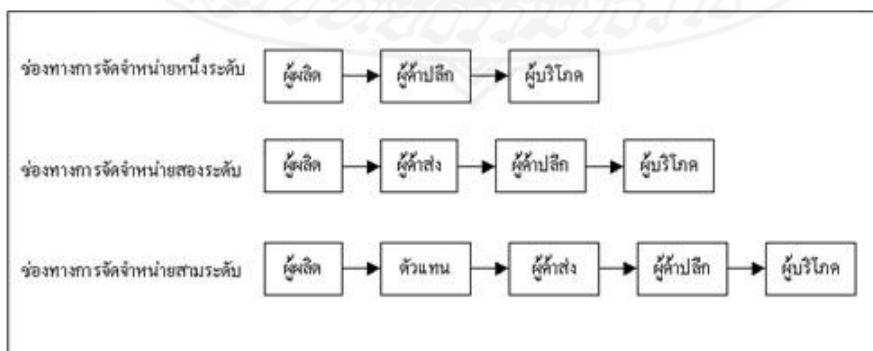
3.1 ช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel of Distribution) หมายถึงเส้นทางที่ผลิตภัณฑ์ และ (หรือ) กรรมสิทธิ์ของผลิตภัณฑ์เคลื่อนย้ายไปยังตลาด ช่องทางการจัดจำหน่ายอาจประกอบด้วย ผู้ผลิต คนกลางที่เกี่ยวข้องในช่องทางการจัดจำหน่ายและผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม (Consumer or Industrial Users)

1) ช่องทางการจัดจำหน่ายทางตรง (Direct Channel) หรือการขายทางตรง (Direct Selling) หรือการตลาดทางตรง (Direct Marketing) หรือ การจัดจำหน่ายทางตรง (Direct Distribution) ซึ่งหมายถึง การขายผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรมโดยไม่มีคนกลาง ช่องทางนี้ผู้ผลิตต้องทำหน้าที่การตลาดเองและมุ่งความสำคัญที่การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling) ติดต่อโดยตรงกับลูกค้า รวมถึงการขายทางไปรษณีย์ (Direct Mail Selling) และการขายตามบ้าน(House to House Selling)



ภาพที่ 2.5 แสดงช่องทางการจัดจำหน่ายทางตรง

2) ช่องทางการจัดจำหน่ายทางอ้อม (Indirect Channel) หมายถึง เส้นทางที่สินค้าที่เคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตโดยต้องผ่านคนกลางไปยังลูกค้า ซึ่งคนกลางช่วยทำหน้าที่ขายและหน้าที่การตลาดอื่นๆ ทำให้ขายสินค้าได้จำนวนมากขึ้น และช่วยขยายตลาด



ภาพที่ 2.6 แสดงตัวอย่างช่องทางการจัดจำหน่ายทางอ้อม

3.2 การกระจายตัวสินค้า (Physical Distribution) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภครีโคหรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม หรืออาจหมายถึง การขนส่งและการเก็บรักษาตัวสินค้าภายในธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งและระบบช่องทางการจัดจำหน่ายของธุรกิจนั้น การกระจายตัวสินค้าจึงประกอบด้วยงานที่สำคัญ คือ

1) ท่าเลที่ตั้งคลังสินค้าและการคลังสินค้า (Inventory Location and Warehousing) ท่าเลที่ตั้งคลังสินค้า เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการเลือกสถานที่ตั้งของคลังสินค้าว่าจะเก็บสินค้าไว้ที่ไหน ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการคลังสินค้า (Warehousing) เป็นกิจกรรมของการกระจายตัวสินค้าที่ประกอบด้วย การเก็บรักษา การจัดหมวดหมู่ การแบ่งแยกและการเตรียมผลิตภัณฑ์เพื่อการขนส่ง ธุรกิจมีทางเลือกที่จะดำเนินงานโดยมีคลังสินค้าของตนเอง (Private Warehouse) หรือไปใช้บริการของคลังสินค้าสาธารณะ (Public Warehouse)

2) การจัดการวัสดุ (Material Handling) เป็นการเลือกใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมในการจัดการวัตถุดิบและปัจจัยการผลิตเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เหมาะสมสามารถทำให้เกิดการสูญเสียที่เกิดจากการแตกหักเน่าเสียและขโมยน้อยที่สุด อุปกรณ์เครื่องมือมีประสิทธิภาพสามารถทำให้ลดต้นทุนและเวลาที่ต้องใช้ในการจัดการดังกล่าว อุปกรณ์เครื่องมือในการจัดการวัสดุ ได้แก่ สายพาน รถยก ล้อเลื่อน ลิฟท์ ตู้เก็บสินค้า (Container)

3) การควบคุมสินค้าคงเหลือ (Inventory Control) หมายถึง กิจกรรมในการเก็บรักษาสินค้าคงเหลือให้มีขนาดและประเภทของสินค้าในปริมาณที่เหมาะสม สินค้าคงเหลือสำหรับหลายบริษัทจะแสดงถึงขนาดของการลงทุน เป้าหมายของการควบคุมสินค้าคงเหลือคือ การควบคุมการลงทุนและการขึ้นลงของสินค้าให้เกิดน้อยที่สุดโดยสามารถรับคำสั่งซื้อของลูกค้าได้ทันทีและถูกต้อง

4) การดำเนินงานเกี่ยวกับคำสั่งซื้อ (Order Processing) เป็นขั้นตอนในการจัดการตามใบสั่งซื้อของลูกค้า ประกอบด้วยการจัดทำเอกสารการขาย การให้สินเชื่อ การจัดเตรียมในการเก็บสินค้า การเก็บหนี้ที่ต้องชำระ

5) การขนส่ง (Transportation) เป็นหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการขนย้ายสินค้าไปยังลูกค้า ฝ่ายบริหารต้องตัดสินใจถึงประเภทของการขนส่งและพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง วิธีการขนส่งหลักที่นิยม มี 5 ประเภท ดังนี้

(1) การขนส่งโดยรถบรรทุก (Truck) เป็นการขนส่งทางบกที่นิยมใช้มาก โดยเฉพาะการขนส่งภายในประเทศเพราะสะดวก รวดเร็ว มีเวลาให้เลือกมาก

(2) การขนส่งโดยรถไฟ (Railroads) เหมาะสำหรับการขนส่งสินค้าที่มีน้ำหนักมาก ขนาดใหญ่มีปริมาณมาก และต้องมีการขนส่งระยะทางไกล เพราะค่าใช้จ่ายถูก ความปลอดภัยสูง สินค้าที่นิยมใช้บริการรถไฟได้แก่ ปูนซีเมนต์ หินทราย น้ำมัน

(3) การขนส่งทางเครื่องบิน (Airlines) เป็นการขนส่งทางอากาศที่ถือว่ารวดเร็วที่สุดและค่าขนส่งสูงที่สุด เหมาะสำหรับสินค้าที่เสีง่ายหรือมีราคาแพง เช่น ดอกไม้ เพชร

(4) การขนส่งทางเรือ (Water Way) เป็นการขนส่งทางน้ำที่ประหยัดค่าขนส่ง เหมาะสำหรับสินค้าที่คนกลางในช่องทางการจัดจำหน่ายหรือคลังสินค้าที่อยู่ใกล้ทางน้ำ เช่น ชุง ข้าวเปลือก แร่ ถ่าน

(5) การขนส่งทางท่อ (Pipelines) เป็นการขนส่งสินค้าที่เป็นของเหลวหรือแก๊ส เช่น น้ำมัน น้ำ แก๊ส นอกจาก 5 วิธี อาจมีการขนส่งโดยใช้หลายวิธีต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นร่วมกัน เช่น พิกกี้แบ็ค (Piggy Back) เป็นการขนส่งต่อเนื่องระหว่างรถไฟและรถบรรทุก, ฟิชชีแบ็ค (Fishy Back) เป็นการขนส่งต่อเนื่องระหว่างเรือและรถบรรทุก

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการซึ่งอาจเลือกใช้เพียงหนึ่งหรือหลายเครื่องมือรวมกันตามหลักการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสารแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication : IMC) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมของลูกค้า ผลิตภัณฑ์ และคู่แข่ง โดยบรรจุจุดมุ่งหมายร่วมกัน เครื่องมือในการส่งเสริม ประกอบด้วย

4.1 การโฆษณา (Advertising) เป็นรูปแบบการเสนอขาย ความคิด สินค้าหรือบริการ โดยไม่ใช้พนักงานขาย และต้องมีการจ่ายเงินโดยผู้อุปถัมภ์รายการ การโฆษณาจึงมีลักษณะเฉพาะ คือ เป็นการเสนอขายสินค้า บริการ หรือความคิดโดยผ่านการใช้สื่อ และต้องการจ่ายเงินค่าสื่อให้แก่ผู้อุปถัมภ์รายการ การโฆษณาเป็นการนำคำพูด ภาพ เสียงและการสื่อสารประเภทต่างๆ มาจัดเป็นองค์ประกอบที่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าหรือบริการให้มีลักษณะพิเศษ เหมาะสำหรับผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความพอใจและมีความต้องการในสินค้าหรือบริการ

หน้าที่ของการโฆษณา (Function of Advertising) มีดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2545: น.105 – 106)

1) หน้าที่การตลาด (Marketing Function) การโฆษณาทำหน้าที่เป็นส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย สินค้า ราคา การจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าซึ่งจะนำไปสู่การสร้างยอดขาย และผลกำไร

2) หน้าที่ในการติดต่อสื่อสาร (Communication Function) การโฆษณาเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เสนอข่าวสารและผู้รับข่าวสาร เพื่อแจ้งข่าวสารจูงใจให้เกิดความต้องการหรือเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีแก่กลุ่มเป้าหมาย

3) หน้าที่ให้ความรู้ (Knowledge Function) การโฆษณาถือเป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้สินค้าหรือบริการ เพื่อให้ทราบว่าสินค้าหรือบริการนั้น ทำให้คุณภาพชีวิตของมนุษย์มีความเป็นอยู่ดีขึ้น

4) หน้าที่ด้านเศรษฐกิจ (Economic Function) การโฆษณาเป็นเครื่องมือในการสร้างยอดขายและผลกำไร ทำให้ธุรกิจดำเนินไปด้วยดี เกิดการขยายตัวในการลงทุนและการสร้างงาน ซึ่งเป็นผลให้ระบบเศรษฐกิจโดยรวมดีขึ้น

5) หน้าที่ด้านสังคม (Social Function) การโฆษณาได้มีส่วนในการขายสินค้าเท่านั้น มีการโฆษณาจำนวนมากที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม มีผลต่อการพัฒนาด้านสังคมและวัฒนธรรม การโฆษณาจึงมีส่วนช่วยในการปรับปรุงในมาตรฐานการดำรงชีวิตของบุคคลในสังคม จะเห็นได้ว่าการโฆษณาทำหน้าที่เสนอข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ ผ่านสื่อมวลชนไปยังกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายเพื่อแจ้งข่าวสารสร้างความจูงใจและสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่หน่วยงานทำให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจซึ่งส่งผลให้คุณภาพชีวิตของบุคคลในสังคมมีมาตรฐานที่ดี

ประเภทของการโฆษณา การโฆษณาเป็นการส่งข่าวสารไปยังกลุ่มคนจำนวนมาก โดยผ่านสื่อโฆษณา ในชีวิตประจำวันของเราจึงพบเห็นและได้รับรู้การโฆษณาต่างๆ อยู่ตลอดเวลา การโฆษณามีลักษณะแตกต่างกันตามกลุ่มเป้าหมายที่ผู้โฆษณาต้องการสื่อสารด้วย การโฆษณาสามารถจำแนกเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้ (Britt, 1995: p.97)

1) การโฆษณาระดับชาติ (National Advertising) เป็นการโฆษณาของผู้ผลิตหรือผู้แทนจำหน่ายที่มีถึงผู้บริโภค โดยผ่านสื่อมวลชนไปทั่วประเทศเพื่อให้เป็นที่รู้จัก

2) การโฆษณาค้าปลีก (Retail Advertising) เป็นการโฆษณาที่ไม่ได้มุ่งที่ตราสินค้า แต่เป็นการโฆษณาสถานที่จำหน่ายหรือผู้ประกอบการรายปลีก เพื่อให้ผู้บริโภคมาซื้อสินค้าหรือบริการ ณ สถานที่จำหน่าย เป็นการโฆษณาในท้องถิ่น

3) การโฆษณาอุตสาหกรรม (Industrial Advertising) เป็นการโฆษณาที่มุ่งเสนอข่าวสารไปยังผู้ใช้สินค้าอุตสาหกรรม เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานธุรกิจ โดยใช้สื่อที่มีลักษณะเฉพาะเช่น นิตยสารธุรกิจหรือสื่อที่ส่งถึงผู้รับโดยตรง

4) การโฆษณาทางการค้า (Trade Advertising) เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ผลิตกับผู้แทนจำหน่าย เพราะถือเป็นส่วนแรกที่จะแนะนำสินค้าจากบริษัทผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค ทั้งนี้เพื่อให้ร้านค้ามั่นใจที่จะรับสินค้าไว้จำหน่าย

5) การโฆษณาเฉพาะวิชาชีพ (Professional Advertising) เป็นการโฆษณาที่มุ่งไปยังบุคคลในวงการวิชาชีพต่างๆ เช่น แพทย์ สถาปนิก วิศวกร เพื่อจูงใจให้กลุ่มบุคคลเหล่านี้แนะนำลูกค้าของตนให้ซื้อสินค้าที่โฆษณาจึงเหมาะกับสินค้าที่ผู้บริโภคต้องฟังความคิดเห็นหรือคำแนะนำจากผู้ที่มีความชำนาญพิเศษ

6) การโฆษณาสินค้าเกษตรกรรม (Farm Advertising) เป็นการโฆษณาที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นเกษตรกร ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายสินค้าเกษตรกรรม

7) การโฆษณาแนวความคิด (Non product or Idea Advertising) เป็นการเสนอความคิดเห็นไปสู่กลุ่มประชาชนเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการยอมรับความคิดเห็น เป็นการสร้างชื่อเสียง สร้างภาพจน์หรือสร้างค่านิยมขึ้นใหม่ เช่น การโฆษณาสถาบัน พรรคการเมืองหน่วยงาน

8) การโฆษณาแยกประเภท (Classified Advertising) เป็นการโฆษณาย่อยใช้เนื้อที่ขนาดเล็ก มีแต่เฉพาะข้อความสั้นๆ หรืออาจมีภาพประกอบ เราจะพบเห็นได้ตามหน้าหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารเช่น การโฆษณาซื้อ - ขาย การรับสมัครงาน

4.2 การขายโดยใช้พนักงาน (Personal Selling) เป็นการติดต่อสื่อสารข้อมูลโดยใช้บุคคลเพื่อจูงใจให้ซื้อบางสิ่ง เป็นการเสนอขายโดยตรงแบบเผชิญหน้า เป็นการติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทาง เป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความต้องการซื้อสินค้าที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยพนักงานขายแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1) พนักงานขายที่ให้บริการในการขาย (Service Selling) หรือเป็นการขายในระดับต่ำ (Low Level Selling) ลูกค้าตั้งใจแล้วว่าจะมาซื้ออะไรเป็นผู้ตัดสินใจ เลือกซื้อเอง พนักงานขายเพียงแต่คอยให้ข้อมูลอธิบายถึงความแตกต่างของสินค้า เงื่อนไขในการซื้อเอง หีบห่อและจัดส่งสินค้าตลอดจนรับชำระราคา และให้บริการต่างๆ ซึ่งช่วยให้การซื้อขายสมบูรณ์ พนักงานขายในลักษณะนี้อาจจะเรียกว่า ผู้รับคำสั่ง

2) พนักงานขายที่ช่วยให้เกิดการขายเพิ่มขึ้น (Creative Salesmanship) เป็นการขายในระดับสูง (High Level Selling) จะต้องการกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิด ความต้องการในสินค้า โดยเฉพาะสินค้านวัตกรรมใหม่ๆ หรือต้องการให้ผู้บริโภค เปลี่ยนแปลงแหล่งที่เคยซื้อสินค้ามาสู่แหล่งใหม่ ดังนั้นพนักงานขายประเภทนี้จะต้องมีความชำนาญและใช้ความพยายามมาก ในการช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของลูกค้าและชักจูงให้ลูกค้าซื้อโดยที่อาจจะไม่ได้ตั้งใจมาก่อน

4.3 การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) หมายถึง เครื่องมือจูงใจในระยะสั้นเพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือขายผลิตภัณฑ์ให้มากขึ้นเป็นกิจกรรมกระตุ้นการซื้อของผู้บริโภค นอกเหนือจากการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และการขายโดยใช้พนักงานขายกิจกรรมเหล่านี้ได้แก่

การลดราคา การแลกซื้อ การแจกของตัวอย่าง การแถมสินค้า เป็นต้น จะทำให้ผู้บริโภคเกิดการกระตือรือร้นในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการในตราหี้นั้นๆ การส่งเสริมการขายมี 3 รูปแบบ คือ

1) การส่งเสริมการขายที่มุ่งผู้บริโภค หมายถึง เครื่องมือที่ใช้กระตุ้นความสนใจของผู้บริโภคให้เกิดการตัดสินใจซื้อในระยะเวลาอันสั้น เช่น การสะสมยอดซื้อ การสะสมแต้มปี การลดราคา เครื่องมือที่ใช้ในการส่งเสริมการขายที่มุ่งผู้บริโภค ได้แก่

(1) ของตัวอย่าง คือ ของที่จัดทำขึ้นให้มีขนาดเล็กกว่าของจริง ที่เรียกว่าขนาดทดลอง นำมาแจกให้กับผู้ที่คาดหวังว่าจะเป็นลูกค้าได้ทดลองใช้ และหากผู้บริโภคพอใจในสินค้าตัวอย่างก็จะเกิดการซื้อในภายหลัง การแจกของตัวอย่างเหมาะสำหรับโอกาสแนะนำสินค้าใหม่ ต้องการขยายตลาด หรือสินค้าเก่านำมาปรับปรุงใหม่ การแจกของตัวอย่างมักเป็นสินค้าอุปโภคบริโภคซึ่งราคาไม่สูงมากนักและต้องใช้ในการชีวิตประจำวัน

(2) คุปอง เป็นเอกสารสำคัญหรือใบสำคัญที่ผู้ผลิตหรือร้านค้าปลีกจัดทำขึ้นเพื่อนำไปแลกซื้อสินค้า คุปองมีสองประเภท คือ คุปองที่ใช้เป็นส่วนลด เป็นคุปองที่ผู้บริโภคได้รับแล้วนำไปเป็นส่วนลดซื้อสินค้าครั้งต่อไป คุปองที่ใช้ในการสะสม เป็นคุปองที่ผู้บริโภคได้รับแล้วนำไปสะสมเพื่อแลกของรางวัลหรือของสมนาคุณกับทางร้านค้า

(3) ของแถม เป็นวิธีการที่ผู้ผลิตหรือผู้ขายมอบของพิเศษให้ลูกค้าโดยไม่คิดมูลค่า ของแถมเป็นเครื่องมือส่งเสริมการขายที่สามารถกระตุ้นผู้ซื้อให้ซื้อสินค้าหรือทดลองใช้สินค้าที่แถม รูปแบบของ ของแถมมีสี่ประเภท คือ ของแถมที่อยู่ภายในบรรจุภัณฑ์ ของแถมที่แนบติดอยู่บนบรรจุภัณฑ์ ของแถมที่แยกออกจากตัวสินค้าโดยแจกของแถมให้กับผู้บริโภค ณ จุดขายสินค้าและของแถมที่ส่งทางไปรษณีย์

(4) การแข่งขันและการชิงโชค เป็นเครื่องมือการส่งเสริมการขายที่ใช้ควบคู่กันแตกต่างกันตรงที่การแข่งขันต้องใช้ความรู้ ทักษะและความชำนาญแต่การชิงโชคอาศัยดวงเพียงอย่างเดียว

(5) การรับประกันคืนเงิน เป็นวิธีการส่งเสริมการขายที่รับประกันคุณภาพสินค้า ถ้าไม่ได้ผลตามที่โฆษณา ผู้ขายยินดีคืนเงินตามระยะเวลาที่กำหนดในการใช้

2) การส่งเสริมการขายที่มุ่งคู่คนกลาง เป็นกิจกรรมการส่งเสริมการขายที่มุ่งกระตุ้นต่อพ่อค้าคนกลางให้ใช้ความพยายามในการขายโดยเป็นการกระจายสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภคได้เร็วขึ้น วิธีการส่งเสริมการขายที่มุ่งคู่คนกลาง ได้แก่

(1) การโฆษณาร่วม เป็นวิธีการส่งเสริมการขายโดยร่วมมือกันโฆษณา ระหว่างผู้ผลิตกับร้านค้าปลีกเพื่อก่อให้เกิดการขายสินค้าเพิ่มมากขึ้น

(2) การให้ส่วนลด เป็นวิธีการส่งเสริมการขาย โดยการให้ส่วนลดจากราคาเดิมที่กำหนดไว้เพื่อให้คนกลางซื้อสินค้ามากขึ้น รูปแบบในการให้ส่วนลด ได้แก่ ส่วนลดปริมาณ ส่วนลดเงินสด ส่วนลดการค้าและส่วนลดตามฤดูกาล

(3) การแข่งขันการขาย เป็นการที่ผู้ผลิตกระตุ้นให้ผู้จัดจำหน่ายหรือผู้ค้าปลีกแข่งขันทำยอดขายสินค้า ถ้าทำยอดขายได้ตามโควตาที่กำหนดจะได้รับรางวัล ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของ เงินสด สินค้าหรือการท่องเที่ยว

(4) การแถมตัวสินค้า เป็นการที่ผู้ผลิตเสนอสินค้าให้กับคนกลางโดยกำหนดระยะเวลาและปริมาณการสั่งซื้อเพื่อกระตุ้นการสั่งซื้อให้มากขึ้น เช่น สั่งซื้อเครื่องปั่นน้ำผลไม้จำนวน 20 เครื่องแถม 1 เครื่อง

(5) การจัดแสดงสินค้าและการจัดนิทรรศการ เป็นวิธีการส่งเสริมการขายเพื่อกระตุ้นให้กับผู้ขายและผู้ซื้อทั่วไปจะเป็นสินค้าขนาดใหญ่ มีตลาดเฉพาะและมีความซับซ้อน เช่น สินค้าอุตสาหกรรม คอมพิวเตอร์ รถยนต์ สินค้าเหล่านี้ต้องการคำอธิบาย การสาธิตรวมถึงการได้เห็นและชมสินค้า

(6) ส่วนยอมให้จากการซื้อ วิธีการให้ส่วนลดแบบนี้เหมาะสำหรับสินค้าออกใหม่ เพื่อจูงใจให้คนกลางช่วยแนะนำสินค้าออกสู่ตลาด การให้ส่วนลดแบบนี้มักใช้ควบคู่กับการจัดแสดงสินค้า ณ จุดขาย

(7) การเผยแพร่รายชื่อผู้จัดจำหน่าย เป็นวิธีการที่ผู้ผลิตเผยแพร่รายชื่อผู้ที่ขายสินค้าของตน มักจัดทำในรูปแบบการโฆษณาในสื่อสิ่งพิมพ์

(8) การจัดแสดงสินค้า ณ จุดขาย เป็นวิธีการส่งเสริมการขายที่ผู้บริโภครู้สึกสนใจซื้อทันที วิธีนี้ผู้ผลิตจัดหาอุปกรณ์สำหรับตกแต่งร้าน ได้แก่ ชั้นวางของโปสเตอร์ โคมไฟ

(9) การฝึกอบรมการขาย เป็นวิธีการที่ผู้ผลิตจัดโปรแกรมการฝึกอบรมขายและจัดประชุมระหว่างตัวแทนและร้านค้าคนกลาง รวมทั้งพนักงานขายของร้านค้าโดยวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มทักษะการขาย ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า สินค้า เทคนิคการขาย

3) การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่พนักงานขาย หมายถึง การใช้วิธีการกระตุ้นพนักงานขายให้ใช้ความพยายามทางการขายให้มากขึ้น ทำให้บริษัทมียอดขายสูงขึ้นและสามารถต่อสู้กับคู่แข่งได้ วิธีการส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่พนักงานขาย ได้แก่

(1) การแข่งขันการขาย เป็นวิธีการส่งเสริมการขาย โดยจัดให้พนักงานแข่งขันกันสร้างยอดขายโดยมีรางวัลเป็นสิ่งจูงใจเพื่อกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการขาย

(2) การฝึกอบรมการขาย เป็นการฝึกทักษะและเทคนิคการขายให้กับพนักงานขายเพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร จูงใจลูกค้า การฝึกอบรมการขายจะช่วยให้พนักงานขายพัฒนาตนเอง

ส่งผลให้การทำงานมีความก้าวหน้า รูปแบบของการฝึกอบรมมีทั้ง การฝึกอบรมในห้องฝึกอบรม และการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน

(3) การประชุมทางการขาย เป็นการส่งเสริมการขายที่เปิดโอกาสให้พนักงานขายเข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้ ถ่ายทอดปัญหาและซักถามเทคนิคการแก้ปัญหาจากผู้บริหารได้ อาจจะจัดปีละครั้งเป็นการกระตุ้นให้พนักงานขายตื่นตัว สร้างขวัญและกำลังใจและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงานขาย

(4) การให้รางวัลแก่พนักงานขายที่ปฏิบัติงานยอดเยี่ยม เป็นการมอบรางวัลให้กับพนักงานที่ผลงานดีเด่น รางวัลที่จะให้กับพนักงานดีเด่นได้แก่ เงินสด การไปท่องเที่ยวพักผ่อน

(5) การจัดทำเครื่องมือและอุปกรณ์ช่วยขาย เป็นวิธีการที่ผู้จัดจำหน่ายจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร เพื่อให้พนักงานมีความรู้และมีความสะดวกในการขายมากยิ่งขึ้น

(6) การกำหนดโควตาขาย เป็นการกระตุ้นให้พนักงานขายสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารสามารถตรวจสอบการทำงานของพนักงานขายได้เป็นอย่างดี ทำให้ง่ายต่อการเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน การส่งเสริมการขายแบบนี้ต้องกำหนดเขตพื้นที่สำหรับการขายให้ชัดเจน การกำหนดโควตาต้องไม่มากจนเกินไปโดยพิจารณาจากโควตาขายในรอบปีที่ผ่านมาเป็นเกณฑ์

4.4 การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) เป็นการสื่อสารแนวคิด ข่าวสาร ข้อเท็จจริงระหว่างหน่วยงาน สถาบัน กับประชาชนเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน การประชาสัมพันธ์จึงอยู่บนรากฐานของการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานหรือสถาบันกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง หน่วยงานหรือสถาบันก็ต้องมีการเผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องทราบและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ยอมรับ ร่วมมือ ศรัทธา อันจะบังเกิดผลดีต่อการดำเนินงานด้วยความราบรื่น ปราศจากปัญหาข้อยุ่งยากต่างๆ

ดังนั้น ในการ โฆษณาจะต้องมีแผนงานที่สอดคล้องกับแผนงานการประชาสัมพันธ์ โดยที่แผนงาน โฆษณาจะต้องออกมาที่หลังแผนงานประชาสัมพันธ์และแก่นของสาระที่จะนำเสนอของโฆษณาก็ต้องเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับการประชาสัมพันธ์

4.5 การตลาดทางตรง (Direct Marketing) คือ การติดต่อสื่อสาร โดยตรงที่นอกเหนือจากการขายโดยใช้พนักงานขายระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เป็นวิธีการต่างๆ ที่นักการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงและสร้างให้เกิดการตอบสนองโดยทันทีทันใด ประกอบกับการขายทางโทรศัพท์ จดหมายตรง แคลตตาล็อก โทรทัศน์ วิทยุ ที่มุ่งใจให้ผู้บริโภคตอบกลับเพื่อการซื้อรูปแบบของการตลาดทางตรงมีดังนี้

1) การตลาดโดยใช้จดหมายตรง คือ การใช้จดหมายตรง โดยส่งตรงไปยังลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าหรือมีการตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งหรือการใช้จดหมายตรงโดยส่งตรงไปยังผู้รับข่าวสารที่เป็นเป้าหมาย

2) การสื่อสารทางการตลาด เป็นระบบการติดต่อสื่อสารโดยอาศัย โทรศัพท์ โทรทัศน์และคอมพิวเตอร์เพื่อให้ลูกค้าเกิดการสั่งซื้อหรือเกิดการตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่ง

3) การตลาดที่ทำให้เกิดการตอบสนองโดยตรงทางสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นการเสนอขายสินค้าผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เพื่อให้มีการตอบสนองจากผู้อ่านโดยทั่วไปมักใช้ร่วมกับกิจกรรมการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม ชิงโชคและเอกสารเพื่อแลกตัวอย่างสินค้า

4) การตลาดโดยใช้แคตตาล็อก เป็นการส่งแคตตาล็อกสินค้าไปยังลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสั่งซื้อมายังผู้ขายการใช้แคตตาล็อกส่วนใหญ่ส่งในรูปแบบไปรษณีย์เป็นรูปเล่มซึ่งแสดงภาพรายละเอียดของสินค้าเพื่อการขาย

5) การเลือกซื้อทางเครื่องจักรเพื่อให้ลูกค้าสั่งซื้อ เป็นการเสนอขายสินค้าโดยใช้ออกแบบเครื่องจักรเพื่อการเลือกซื้อสินค้าโดยจัดวางเครื่องจักรในห้างสรรพสินค้าหรือย่านชุมชน

6) การใช้ป้ายโฆษณา เป็นวิธีหนึ่งที่จะให้ลูกค้ามีการตอบสนองโดยอาศัยป้ายโฆษณา เครื่องมือนี้ร่วมกับการส่งเสริมการขายในกรณีนี้ในป้ายโฆษณานั้นจะต้องบอกเบอร์โทรศัพท์ไว้ซึ่งจดจำได้ง่าย

7) สื่ออื่นๆ เช่น การที่ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าผ่านเครื่องโทรสาร ผู้บริโภคจะเลือกซื้อสินค้าที่ต้องการผ่านคอมพิวเตอร์ ซื้อสินค้าต่างๆเช่น ตัวสายการบิน เกม ข้อมูลจากตลาดหุ้น การชำระเงินต่างๆ

สรุป ส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วยสิ่งสำคัญ คือ

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้

2. ราคา (Price) หมายถึง มูลค่าของเงินที่ผู้บริโภคยอมรับได้และยินดีจ่าย เพราะมองเห็นความคุ้มค่า

3. การจัดจำหน่าย (Place or Distribution) หมายถึง การกระจายสินค้าให้สอดคล้องพฤติกรรมซื้อหาและมอบความสะดวกให้กับผู้บริโภค

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หรือการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (IMC) เป็นการใช้ความพยายามจูงใจผู้บริโภคให้เกิดความชอบสินค้าและเกิดพฤติกรรมซื้อเกิดขึ้น

สรุปจากแนวคิดที่กล่าวมานี้ ทำให้ทราบว่าส่วนประสมทางการตลาดหรือสามารถเรียกอีกอย่างว่า 4P's เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมีการพัฒนาร่วมกันเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมที่สุด

ผลการดำเนินงาน คือ การบริการลูกค้า ความเร็วของตลาด และนวัตกรรม ผลการดำเนินงานนี้จะสอดคล้องกับกลยุทธ์ความแตกต่าง ตลอดจนกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนที่ต่ำกว่า สามารถวัดผลการดำเนินงานออกเป็น ปัจจัยด้านการเงิน ด้านลูกค้า กระบวนการภายในธุรกิจ การเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อสามารถติดตามวัดผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ได้ (นภาพร ณ เชียงใหม่, 2548: 50-53)

6.1 ปัจจัยด้านการเงิน ที่ใช้วัดผลการดำเนินงานของธุรกิจ ได้แก่ ผลกำไรจากการดำเนินงาน สภาพคล่องของกิจการ ทั้งด้านกระแสเงินสด ความสามารถในการจ่ายดอกเบี้ย ผลตอบแทนของสินทรัพย์ ผลตอบแทนของสินค้าน้ำหนักเฉลี่ย และผลตอบแทนจากการลงทุนที่ได้รับ นอกจากนี้ยังวัดค่าจากการขายสินค้าได้ด้วย เช่น ระดับการขายในกลุ่มของสินค้า แนวโน้มการขาย เปอร์เซ็นต์การขายสินค้าใหม่ การขายสินค้าตามฤดูกาล สุดท้ายคือ มูลค่าตลาด หรือราคาตลาด

แกททิเคอร์ และลาร์วูด (Gattiker & Larwood, 1986) ได้ถึงกล่าวถึง ผลการดำเนินงานด้านการเงิน หมายถึง การที่บุคคลได้รับผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมเหมาะสมกับผลงาน เมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน ค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่พึงพอใจตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

6.2 ปัจจัยด้านลูกค้า ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ชี้วัดถึงผลการดำเนินงานของธุรกิจสามารถวัดค่าของผลการดำเนินงานด้านนี้ได้โดย วัดความพึงพอใจของลูกค้า ว่ามีการตอบกลับจากลูกค้าเป็นอย่างไร หรือใช้วิธีการสำรวจลูกค้า การประเมินตัวแทนผู้จำหน่าย ทั้งด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ความครอบคลุมในพื้นที่บริการ จุดแข็งของตัวแทนจำหน่าย และความสัมพันธ์กับตัวแทนจำหน่าย ความรวดเร็วและถูกต้องในการส่งสินค้า คุณภาพของสินค้า ค่าใช้จ่ายในการรับประกันสินค้า ความสามารถด้านการตลาดและการขาย โดยวัดจากแนวโน้มของยอดขาย กิจกรรมสำรวจตลาดและการฝึกอบรมพนักงานขาย

6.3 ปัจจัยด้านกระบวนการภายในธุรกิจ เป็นปัจจัยที่ใช้วัดผลการดำเนินงานของธุรกิจ เพราะหากระบบการบริหาร และการดำเนินงานด้านต่างๆ ไม่มีประสิทธิภาพแล้ว ถึงแม้จะมียอดขายสูงก็อาจไม่ได้รับผลตอบแทนอย่างที่ควรเป็น ดังนั้นจึงจำเป็นต้องวัดคุณภาพของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพสินค้า ว่ามีจำนวนของเสียอยู่ในระดับที่ควบคุมหรือไม่ มีค่าใช้จ่ายในการรับประกัน มีการผลิตซ่อมแซมสินค้า หรือชดเชยให้ลูกค้ามากน้อยเพียงใด ประสิทธิภาพในการ

ผลิตสินค้า ทั้งการใช้วัตถุดิบ แรงงาน เครื่องจักร การบริหารเวลาในการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการผลิต ความปลอดภัยในการทำงาน พิจารณามีจำนวนครั้งของการเกิดอุบัติเหตุสูงหรือไม่ และมีผลกระทบรุนแรงระดับใด และสุดท้ายมีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงแก้ไขการผลิตหรือไม่

6.4 ปัจจัยด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์ เป็นปัจจัยที่ใช้วัดผลการดำเนินงานของธุรกิจที่ทำให้กิจการมีการเติบโตอย่างยั่งยืน สามารถวัดค่าผลการดำเนินงานได้จากการสร้างนวัตกรรมสินค้าของกิจการ ทั้งจากจำนวนของสินค้าใหม่ หรือการพัฒนาสินค้าเดิม ตลอดจนความเร็วในการสร้างสินค้าใหม่ ทักษะและการพัฒนาทักษะของผู้วิจัย ขวัญกำลังใจของลูกจ้างจากอัตราผลตอบแทน การสำรวจความพึงพอใจ และจำนวนการร้องเรียน สุดท้ายคือ การวัดความรู้ความสามารถของพนักงาน จากการฝึกอบรม ประสบการณ์และการวัดผลการปฏิบัติงาน

นอกจากปัจจัยด้านต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ปัจจัยภายนอกอื่นๆ เช่น ความสัมพันธ์กับรัฐบาล การให้บริการของรัฐ การสื่อสาร ก็ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินของการประกอบธุรกิจด้วยเช่นกัน

6. ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจไว้ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2546: น.18) ให้ความหมายความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ คือ การที่องค์กรของธุรกิจสามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ และงานนั้นเป็นงานที่มีคุณค่า และมีคุณภาพสูง

วรรณ ญาวัฒน์นะ (2544: น.152) ให้ความหมายความสำเร็จของธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการให้บรรลุเป้าหมายหรือได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ

มอสเลย์ และคนอื่นๆ (Mosley et al., 1996: น.20) กล่าวว่า ความสำเร็จของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จจะต้องสามารถใช้ทรัพยากรในวิธีที่จะทำให้ภารกิจต่างๆ เสร็จสิ้นสมบูรณ์ตามเป้าหมาย มีประสิทธิผล ด้วยการใช้ต้นทุนน้อยที่สุด มีประสิทธิภาพได้

สรุปได้ว่าความสำเร็จของธุรกิจของผู้ประกอบการหมายถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการให้บรรลุเป้าหมายหรือได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ

6.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ

แนวคิดในการวัดความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ มีดังนี้ (นิตย์ สัมมาพันธ์, 2542: น.10-21)

6.1.1 พิจารณาจากผลิตภาพ (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลงาน (Outputs) ขององค์กรในรูปของสินค้าและบริการต่อจำนวนปัจจัย (Inputs) ที่ใช้ในความหมายนี้ สามารถเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$\text{ผลิตภาพ} = \frac{\text{ผลงาน}}{\text{ปัจจัย}}$$

ซึ่งทำให้ผลิตภาพมีความหมายเดียวกับประสิทธิผลคือ ความสามารถที่จะนำทรัพยากรที่มีอยู่ออกมาใช้อย่างดีที่สุด ในการพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย “ประสิทธิภาพ” คือ การลงมือกระทำสิ่งต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม (Doing Thing Right)

6.1.2 พิจารณาจากกำไร (Profit) ซึ่งการใช้กำไรเป็นเกณฑ์ในการวัดนี้มักจะเป็นเรื่องระยะสั้นอย่างมาก คือ 1 ปี และเมื่อรู้ว่ากำไรมากหรือน้อยก็เป็นเรื่องอดีตไปแล้ว ดังนั้นจึงมีการกล่าวถึงกำไรสูงสุด (Profit Maximization) หมายถึง การทำกำไรสูงสุด โดยพิจารณาระยะเวลาประกอบเป็นกำไรสูงสุดระยะยาว (Long Term Profit Maximization)

ตัวชี้วัดผลความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจในระดับกลยุทธ์ (Strategic Goals) ระบุตัวแปรหรือผลงานสำคัญด้านต่างๆ ดังนี้ (นิคย์ สัมมาพันธ์ 2542: น.18-19)

1. ด้านสถานภาพทางการตลาด (Market Position) คือวัดจากเป้าหมายและการบรรลุเป้าหมายด้านฐานะทางการตลาด ส่วนแบ่งตลาด ทั้งตลาดปัจจุบันและตลาดใหม่ รวมทั้งสินค้าใหม่และบริการที่มุ่งสร้างความภักดีของลูกค้า
2. คุณภาพ (Quality) คือ รักษาและพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ
3. นวัตกรรม (Innovation) มีสัมฤทธิ์ผลในการบรรลุถึงระดับของการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ รวมทั้งกระบวนการใหม่ๆ ซึ่งหมายถึงทักษะและกิจกรรมที่จำเป็นจะต้องมีเพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะของบริษัทในเชิงแข่งขันได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว
4. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) ทำนุบำรุงรักษาพฤติกรรมอันประกอบไปด้วย จริยธรรม รวมทั้งแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ เช่น มีส่วนร่วมในการรักษาสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตโดยรวม เป็นต้น
5. ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) สรรหา พัฒนา และบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคลทุกระดับให้มีคุณภาพสูง ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติ รวมทั้งพนักงานสัมพันธ์ และความสัมพันธ์กับสหภาพแรงงาน
6. ทรัพยากรทางการเงิน (Financial Resources) จัดหา เก็บรักษา และจัดการทรัพยากรการเงินอย่างเหมาะสม

7. ทรัพยากรทางกายภาพ (Physical Resources) จัดหา สร้างและซ่อมแซม บำรุงรักษาทรัพยากรทางกายภาพ เช่น อาคาร สถานที่ โรงงาน เครื่องจักร อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งนำมาใช้อย่างเหมาะสม

8. ประสิทธิภาพด้านต้นทุน (Cost Efficiency) มีการใช้ทรัพยากรทุกประเภท ทุกชนิดอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผลให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าและหรือบริการด้วยต้นทุนต่ำ

9. การทำกำไร (Profitability) ระดับกำไรจะต้องเหมาะสม ไม่ต่ำ และสูงเกินไป รวมทั้งดัชนีตัวบ่งชี้อื่นๆ ที่แสดงถึงฐานะทางการเงินที่ดี

การที่ธุรกิจดำเนินงานประสบความสำเร็จไม่แตกต่างอะไรกับหัวใจของมนุษย์ที่ทำให้มีชีวิตอยู่ได้ หากมีปัญหาก่เกิดขึ้นกับหัวใจ ร่างกายก็จะมีชีวิตอยู่ไม่ได้ ธุรกิจก็เช่นเดียวกันเมื่อมีปัญหาผู้บริหารต้องรู้ว่าอะไรคือปัญหา ต้องรีบดำเนินการแก้ไข ดังนั้นการดำเนินงานธุรกิจจะประสบผลสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ประการคือ (สุวรรณ หวังเจริญเดช, 2547: น.60-61)

1. ผลผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะเป็นส่วนที่สร้างรายได้และกำไรให้กับธุรกิจ โดยต้องมีการเน้นที่คุณภาพและมาตรฐานของผลผลิตภัณฑ์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

2. งบการเงิน เปรียบเสมือนกระจกเงาที่สะท้อนให้เห็นถึงฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินธุรกิจ ระบบบัญชี และข้อมูลทางการเงินต้องเชื่อถือได้ มีความถูกต้องครบถ้วน ทำให้โอกาสที่จะแสวงหาเงินทุนโดยการขอสินเชื่อเพื่อขยายกิจการหรือครองส่วนแบ่งของตลาดเพิ่มขึ้นย่อมเป็นไปได้

สรุปจากแนวคิดการวัดความสำเร็จ พบว่ามีการชี้วัดทั้งในด้านที่เป็นรูปธรรม และเป็นนามธรรม ซึ่งต้องนำมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์การ และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในปัจจุบัน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยภายในประเทศ

เฉลิมพล จินดาเรือง (2555: น. 220-225) ได้ศึกษาตัวแบบการจัดการคุณภาพศูนย์พัฒนาศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาตัวแบบและการประเมินข้อมูลความต้องการจำเป็นในการศึกษาตัวแบบการจัดการคุณภาพศูนย์พัฒนาศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการจัดการ มีขั้นตอนในการวิจัย 7 ขั้นตอน มีวิธีการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอนดังนี้ คือ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีการจัดการคุณภาพและข้อมูลความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตัวแบบการจัดการคุณภาพศูนย์พัฒนาศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ในประเทศไทยขั้นตอนที่ 2 การประเมินข้อมูลความต้องการจำเป็นและองค์ประกอบในการพัฒนา
 ตัวแบบการจัดการคุณภาพศูนย์ฟิตเนส ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาตัวแบบการจัดการคุณภาพศูนย์ฟิต
 เนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย โดยผู้เชี่ยวชาญด้วยวิธีการทางเทคนิคเดลฟาย แบบ
 ปรับปรุง (Modified Delphi Techniques) โดยการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถาม ขั้นตอนที่ 4
 การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อการสร้างตัวแบบการจัดการคุณภาพของศูนย์ฟิตเนส ขั้นตอนที่ 5 ประชุม
 ระดมสมองเพื่อการร่างตัวแบบการจัดการคุณภาพศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเท
 สไทย ขั้นตอนที่ 6 การประเมินความเป็นไปได้ในการนำตัวแบบไปปฏิบัติจากผู้จัดการศูนย์ฟิตเนส
 ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยการใช้แบบสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ขั้นตอนที่ 7 การนำเสนอ
 ตัวแบบและองค์ประกอบของตัวแบบการจัดการคุณภาพศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏใน
 ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าตัวแบบการจัดการคุณภาพศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏใน
 ประเทศไทยประกอบด้วย การมีวิสัยทัศน์เป็นศูนย์ฟิตเนสที่ทันสมัย ได้มาตรฐานใช้ในการบริการ
 ออกกำลังกายและการจัดการเรียนการสอน

วิจิต สุวรรณ โนนาส (2555: น.95-110) ได้ศึกษารูปการการจัดการสถานประกอบ
 กิจการเพื่อสุขภาพด้านการออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการ
 จัดการสถานประกอบกิจการเพื่อสุขภาพด้านการออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย
 การมีวิสัยทัศน์ เป็นสถานประกอบกิจการเพื่อสุขภาพด้านการออกกำลังกายที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน
 ใช้ในการบริการสุขภาพ การจัดการเรียนการสอน การฝึกประสบการณ์วิชาชีพและการบริหารแบบ
 พึ่งพาตนเอง มีสายการบังคับบัญชา ขึ้นตรงต่ออธิการบดี มีการออกแบบงาน 5 ฝ่ายงาน คือ งาน
 สำนักงานเลขานุการ งานส่งเสริมและบริการสุขภาพ งานสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก งาน
 ประชาสัมพันธ์และการตลาด และงานส่งเสริมวิชาการ การวิจัย มีผู้จัดการที่มีวิสัยทัศน์ การจูงใจ
 และการติดต่อสื่อสาร มีการควบคุมพฤติกรรมบุคคลด้วยกฎและข้อบังคับของมหาวิทยาลัย มี
 บุคลากรที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับภารกิจ มีรายได้จากเงินอุดหนุนและค่าบำรุงจากสมาชิก มีการนำ
 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ มีการคัดกรองความเสี่ยงของสุขภาพของผู้มารับ
 บริการใหม่ มีอาคารสถานที่ที่สะดวก ปลอดภัยและมีเครื่องมือปฐมพยาบาลที่พร้อมจะใช้บริการ
 คู่มือเชิงปฏิบัติการสถานประกอบกิจการเพื่อสุขภาพด้านการออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยราชภัฏที่
 ประกอบด้วย บทนำ เทคนิคในการปฏิบัติงานกลุ่มการจัดการบริหาร เทคนิคในการปฏิบัติงานกลุ่ม
 กิจการซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าเป็นคู่มือที่เหมาะสม สอดคล้องกับรูปแบบการจัดการเพื่อสุขภาพด้านการ
 ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ยังขาดด้านคุณภาพเพื่อที่จะทำให้สถานประกอบการด้าน
 การออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอยู่รอดตลอดไป

วสุธิดา นุริตมนต์ (2555: น.86-90) ได้ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมปัจจัยด้านการบริหารจัดการมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของ SMEs ประกอบด้วย การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารการผลิต การบริหารการตลาด การบริหารการเงินและบัญชีส่วนใหญ่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อการบริหารการตลาด ซึ่งมีอิทธิพลต่อทุกองค์ประกอบของความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs ทั้งนี้การบริหารการตลาดมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจ ดังนั้นการบริการการตลาดจึงเป็นปัจจัยที่ควรได้รับการเอาใจใส่จากผู้ประกอบการ SMEs เกี่ยวกับการวางแผนการตลาด การค้นหาความต้องการของลูกค้า การตลาดสนองความต้องการ และการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า นอกจากนี้การบริหารการผลิตก็เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเช่นกัน โดยผู้ประกอบการจะให้ความสำคัญต่อการวางแผนการผลิตการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการตรวจสอบคุณภาพในการผลิต สำหรับการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ พบว่าโดยรวมปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs ประกอบด้วย ผู้นำ แรงงาน และการมีส่วนร่วมของสมาชิก ซึ่งส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อแรงงาน เกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่ดีกับแรงงาน พัฒนาศักยภาพและความรู้ การสร้างขวัญและกำลังใจสำหรับการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้นำและการมีส่วนร่วมของสมาชิกก็เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการเช่นกัน ซึ่งจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับความรู้และประสบการณ์ของผู้นำ ความสามารถของผู้นำ และความสัมพันธ์ที่ดีในทุกระดับ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของ SMEs โดยจะให้ความสำคัญต่อการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การแสวงหาโอกาสลดอุปสรรคในการดำเนินงาน และค้นหาจุดแข็งซึ่งเป็นความสามารถของผู้ประกอบการเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขัน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของ SMEs โดยแนวทางในการสร้างความสำเร็จสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้ประสบความสำเร็จนั้น ในการดำเนินงานควรให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ในด้านต่างๆ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ธุรกิจ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ทั้งนี้ผู้ประกอบการจะต้องเตรียมความพร้อม และมั่นสำรวจตัวเองอยู่เสมอว่าการดำเนินงานของธุรกิจมีปัจจัยใดที่แข็งแกร่งอยู่แล้ว หรือมีปัจจัยใดที่จะต้องได้รับการส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไขเพื่อให้สามารถดำรงธุรกิจในสภาวะการณ์ปัจจัยที่มีการพลวัตตลอดเวลา และต้องเผชิญกับการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพิ่มมากขึ้น

ปรกรณ์ วงศ์สวัสดิ์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายของผู้บริโภคในเขตหนองแขม จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ออกกำลังกาย ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายของผู้บริโภคในเขตหนองแขม จังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วยด้านราคาและสถานที่ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายของผู้บริโภคในเขตหนองแขม จังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และปัจจัยอื่นๆ ประกอบด้วยด้านภาพลักษณ์และความภักดี มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายของผู้บริโภคในเขตหนองแขม จังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วนิดา ธนากรกุล (2553: น. 94-96) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาในภาพรวม พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญในด้านกระบวนการมากที่สุด คือมีการให้บริการที่มีคุณภาพ รองลงมาคือด้านการสนองความต้องการของลูกค้าและด้านนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่าสถานที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงเรียนกวดวิชา ปัจจัยทางจิตวิทยา พบว่ามีบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงเรียนกวดวิชา มากที่สุด ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วรรณิศา ชีรธรรมธาดา (2553: น.77-79) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 ปี สถานภาพโสด โดยมีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ย 20,001- 35,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ เมื่อทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่าผู้บริโภคที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายมากที่สุด คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการ อย่างไรก็ตามพบว่าปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคือ ผลิตภัณฑ์และบริการ คือปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกายภาพ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มณฑิรา วรรณสดับ (2551: น.85-90) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในวิชาชีพของผู้ฝึกสอนในศูนย์สุขภาพเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จในวิชาชีพของผู้ฝึกสอนในศูนย์สุขภาพเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากโดยมีค่าความสำเร็จในวิชาชีพของผู้ฝึกสอนด้านการทำงานอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก ด้านการเงินอยู่ในระดับมาก และด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ฝึกสอนในศูนย์สุขภาพ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กรต่อความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในวิชาชีพของผู้ฝึกสอนในศูนย์สุขภาพเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงคะแนนความสำเร็จในวิชาชีพของผู้ฝึกสอนในศูนย์สุขภาพเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 73.9 โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในวิชาชีพของผู้ฝึกสอนในศูนย์สุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร และลำดับที่สองคือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยคือ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ผู้ฝึกสอนมีการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในงาน และให้ความสำคัญเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรดูแลเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ที่ดี ใส่ใจในภาวะสุขภาพ และจัดสวัสดิการที่เหมาะสม สนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิชาชีพผู้ฝึกสอนเพิ่มเติมเป็นประจำสม่ำเสมอ

มงคล วงษ์วุฒิสักดิ์ (2550: น.80-83) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก โดยมีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง และด้านลูกค้าอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการบริหารภายในอยู่ในระดับมาก และด้านการเรียนรู้และพัฒนาอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารและธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดกับความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงคะแนนความสำเร็จในการประกอบธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 53.2 โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

สปลาเพื่อสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ลำดับที่สองคือ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด และลำดับสุดท้ายคือระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจสปลาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารธุรกิจสปลาเพื่อสุขภาพ ควรมีการศึกษาอย่างน้อยระดับปริญญาตรี และมีความรู้ความเข้าใจสามารถประยุกต์ใช้กระบวนการจัดการและส่วนประสมทางการตลาดในการบริหารจัดการธุรกิจของตนอย่างเหมาะสม

นรเศรษฐ กมลสุทธิและคนอื่นๆ (2550: น.95-98) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภครในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภครในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ ผู้สมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ให้ความสำคัญในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยผู้สมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ให้ความสำคัญในเรื่องทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกสบายต่อการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมาให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ โดยผู้สมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและมาตรฐานของเครื่องออกกำลังกาย รองลงมาคือด้านราคา โดยผู้สมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ให้ความสำคัญในเรื่องราคา มีความเหมาะสมต่อรูปแบบการให้บริการ และให้ความสำคัญในการส่งเสริมการตลาด โดยผู้สมัครสมาชิกให้ความสำคัญในเรื่องการให้ส่วนลดพิเศษ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภครในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ที่ตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ส่วนใหญ่เป็นเพศชายสถานภาพโสด ในส่วนของข้อมูลอื่นๆ ได้แก่ ค่านิยม กลุ่มอ้างอิง อิทธิพลของสถานการณ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภครในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ที่ตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์เพราะมีสาขาอยู่ใกล้บ้าน บุคคลที่มีอิทธิพลในการสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์คือตัวเอง มีวัตถุประสงค์ในการสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ เพื่อรักษาสุขภาพมีค่าใช้จ่ายในการสมัครต่อเดือนระหว่าง 1,001 – 3,000 บาท วันที่ใช้บริการบ่อยที่สุดคือ วันจันทร์ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการ 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้เวลาในการออกกำลังกาย 1 – 3 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใช้บริการคือ 16.00 – 20.00 น. รูปแบบการออกกำลังกายที่เลือกใช้คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ สื่อที่มีอิทธิพลต่อการรู้จักฟิตเนส เซ็นเตอร์ คือ เพื่อน

วาสนา โฉมดี (2550: น.86-92) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมการตลาดบริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมการตลาดบริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬา

แห่งประเทศไทย พบว่า มีความพึงพอใจด้านบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย พบว่าด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจกลยุทธ์ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการแตกต่างจากด้านอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิระพจน์ อึ้งองอาจ (2550: น.141-143) ศึกษาการจัดการศูนย์สุขภาพในโรงพยาบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 7 ด้าน คือ ด้านการวางแผน นโยบาย รูปแบบการจัดองค์กร การบริหารบุคลากร การอำนวยความสะดวก การร่วมมือประสานงาน การรายงานผลย้อนกลับ และงบประมาณ ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์สุขภาพทุกแห่งดำเนินการตามนโยบายหลักของโรงพยาบาล คือ เพื่อเสริมการบริการของโรงพยาบาล การวางแผนมีทั้งที่รับนโยบายมาจากโรงพยาบาล และศูนย์สุขภาพเป็นผู้กำหนดเอง มีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกับศูนย์สุขภาพทั่วไป คือ เน้นเรื่องสุขภาพมากกว่าเรื่องรายได้ การจัดทำแผนกลยุทธ์ไม่มีรูปแบบที่แน่นอน และไม่เกิน 1 ปี กลุ่มเป้าหมายสำคัญคือผู้มีที่พักอาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับโรงพยาบาล จัดทางงบประมาณเป็นรายปี การจัดองค์กรมีทั้งที่เป็นหน่วยงานอิสระ และอยู่ภายใต้แผนกอื่นๆ ของโรงพยาบาล มีบุคลากรจำนวน 7-15 คน มีการจัดการสภาพแวดล้อม สร้างบรรยากาศ เน้นความปลอดภัย คุณภาพบริการ รวมทั้งการจัดระบบจัดการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีการจัดการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน มีการคัดเลือกบุคลากรตามคุณสมบัติเฉพาะ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และพัฒนาความรู้ ประสบการณ์ มีการร่วมมือประสานงานกันระหว่างโรงพยาบาลกับศูนย์สุขภาพ มีการรายงานผลการปฏิบัติงานหลายรูปแบบ รายได้ส่วนใหญ่มาจากค่าสมาชิก ด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดถึงระดับมาก มีปัญหาอุปสรรคใน 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน นโยบาย รูปแบบการจัดองค์กร การบริหารบุคลากร และความร่วมมือประสานงาน มีข้อเสนอแนะในทุกด้าน โดยรวมคือ เน้นความต้องการของลูกค้า ไม่เน้นธุรกิจ ให้มีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพเพียงพอ สะอาด จัดกิจกรรมหลากหลาย จัดบุคลากรที่เหมาะสม มีการควบคุมดูแลและมีการประสานงานที่ดี มีการประเมินผล และกำหนดอัตราค่าบริการไม่สูงมาก

8.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

เตอร์กัว และ แชน (Ter Kuo & Chang, n.d. cited in Asian Association for Sport anagement, 2009: p.75-76) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความถี่ของการเข้าร่วมของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพ ความจงรักภักดีในศูนย์ออกกำลังกายแลนด์มาร์กไต้หวัน (A Study of Effects of Members' Attendance Frequency, Relationship Quality and Loyalty of Landmark Club in Taiwan) เหตุผลที่ทำการศึกษาเรื่องนี้เพราะความถี่ของการเข้าร่วมของสมาชิก และความจงรักภักดีของสมาชิกในศูนย์ออกกำลังกายเป็นเรื่องที่สำคัญ ที่ทำให้ศูนย์มีรายได้มาก ประกอบกับถ้าศูนย์ออกกำลังกายมีการจัดการทางการตลาดที่ดี มีการนำเอาแผนกลยุทธ์มาใช้ในการประกอบธุรกิจ ก็จะมีรายได้มากขึ้น การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการสำรวจทัศนคติถึงความพึงพอใจในเรื่องของความบ่อยในการเข้าร่วมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 127 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ การใช้สถิติบรรยาย และการวิเคราะห์วิธีการ ผลจากการศึกษาค้นคว้าวิจัยพบว่า ความบ่อยของการเข้าร่วมของสมาชิกไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริการ คุณภาพของการบริการแก่สมาชิกจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดี และความจงรักภักดีของสมาชิกจะไม่มีผลทางบวกกับความบ่อยของการเข้าร่วม และมีการสรุปเพิ่มเติมว่า กลยุทธ์ทางการตลาด สามารถนำมาใช้ในศูนย์ออกกำลังกายแลนด์มาร์กไต้หวันเป็นอย่างดี เช่นเดียวกับการปรับปรุงความจงรักภักดีของสมาชิกผู้ใช้บริการ แม้ว่าความถี่ของการเข้าร่วมจะไม่สัมพันธ์กับการตลาดและความจงรักภักดี แต่ศูนย์ออกกำลังกายแลนด์มาร์กจะต้องมีกลยุทธ์ในการที่จะดึงดูดใจสมาชิกให้มีการเข้าร่วมในกิจกรรมมากขึ้น

ยามากูชิ และ โอคาเดะ (Yamaguchi & Okada, 1988: p.122-123) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกับศูนย์สุขภาพ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่าแม้ว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกีฬา และการออกกำลังกายจะเพิ่มมากขึ้น แต่ความตั้งใจที่จะเข้าร่วมกับโปรแกรมกีฬายังมีน้อย วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ก็เพื่อตรวจสอบปัจจัยในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์สุขภาพ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ปัจจัยต่างๆ มีดังนี้ ความพึงพอใจในอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจในกิจกรรมการออกกำลังกาย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ทดสอบสมมติฐาน เพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมเป็นสมาชิกศูนย์สุขภาพ คือ ความพึงพอใจในกิจกรรมการออกกำลังกาย ประมาณร้อยละ 23 การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์สุขภาพ ได้พิจารณาจากการจัดการที่ดี

สรุปจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ พบว่ามีหลายปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

เพศ อายุ ระดับการศึกษา รูปแบบการประกอบธุรกิจ จะเห็นได้ว่าจากงานวิจัยที่กล่าวข้างต้น ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารมีความสำคัญและมีผลให้ผู้บริหารประสบความสำเร็จในธุรกิจ นอกจากนี้ ปัจจัยด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการควบคุม ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ ด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์ ก็มีความสำคัญมากเช่นกัน ในการที่ผู้บริหารจะได้ใช้ความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการองค์การของตนให้มีการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ให้การดำเนินงานในธุรกิจประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการควบคุม ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ ด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์ ในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้จัดการ 1 คน และผู้ช่วยผู้จัดการ 2 คนของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนสถานประกอบธุรกิจบริการสุขภาพที่ได้รับการตรวจรับรองมาตรฐาน ประเภทศูนย์สุขภาพ (Fitness) จำนวน 41 ศูนย์ รวม 123 คน (กระทรวงพาณิชย์ 2556: น.80-82)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้จัดการ และ ผู้ช่วยผู้จัดการของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำนวน 95 คน โดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane., 1967:25) สูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

โดย n = ขนาดประชากรตัวอย่าง (คน)

N = ประชากรทั้งหมด (คน)

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่าตัวแปร $n = 123/1 + 123 (0.05)^2$
 $n = 94.07$
 ≈ 95 คน (ใช้ผู้บริหารทั้งหมด 96 คน เนื่องจากแต่ละศูนย์ผู้จัดการ และผู้ช่วย
 ผู้จัดการ ศูนย์ฯ ละ 3 คน)

ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แบ่งศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ตามจังหวัด

ขั้นตอนที่ 2 หาสัดส่วนของจำนวนศูนย์สุขภาพตามเขตจังหวัด

นนทบุรี:ปทุมธานี:สมุทรปราการ:นครปฐม ซึ่งเท่ากับ 11:13:15:2 เท่ากับ 5.5:6.5:7.5:1 (แต่เนื่องจาก
 แต่ละศูนย์ฯ มีผู้จัดการ 1 คน และผู้ช่วยผู้จัดการ 2 คน และต้องใช้กลุ่มตัวอย่างตามที่คำนวณไว้ 96
 คน จึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างมากขึ้น)

ขั้นตอนที่ 3 สุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนที่ 2 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 96 คน

ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของ
 กรุงเทพมหานคร

ศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑล ของกรุงเทพมหานคร	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
นนทบุรี	33 คน (11 ศูนย์)	27 คน (9 ศูนย์)
ปทุมธานี	39 คน (13 ศูนย์)	30 คน (10 ศูนย์)
สมุทรปราการ	45 คน (15 ศูนย์)	36 คน (12 ศูนย์)
นครปฐม	6 คน (2 ศูนย์)	3 คน (1 ศูนย์)
รวม	123 คน(41 ศูนย์)	96คน (32 ศูนย์)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอน
 และวิธีการสร้าง ดังนี้

2.1 ศึกษาค้นคว้า ข้อมูล เอกสารต่างๆ ตำรา วารสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่

มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ และสิ่งพิมพ์ต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 สร้างแบบสอบถามสำหรับสอบถามกลุ่มประชากร คือ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร โดยสร้างให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่กำหนด

2.3 นำแบบสอบถามที่ตรวจแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยวิธี IOC

2.4 นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try-out) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 27 คน เพื่อวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84

2.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชา และรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ในต่างๆ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการควบคุม ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ ด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์ ทั้งนี้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถาม ให้เลือกคำตอบ ตามลำดับความสำเร็จ 5 ระดับ คือ

ระดับความสำเร็จมากที่สุด	เท่ากับ 5	คะแนน
ระดับความสำเร็จมาก	เท่ากับ 4	คะแนน
ระดับความสำเร็จปานกลาง	เท่ากับ 3	คะแนน
ระดับความสำเร็จน้อย	เท่ากับ 2	คะแนน
ระดับความสำเร็จน้อยที่สุด	เท่ากับ 1	คะแนน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากสำนักบัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช โดยนำแบบสอบถามไปติดต่อกับศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการเป็นผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และไปรับคืนด้วยตนเอง โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือน มกราคม 2558

3.3 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ได้รับกลับคืนมา 96 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของคำตอบและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชา และรูปแบบการประกอบธุรกิจ

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้าน การวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการควบคุม ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ ด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์

3) ใช้สถิติทดสอบทีแบบมีอิสระต่อกัน (t-test Independent Samples) แบบตัวแปรอิสระ เปรียบเทียบความสำเร็จในแต่ละด้านของการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลทั่วไป สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญจะทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้เชฟเฟ้(Scheffe's PostHoc Comparison) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ของระดับความสำเร็จโดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีระดับความสำเร็จมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีระดับความสำเร็จมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีระดับความสำเร็จปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีระดับความสำเร็จน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีระดับความสำเร็จน้อยที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการ วิจัยเป็น 3 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการควบคุม ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ ด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์ ของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการควบคุม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ ด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์ ของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สาขา และรูปแบบการประกอบธุรกิจ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าสถิติทดสอบ ที (t - test)

SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

df แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)

MS แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)

F แทน อัตราส่วนเอฟของฟิชเชอร์ (Fisher)

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สาขา และรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

(n = 96)		
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	20	20.83
25 – 35 ปี	56	58.34
มากกว่า 35 ปี	20	20.83
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี จำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 58.34 รองลงมาอายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 20.83 อย่างละเท่าๆ กัน

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 96)		
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	14.58
ปริญญาตรี	54	56.25
สูงกว่าปริญญาตรี	28	29.17
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 54 คนคิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 29.17 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 14.58

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขา

(n = 96)		
สาขา	จำนวน	ร้อยละ
วิทยาศาสตร์การกีฬา	65	67.71
สาขาอื่น	31	32.29
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบสาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา จำนวน 65 คนคิดเป็นร้อยละ 67.71 รองลงมาจบสาขาอื่น จำนวน 31 คนคิดเป็นร้อยละ 32.29

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

(n = 96)		
รูปแบบการประกอบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
กิจการเจ้าของคนเดียว	52	54.17
บริษัท	44	45.83
รวม	96	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจอยู่ในรูปของกิจการเจ้าของคนเดียว จำนวน 52 คนคิดเป็นร้อยละ 54.17 รองลงมาอยู่ในรูปของบริษัท จำนวน 44 คนคิดเป็นร้อยละ 45.83

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านการวางแผน
ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนาจการ ด้านการ
ควบคุม ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ ด้าน
นวัตกรรมและการสร้างสรรค์ ของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของ
กรุงเทพมหานคร

ซึ่งนำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวมรายด้านและรายข้อ
ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ
ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร โดยรวม

ความสำเร็จในการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. ด้านการวางแผน	4.25	0.31	มาก
2. ด้านการจัดองค์การ	3.85	0.29	มาก
3. ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	4.19	0.16	มาก
4. ด้านการอำนาจการ	3.91	0.34	มาก
5. ด้านการควบคุม	3.99	0.24	มาก
6. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.55	0.39	มาก
7. ด้านราคา	2.73	0.62	ปานกลาง
8. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.45	0.59	ปานกลาง
9. ด้านการส่งเสริมการขาย	3.17	0.37	ปานกลาง
10. ด้านการเงิน	4.03	0.25	มาก
11. ด้านลูกค้า	3.65	0.34	มาก
12. ด้านกระบวนการ	3.37	0.34	ปานกลาง
13. ด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์	3.60	0.39	มาก
รวม	3.67	0.28	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขต
ปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67 เมื่อ
พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือด้านการจัดคนเข้า
ทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และด้านราคามีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 2.73

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ
ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านการวางแผน

(n = 96)			
ด้านการวางแผน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. มีการวางแผนในด้านการบริหาร	4.63	0.48	มากที่สุด
2. มีการวางแผนการให้บริการแก่ลูกค้า	4.40	0.69	มาก
3. มีการวางแผนการตลาด	4.54	0.52	มากที่สุด
4. มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย	4.20	0.68	มาก
5. มีการตั้งเป้าหมายรายรับ	4.91	0.39	มากที่สุด
6. มีการวางแผนจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.91	0.58	มาก
7. มีการวางแผนการทบทวนแผนการดำเนินงาน	3.64	0.54	มาก
8. มีการวางแผนปรับเปลี่ยนแผนให้มีความสอดคล้อง กับสถานการณ์	3.75	0.46	มาก
รวม	4.25	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑล
ของกรุงเทพมหานครด้านการวางแผน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 มีความสำเร็จในระดับมาก
มีการตั้งเป้าหมายรายรับมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.91 รองลงมามีการวางแผนในด้านการบริหารมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และมีการวางแผนการทบทวนแผนการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ
3.64

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ
ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านการจัดองค์การ

(n = 96)

ด้านการจัดองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. มีการกำหนดโครงสร้างขององค์การ	3.99	0.54	มาก
2. มีการแบ่งสายงาน	3.75	0.65	มาก
3. มีการกำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.72	0.48	มาก
4. มีการมอบหมายอำนาจ	3.64	0.58	มาก
5. มีการจัดระบบการสั่งการภายใน	4.18	0.97	มาก
รวม	3.85	0.29	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑล
ของกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดองค์การ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 ความสำเร็จในระดับ
มาก โดยทุกข้อมีความสำเร็จในระดับมาก มีการจัดระบบการสั่งการภายในมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ
4.18 รองลงมามีการกำหนดโครงสร้างขององค์การมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และมีการมอบหมาย
อำนาจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.64

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ
ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านการจัดคนเข้าทำงาน

(n = 96)

ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. มีการสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถตรงตามสายงาน	4.67	0.47	มากที่สุด
2. มีการคัดเลือกพนักงานอย่างเป็นระบบ	4.11	0.34	มาก
3. มีการจัดปฐมนิเทศพนักงานเกี่ยวกับการออกกำลังกายของศูนย์สุขภาพ	4.26	0.44	มาก
4. มีการประเมินผลการทำงานของพนักงานใหม่ภายใน 3-6 เดือน	4.98	0.14	มากที่สุด
5. มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายของศูนย์สุขภาพ	4.56	0.56	มากที่สุด
6. มีการปรับเลื่อนตำแหน่งงานแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดี	3.06	0.35	มาก
7. มีเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ	3.65	0.48	มาก
รวม	4.19	0.16	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19 ความสำเร็จในระดับมาก มีการประเมินผลการทำงานของพนักงานใหม่ภายใน 3-6 เดือนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.98 รองลงมามีการสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถตรงตามสายงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และมีการปรับเลื่อนตำแหน่งงานแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดีมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.06

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ
ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านการอำนวยความสะดวก

(n = 96)

ด้านการอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. มีการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงาน	3.64	0.56	มาก
2. มีการกำหนดเงินเดือนแก่พนักงานที่ทำผิด	4.19	0.51	มาก
3. มีพนักงานที่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารได้ทุก ระดับ	3.65	0.82	มาก
4. มีการประสานงานโดยตรงกับพนักงาน	3.60	0.67	มาก
5. มีการประสานงานยึดหลักตามสายงาน	3.74	0.55	มาก
6. มีการประสานงานยึดหลักมนุษยสัมพันธ์	4.69	0.69	มากที่สุด
7. มีการจัดประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดง ความคิดเห็น	3.88	0.74	มาก
รวม	3.91	0.34	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑล
ของกรุงเทพมหานครด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91 ความสำเร็จในระดับ
มาก มีการประสานงานยึดหลักมนุษยสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.69 รองลงมามีการตำหนิ
ตักเตือนแก่พนักงานที่ทำผิดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 4 และมีการประสานงานโดยตรงกับพนักงานมี
ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.60

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์
สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านการควบคุม

(n = 96)

ด้านการควบคุม	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.27	0.59	มาก
2. มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ พนักงานตามมาตรฐานที่วางไว้	4.29	0.48	มาก
3. มีการควบคุมกำกับให้งานเป็นไปตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	4.00	0.51	มาก
4. มีการประเมินมาตรฐานสถานประกอบการ	3.38	0.51	มาก
รวม	3.99	0.24	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขต
ปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ด้านการควบคุม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 ความสำเร็จ
ในระดับมาก โดยทุกข้อมีความสำเร็จในระดับมาก มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ
พนักงานตามมาตรฐานที่วางไว้มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.29 รองลงมามีการกำหนดมาตรฐานการ
ปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และมีการประเมินมาตรฐานสถานประกอบการมี
ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.38

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์
สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

(n = 96)

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. มีอุปกรณ์ทดสอบสมรรถภาพทางกายที่มีความ เที่ยงตรง	4.23	0.66	มาก
2. มีอุปกรณ์ออกกำลังกายที่ได้รับความนิยมไว้บริการ ตามความสนใจ	4.08	0.35	มาก
3. มีอุปกรณ์ฝึกความแข็งแรงของกล้ามเนื้อที่ หลากหลายและเพียงพอ	4.29	0.80	มาก
4. มีบอร์ดให้ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและข้อ ควรระวังในการออกกำลังกาย	2.29	0.52	น้อย
5. มีการจัดทำบอร์ดแนะนำวิธีการใช้เครื่องมือให้แก่ ผู้ใช้บริการ	2.23	0.57	น้อย
6. มีการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลให้คำแนะนำการใช้เครื่องมือ ตลอดเวลา	4.14	0.81	มาก
รวม	3.55	0.39	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขต
ปริมณฑลของกรุงเทพมหานครด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.55 มี
ระดับความสำเร็จในระดับมาก มีอุปกรณ์ฝึกความแข็งแรงของกล้ามเนื้อที่หลากหลายและเพียงพอมี
ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.29 รองลงมามีอุปกรณ์ทดสอบสมรรถภาพทางกายที่มีความเที่ยงตรงมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีการจัดทำบอร์ดแนะนำวิธีการใช้เครื่องมือให้แก่ผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย
น้อยที่สุดเท่ากับ 2.23

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์
สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านราคา

(n = 96)

ด้านราคา	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. มีลดค่าบริการหรือแจกคู่มือ กรณีที่ใช้บริการ สม่ำเสมอ	1.95	1.08	น้อย
2. มีระบบการชำระเงินหลายทางทั้งแบบเงินสดและบัตร เครดิต	4.52	0.63	มากที่สุด
3. มีราคาค่าบริการแต่ละรายการคุ้มค่ากับการบริการ	2.95	0.73	ปานกลาง
4. มีราคาการให้บริการต่ำกว่าคู่แข่งอื่นเมื่อเทียบกับ สินค้าประเภทเดียวกัน	2.11	1.40	น้อย
5. มีการกำหนดส่วน โปรโมชั่น เช่น ลดค่าบริการแก่ ครอบครัวและหมู่คณะ	2.15	1.16	น้อย
รวม	2.73	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขต
ปริมณฑลของกรุงเทพมหานครด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.73 มีระดับความสำเร็จใน
ระดับปานกลาง มีระบบการชำระเงินหลายทางทั้งแบบเงินสดและบัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ
4.52 รองลงมา มีราคาค่าบริการแต่ละรายการคุ้มค่ากับการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และมีการลด
ค่าบริการหรือแจกคู่มือ กรณีที่ใช้บริการสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 1.95

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์
สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

(n = 96)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. มีทำเลที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทาง	4.04	0.48	มาก
2. มีทำเลที่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ	4.09	0.41	มาก
3. มีพื้นที่จอดรถเพียงพอ	3.35	1.01	ปานกลาง
4. มีจำนวนอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายเพียงพอ	4.16	0.90	มาก
5. มีพื้นที่ให้บริการมีขนาดกว้างขวาง	3.63	1.10	มาก
6. มีห้องอาบน้ำที่เพียงพอ	3.05	0.95	ปานกลาง
7. มีลิฟต์เกอร์เพียงพอ	3.14	0.79	ปานกลาง
8. มีบริการผ้าเช็ดตัว และชุดออกกำลังกาย	2.12	1.07	น้อย
รวม	3.45	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.45 มีระดับความสำเร็จในระดับปานกลาง มีจำนวนอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายเพียงพอมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.16 รองลงมาทำเลที่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และมีบริการผ้าเช็ดตัว และชุดออกกำลังกายมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.12

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านการส่งเสริมการขาย

(n = 96)

ด้านการส่งเสริมการขาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. มีการลงสื่อโฆษณาในนิตยสารแนะนำการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ	1.87	1.03	น้อย
2. มีการให้ส่วนลดค่าบริการตามการส่งเสริมการขาย	2.79	0.92	ปานกลาง
3. มีการลงสื่อโฆษณาโทรทัศน์แนะนำการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ	1.77	0.87	น้อย
4. มีการทำเว็บไซต์เพื่อแนะนำการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ	2.82	1.06	ปานกลาง
5. มีการแจกแผ่นพับ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์	3.83	0.38	มาก
6. มีการจัดรายการพิเศษ ตามเทศกาล	3.95	0.37	มาก
7. มีการรับสมัครสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษในการออกกำลังกาย	4.66	0.50	มากที่สุด
8. มีการจัดเป็นแหล่งประชาสัมพันธ์สินค้าของบริษัท เช่น เครื่องออกกำลังกาย อาหารเพื่อสุขภาพ	3.66	0.86	มาก
รวม	3.17	0.37	ปานกลาง

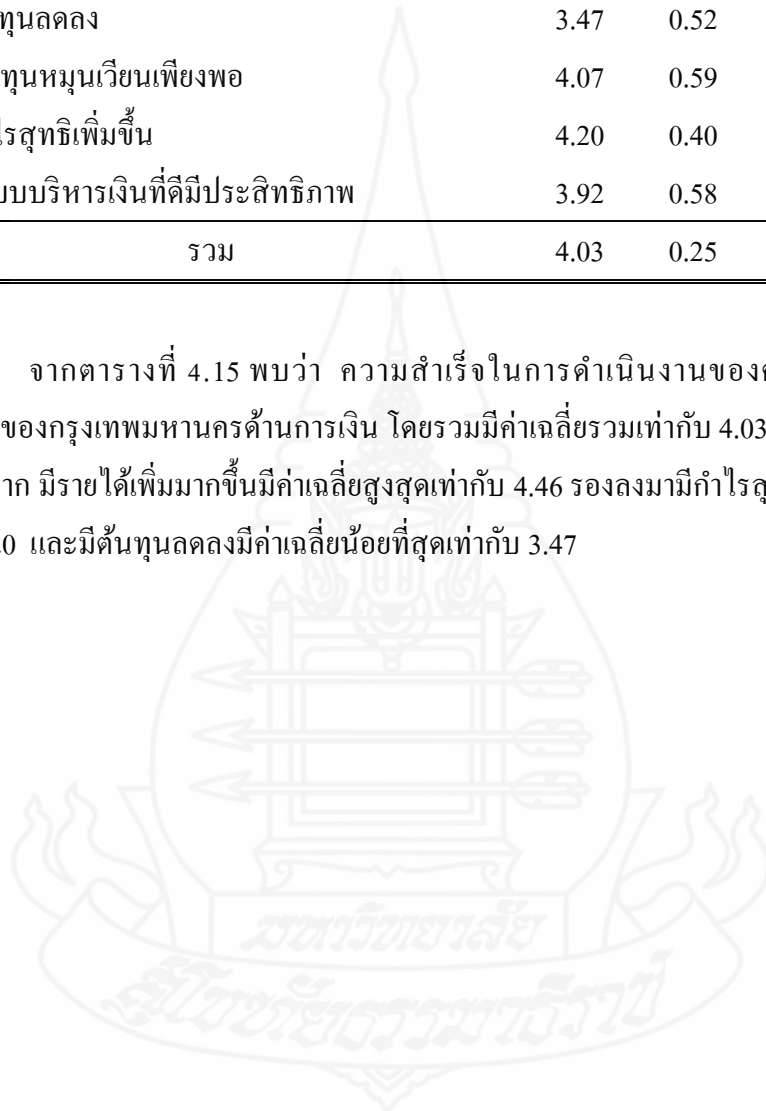
จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครด้านการส่งเสริมการขาย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.17 มีระดับความสำเร็จในระดับปานกลาง มีการรับสมัครสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษในการออกกำลังกายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.66 รองลงมา มีการจัดรายการพิเศษ ตามเทศกาลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และมีการลงสื่อโฆษณาโทรทัศน์แนะนำการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 1.77

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์
สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านการเงิน

(n = 95)

ด้านการเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. มีรายได้เพิ่มมากขึ้น	4.46	0.50	มาก
2. มีต้นทุนลดลง	3.47	0.52	ปานกลาง
3. มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ	4.07	0.59	มาก
4. มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น	4.20	0.40	มาก
5. มีระบบบริหารเงินที่ดีมีประสิทธิภาพ	3.92	0.58	มาก
รวม	4.03	0.25	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครด้านการเงิน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 มีระดับความสำเร็จในระดับมาก มีรายได้เพิ่มมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.46 รองลงมามีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และมีต้นทุนลดลงมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.47



ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์
สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านลูกค้า

(n = 96)

ด้านลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. มีจำนวนลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น	4.31	0.72	มาก
2. มีการรักษาลูกค้าเก่า	3.46	0.56	ปานกลาง
3. มีความจงรักภักดีของลูกค้าช่วยบอกต่อ	3.41	0.52	ปานกลาง
4. มีชื่อเสียงลูกค้ารู้จักดี	3.41	0.51	ปานกลาง
5. มีลูกค้าพึงพอใจในการรับบริการต่อการอำนวยความสะดวกที่ได้รับ	3.67	0.74	มาก
รวม	3.65	0.34	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครด้านลูกค้าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 มีระดับความสำเร็จในระดับมาก มีจำนวนลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.31 รองลงมาคือลูกค้าพึงพอใจในการรับบริการต่อการอำนวยความสะดวกที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และมีความจงรักภักดีของลูกค้าช่วยบอกต่อมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์
สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านกระบวนการ

(n = 96)

ด้านกระบวนการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. มีมาตรฐานของศูนย์สุขภาพ	3.82	0.41	มาก
2. มีความสามารถขององค์กรในการให้บริการลูกค้า	3.75	0.67	มาก
3. มีการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร	3.36	0.92	ปานกลาง
4. มีการควบคุมต้นทุน	3.83	0.48	มาก
5. มีการขยายกิจการ/เพิ่มสาขา	2.07	1.26	น้อย
รวม	3.37	0.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.37 มีระดับความสำเร็จในระดับปานกลาง มีการควบคุมต้นทุนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.83 รองลงมามีมาตรฐานของศูนย์สุขภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และมีการขยายกิจการ/เพิ่มสาขามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.07

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์
สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์

(n = 96)

ด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. มีมาตรฐานของผู้ให้บริการ	4.23	0.47	มาก
2. มีพนักงานที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.44	0.52	มาก
3. มีพนักงานที่มีความเข้าใจในระบบงาน	4.34	0.52	มาก
4. มีพนักงานที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน	4.39	0.78	มาก
5. มีการพัฒนาเว็บไซต์ของกิจการเพื่อใช้ส่งเสริมการขาย	2.23	1.09	น้อย
6. มีการให้บริการต่างๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	1.96	0.86	น้อย
รวม	3.60	0.39	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขต
ปริมณฑลของกรุงเทพมหานครด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ
3.60 มีระดับความสำเร็จในระดับมาก มีพนักงานที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ
4.44 รองลงมามีพนักงานที่มีทักษะในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และมีการให้บริการต่างๆ
ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 1.96

**ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ
ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร**

จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สาขา และรูปแบบการประกอบธุรกิจ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.19 – 4.23

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ

ความสำเร็จในการดำเนินงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	0.291	2	0.146	1.564
	ภายในกลุ่ม	8.567	92	0.093	
	รวม	8.858	94		
2. ด้านการจัดองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	0.032	2	0.016	0.192
	ภายในกลุ่ม	7.683	92	0.084	
	รวม	7.715	94		
3. ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.071	2	0.035	1.327
	ภายในกลุ่ม	2.455	92	0.027	
	รวม	2.525	94		
4. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.113	2	0.056	0.489
	ภายในกลุ่ม	10.597	92	0.115	
	รวม	10.710	94		
5. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	0.005	2	0.002	0.041
	ภายในกลุ่ม	5.416	92	0.059	
	รวม	5.421	94		

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ความสำเร็จในการดำเนินงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
6. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.375	2	0.187	1.248
	ภายในกลุ่ม	13.816	92	0.150	
	รวม	14.191	94		
7. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	0.171	2	0.086	0.220
	ภายในกลุ่ม	35.798	92	0.389	
	รวม	35.969	94		
8. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	0.416	2	0.208	0.591
	ภายในกลุ่ม	32.352	92	0.352	
	รวม	32.768	94		
9. ด้านการส่งเสริมการขาย	ระหว่างกลุ่ม	0.140	2	0.070	0.515
	ภายในกลุ่ม	12.483	92	0.136	
	รวม	12.622	94		
10. ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	0.032	2	0.016	0.262
	ภายในกลุ่ม	5.667	92	0.062	
	รวม	5.699	94		
11. ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.100	2	0.050	0.431
	ภายในกลุ่ม	10.716	92	0.116	
	รวม	10.817	94		
12. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	0.094	2	0.047	0.398
	ภายในกลุ่ม	10.918	92	0.119	
	รวม	11.012	94		
13. ด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	0.072	2	0.036	0.234
	ภายในกลุ่ม	14.233	92	0.155	
	รวม	14.305	94		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.036	2	0.018	0.409
	ภายในกลุ่ม	4.085	92	0.044	
	รวม	4.122	94		

จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่าระดับความสำเร็จ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ความสำเร็จในการดำเนินงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	0.171	2	0.086	0.908
	ภายในกลุ่ม	8.686	92	0.094	
	รวม	8.858	94		
2. ด้านการจัดองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	0.035	2	0.018	0.210
	ภายในกลุ่ม	7.680	92	0.083	
	รวม	7.715	94		
3. ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.012	2	0.006	0.227
	ภายในกลุ่ม	2.513	92	0.027	
	รวม	2.525	94		
4. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.019	2	0.009	0.081
	ภายในกลุ่ม	10.691	92	0.116	
	รวม	10.710	94		
5. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	0.068	2	0.034	0.588
	ภายในกลุ่ม	5.353	92	0.058	
	รวม	5.421	94		

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความสำเร็จในการดำเนินงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
6. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.567	2	0.284	1.916
	ภายในกลุ่ม	13.624	92	0.148	
	รวม	14.191	94		
7. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.010	2	0.505	1.329
	ภายในกลุ่ม	34.959	92	0.380	
	รวม	35.969	94		
8. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	0.732	2	0.366	1.050
	ภายในกลุ่ม	32.037	92	0.348	
	รวม	32.768	94		
9. ด้านการส่งเสริมการขาย	ระหว่างกลุ่ม	0.216	2	0.108	0.801
	ภายในกลุ่ม	12.406	92	0.135	
	รวม	12.622	94		
10. ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	0.081	2	0.040	0.661
	ภายในกลุ่ม	5.619	92	0.061	0.519
	รวม	5.699	94		
11. ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.379	2	0.189	1.670
	ภายในกลุ่ม	10.438	92	0.113	0.194
	รวม	10.817	94		
12. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	0.728	2	0.364	3.257*
	ภายในกลุ่ม	10.284	92	0.112	0.043
	รวม	11.012	94		
13. ด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	0.027	2	0.014	0.088
	ภายในกลุ่ม	14.278	92	0.155	0.915
	รวม	14.305	94		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.132	2	0.066	1.521
	ภายในกลุ่ม	3.990	92	0.043	0.224
	รวม	4.122	94		

จากตารางที่ 4.20 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑล โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม โดยใช้วิธีการของเซฟเฟ้ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ของความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.53	3.29	3.42
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.53	-	.23*	.11
ปริญญาตรี	3.29		-	.13
สูงกว่าปริญญาตรี	3.42			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหารของศูนย์สุขภาพที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑล
ของกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม สาขา

ความสำเร็จในการดำเนินงาน	สาขา				t
	วิทยาศาสตร์การกีฬา		สาขาอื่น		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านการวางแผน	4.24	0.30	4.26	0.33	-0.26
2. ด้านการจัดองค์การ	3.88	0.29	3.87	0.28	-0.38
3. ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	4.17	0.17	4.22	0.16	-1.31
4. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.94	0.31	3.87	0.39	0.87
5. ด้านการควบคุม	3.99	0.23	3.98	0.26	0.08
6. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.52	0.37	3.61	0.42	-1.08
7. ด้านราคา	2.67	0.58	2.86	0.68	-1.46
8. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.42	0.58	3.51	0.62	-0.74
9. ด้านการส่งเสริมการขาย	3.14	0.33	3.23	0.43	-0.95
10. ด้านการเงิน	4.03	0.24	4.03	0.26	-0.02
11. ด้านลูกค้า	3.64	0.35	3.68	0.32	-0.62
12. ด้านกระบวนการ	3.34	0.34	3.42	0.35	-1.05
13. ด้านนวัตกรรมและการ สร้างสรรค์	3.59	0.38	3.61	0.42	-0.25
รวม	3.66	0.21	3.70	0.23	-0.87

จากตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสาขา พบว่าระดับความสำเร็จโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของ
กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม รูปแบบการประกอบธุรกิจ

ความสำเร็จในการดำเนินงาน	รูปแบบการประกอบธุรกิจ				t
	กิจการเจ้าของคนเดียว		บริษัท		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านการวางแผน	4.26	0.32	4.22	0.29	0.64
2. ด้านการจัดองค์การ	3.83	0.29	3.88	0.28	-0.86
3. ด้านการจัดคนเข้าทำงาน	4.18	0.16	4.19	0.17	-0.01
4. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.95	0.31	3.87	0.37	1.09
5. ด้านการควบคุม	4.00	0.21	3.97	0.27	0.79
6. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.46	0.35	3.64	0.41	-1.25
7. ด้านราคา	2.67	0.60	2.81	0.64	-1.12
8. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.32	0.54	3.59	0.62	-1.10
9. ด้านการส่งเสริมการขาย	3.13	0.36	3.21	0.37	-1.00
10. ด้านการเงิน	4.02	0.22	4.04	0.27	-0.41
11. ด้านลูกค้า	3.64	0.27	3.66	0.41	-0.28
12. ด้านกระบวนการ	3.32	0.34	3.42	0.34	-1.38
13. ด้านนวัตกรรม และการสร้างสรรค์	3.59	0.36	3.60	0.46	-0.01
รวม	3.61	0.21	3.67	0.22	-0.82

จากตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ พบว่าระดับความสำเร็จโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร

1.1.2 เปรียบเทียบระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร (ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ) ของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำนวน 96 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และได้รับกลับคืนมาคิดเป็นร้อยละ 100.00

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเซฟเฟ

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี จบสาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา และรูปแบบการประกอบธุรกิจอยู่ในรูปของกิจการเจ้าของคนเดียว

1.3.2 ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านต่างๆ ดังนี้

การวิเคราะห์ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการวางแผน ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการเงิน ด้านการควบคุม ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการจัดองค์การ ด้านลูกค้า ด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านราคา ตามลำดับ

1.3.3 การทดสอบสมมติฐาน

1) ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้บริหารของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่าระดับความสำเร็จ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2) ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้บริหารของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑล โดยรวมไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้บริหารของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสาขา พบว่าระดับความสำเร็จโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4) ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้บริหารของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ พบว่าระดับความสำเร็จโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผล

จากการวิจัยการศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจเพื่อนำมาอภิปราย ดังนี้

2.1 ความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้บริหารของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร มีระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการของศูนย์สุขภาพมีสำเร็จด้านการวางแผนอยู่ในระดับสูงสุดกว่าด้านอื่นๆ แสดงว่าผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการของศูนย์สุขภาพมีการรับรู้ถึงความสำเร็จด้านการวางแผนอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการวางแผนเป็นกระบวนการที่พัฒนา สร้าง และใช้กลยุทธ์เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ เพราะการวางแผนเป็นหลักการสำคัญมูลฐานของกระบวนการบริหาร ถ้าปราศจากแผนงานแล้วเป็นการยากที่ผู้บริหารจะทำงานให้ได้ผลดี สอดคล้องกับแนวคิดของ ดรึคเกอร์ (Drucker, 2005) เสนอว่าการวางแผน เป็นการกำหนดหน้าที่การงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยกำหนดว่าจะดำเนินการอย่างไรและดำเนินการเมื่อไร เพื่อให้ความสำเร็จตามแผนที่วางไว้ การวางแผนต้องควบคุมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระพจน์ อ้นองอาจ (2550: 141) ได้ศึกษาการจัดการศูนย์สุขภาพในโรงพยาบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การจัดการศูนย์สุขภาพในโรงพยาบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานครด้านการวางแผน นโยบายอยู่ในระดับมาก

อันดับที่สอง คือ ด้านการจัดคนเข้าทำงานแสดงว่าผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการของศูนย์สุขภาพมีการรับรู้ถึงความสำเร็จด้านการจัดคนเข้าทำงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการจัดคนเข้าทำงาน คือ กระบวนการในการเสาะหาคนใหม่ และใช้คนเก่าให้สอดคล้องกับการทำงานในหน้าที่ต่างๆ พร้อมทั้งพัฒนา บำรุง รักษาให้มีคุณภาพ พร้อมทั้งจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ (Straub & Attner, 1985: 89) การจัดคนเข้าทำงาน คือ กระบวนการที่ค้นหาบุคคลที่ดี และมีความเหมาะสมเพื่อบรรจุลงในโครงสร้างขององค์กร พร้อมกับทำให้คำแนะนำ อบรม และพัฒนาให้พนักงานมีคุณภาพซึ่งจะเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกบุคคลในองค์กรนั้นๆ และแนวคิดของ (Koontz & Weibrich, 1990: 218) การจัดคนเข้าทำงาน คือ กระบวนการเลือกสรรคนใหม่ และใช้คนเก่าในลักษณะที่จะให้ได้ผลงาน และบริการจากการปฏิบัติงานของบุคคลเหล่านั้นมากที่สุด ทั้งในทางประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และสอดคล้องกับงานวิจัยของวีระพจน์ อ้นองอาจ (2550: 141-143) ศึกษาการจัดการศูนย์สุขภาพในโรงพยาบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิด 7 ด้าน คือ ด้านการวางแผน นโยบาย รูปแบบการจัด

องค์กร การบริหารบุคลากร การอำนวยความสะดวก การควบคุม การร่วมมือประสานงาน การรายงานผลย้อนกลับ และงบประมาณ ผลการวิจัยพบว่า การบริหารบุคลากร(ด้านการจัดคนเข้าทำงาน) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

อันดับที่สาม คือ ด้านการเงิน แสดงว่าแสดงว่าผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการของศูนย์สุขภาพ มีการรับรู้ถึงความสำเร็จด้านการเงินอยู่ในระดับมากทั้งนี้เนื่องจาก ด้านการเงินเป็นตัวชี้วัดถึงความสำเร็จ ได้แก่ ผลกำไรจากการดำเนินงาน สภาพคล่องของกิจการ ทั้งด้านกระแสเงินสด ความสามารถในการจ่ายดอกเบี้ย ผลตอบแทนของทรัพย์สิน ผลตอบแทนของสินค้าคงเหลือ และผลตอบแทนจากการลงทุนที่ได้รับ สอดคล้องกับแนวคิดของ แกททิเคอร์ และลาร์วูด (Gattiker & Larwood, 1986) ได้ถึงกล่าวถึง ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน หมายถึง การที่บุคคลได้รับผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมเหมาะสมกับผลงาน เมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน ค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่พึงพอใจตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของมณฑิรา กรณศดับ (2551: 85-90) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในวิชาชีพของผู้ฝึกสอนในศูนย์สุขภาพเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จในวิชาชีพของผู้ฝึกสอนในศูนย์สุขภาพเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากโดยมีค่าความสำเร็จในวิชาชีพของผู้ฝึกสอน ด้านการเงินอยู่ในระดับมาก

อันดับที่สี่ คือ ด้านการควบคุมแสดงว่าแสดงว่าผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการของศูนย์สุขภาพ มีการรับรู้ถึงความสำเร็จด้านการควบคุมอยู่ในระดับมากทั้งนี้เนื่องจากการควบคุม คือ กระบวนการตรวจตรา สอดส่อง ดูแล และแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ โดยอาศัยการประสานงาน พร้อมกับเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ มาแก้ไขข้อบกพร่องในอนาคตด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยเสถฐ์ พรหมศรี (2551: 120) ให้ความหมายการควบคุม หมายถึง กระบวนการของการวัดผลการปฏิบัติงาน และลงมือกระทำเพื่อแน่ใจว่าจะได้ผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา ซึ่งวัตถุประสงค์ของการควบคุมไม่ได้มีความสลับซับซ้อนอะไร เพียงแต่ต้องการสร้างความแน่ใจว่าแผนได้รับการตอบสนองหรือถูกทำให้สำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ(Koontz & O'Donnell, 1997: 582) การควบคุม คือ กระบวนการตรวจสอบสภาพ และแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่กำหนด และ(Donnelly & others., 1989: 208) การควบคุม คือ การตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าผลผลิตได้มาตรฐานตามเงื่อนไข และรวบรวมข้อมูลมาใช้แก้ไขข้อบกพร่องในอนาคตต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณิศา ธีรธรรมธาดา (2553: 77-79) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 ปี

สถานภาพโสด โดยมีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ย 20,001- 35,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการควบคุมบุคลากรผู้ให้บริการ

2.2 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้บริหารของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการของศูนย์สุขภาพที่มีอายุ ระดับการศึกษา สาขา และรูปแบบการประกอบธุรกิจ แตกต่างกันมีระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑิรา กรรณสดับ (2551: 85-90) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในวิชาชีพของผู้ฝึกสอนในศูนย์สุขภาพเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีตัวแปรใดที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในวิชาชีพของผู้ฝึกสอนในศูนย์สุขภาพเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับแนวคิดของ นภาพร ณ เชียงใหม่ (2548: 50-53) ได้กล่าวถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ การบริการลูกค้า ความเร็วของตลาด และนวัตกรรม ปัจจัยแห่งความสำเร็จนี้จะสอดคล้องกับกลยุทธ์ความแตกต่าง ตลอดจนกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนที่ต่ำกว่า สามารถวัดค่าปัจจัยแห่งความสำเร็จได้โดยการแบ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จออกเป็น ปัจจัยด้านการเงิน ด้านลูกค้า กระบวนการภายในธุรกิจ การเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อสามารถติดตามวัดผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ได้

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับด้านการจัดองค์การ เพื่อจะได้ปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานให้ทันต่อสถานการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะเรื่องกรมอบหมายอำนาจ การกำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงการแบ่งสายงาน ควรมีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในการจัดองค์การนั้นองค์การต้องมีเกณฑ์หรือมาตรฐานในการดำเนินงาน มีการกำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ และแก้ไขปรับปรุงถ้าการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

3.1.2 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับด้านราคา โดยเฉพาะในเรื่องการลดค่าบริการ หรือแจกคูปอง กรณีที่ใช้บริการสม่ำเสมอ ราคาการให้บริการควรกำหนดให้ต่ำกว่าคู่แข่งชั้นเมื่อเทียบกับสินค้าประเภทเดียวกัน และควรกำหนดส่วนโปรโมชัน เช่น ลดค่าบริการแถมเครื่องดื่มและหมุกตะ เพื่อเป็นการจูงใจให้แก่ลูกค้า ถึงแม้ว่าการลดราคา หรือให้ส่วนลดต่างๆ จะมีผลทำให้รายได้ลดลง แต่ผลของการลดราคา หรือให้ส่วนลดต่างๆ จะช่วยเข้าถึงผู้บริโภค เพิ่มจำนวนลูกค้าให้แก่องค์กร และเป็นการประชาสัมพันธ์องค์การให้กับผู้บริโภคได้เข้าใจถึงประโยชน์และความจำเป็นในการใช้บริการของศูนย์สุขภาพ

3.1.3 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในด้านกระบวนการ โดยเฉพาะในเรื่องของการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร ผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพที่ต้องการประสบความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในเรื่องการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรตลอดไป เนื่องจากคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของกระบวนการบริหาร ผู้บริหารพึงเอาใจใส่ชีวิตความเป็นอยู่ และความสุข ความทุกข์ของผู้ร่วมงาน ดูแลผู้ร่วมงานของหน่วยงานให้อยู่ในสภาพที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีการมอบหมายงานใหม่เหมาะสมกับบุคคล และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร่วมงาน โดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานเป็นระบบและประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.2.1 งานวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ซึ่งหากทำการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรเสนอแนะให้ทำการวิจัยในกลุ่มผู้บริหารศูนย์สุขภาพที่อยู่ในภูมิภาคต่างๆ เช่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นต้น เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่แตกต่างกันมาทำการศึกษาเปรียบเทียบ

3.2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑล เช่น ภาวะผู้นำ ส่วนประสมทางการตลาด (7 P) เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่หลากหลายมาพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงพาณิชย์. (2556). รายงานข้อมูลศูนย์สุขภาพเขตปริมณฑล. กรุงเทพฯ: กระทรวงพาณิชย์.
- กุลวดี คูหะโรจนานนท์. (2545). หลักการตลาด. ปทุมธานี: สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาเขตกรณ.
- คณะกรรมการกลุ่มผลิตและบริหารชุดวิชา. (2554). สัมมนาการบริหารจัดการการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เฉลิมพล จินดาเรือง. (2555). ตัวแบบการจัดการคุณภาพศูนย์พัฒนาศของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- ชัยเสถียร พรหมศรี. (2551). คู่มือองค์การแห่งความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ: เจริญพัฒนา.
- นภาพร ณ เชียงใหม่. (2548). การบัญชีเพื่อการบริหาร. กรุงเทพฯ: พัฒนาวิชาการ.
- นรเศรษฐ กมลสุทธิ และคนอื่นๆ. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกพัฒนาศเซ็นเตอร์. รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ภาควิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสยาม
- นิตย์ สัมมาพันธ์. (2542). ยุทธศาสตร์การบริหารใน 3 โลกธุรกิจสู่ความสำเร็จ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- นุชนาด สุนทรพันธุ์. (2555). แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาตลอดชีวิต. ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 20 ตุลาคม 2555 จาก [www.http://km.ru.ac.th](http://km.ru.ac.th).
- เนตร์พัฒนา ขาววิราช. (2546). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- บุญเลิศ มาแสง. (2553). การศึกษาภาคประชาชน: เพื่อชุมชนเข้มแข็ง มั่นคง ยั่งยืน. กรุงเทพฯ: การศึกษานอกโรงเรียน.
- ปกรณ์ วงศ์สวัสดิ์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายของผู้บริโภคในเขตหนองแขม จังหวัดกรุงเทพมหานคร. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ศุขพงษ์ ชิววงศ์. (2554). การส่งเสริมสุขภาพโดยใช้ห่วงสุขภาพ ในชุมชนบ้านคอน ตำบลเวียงตาล อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

- พรศรี โลหะรังสี. (2549). การบริหารจัดการหอพักที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เช่าอาศัยบริเวณรอบสวนอุตสาหกรรมโรจนะ (อยุธยา). (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- พยนต์ ยศสุพรหม. (2551). ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารจัดการสถานีวิทย์โทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- พูนสุข สังข์รุ่ง. (2545). ปัจจัยในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์การ กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- มงคล วงษ์วุฒิศักดิ์. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- มณฑิรา กรรณศดับ. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในวิชาชีพของผู้ฝึกสอนในศูนย์สุขภาพเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ. (2552). การเคลื่อนไหวร่างกาย. สาระสังเขป ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 5 มกราคม 2555 จาก www.thaihf.org.
- วงศ์วิศ ทวีพงศธร. (2548). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการบริหารการตลาดขายตรงแบบไปนารีของนักธุรกิจอิสระ ในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- วรรณ ฉายาวัดนะ. (2544). รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผู้ประกอบการ ภูมิความรู้และความชำนาญและความสำเร็จของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดย่อมในอุตสาหกรรมแม่พิมพ์โลหะและพลาสติกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วรรณศา ชีรธรรมชาดา. (2553). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร, กรุงเทพฯ.
- วนิดา ชนากรกุล. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจโรงเรียนกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

- วสุธิดา นุริตมนต์. (2555). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. เอกสารประกอบกิจกรรม เรื่องชี้ช่องมองโอกาสสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้ประกอบการ SMEs วันที่ 1 พฤษภาคม 2555 ฝ่ายนักศึกษาและบริการวิชาการแก่สังคม.
- วาสนา โฉมดี. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมการตลาดบริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วิชิต สุวรรณโนภาส. (2555). รูปแบบการจัดการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพด้านการออกกกำลังกายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วิภาพรรณ หิรัญเกิด. (2545). การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริหารหอพักบริเวณถนนรามคำแหง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2546). การบริหารการศึกษา หลักการ ทฤษฎี หน้าที่ ประเด็นและบทวิเคราะห์. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- วีระพจน์ อ่อนองอาจ. (2550). การจัดการศูนย์สุขภาพในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ศิริกาญจน์ โกสุมภ์ และดารณี คาวจันง. (2545). สอนเด็กให้คิดเป็น. กรุงเทพฯ: ทิพย์พับบลิเคชั่น.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2538). ทฤษฎีการประเมิน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.
- ศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย กรมการศึกษานอกโรงเรียน. (2545). การจัดการศึกษานอกระบบเพื่อการศึกษาศึกษาตลอดชีวิตตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กรุงเทพมหานคร. ศูนย์ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย กรมการศึกษานอกโรงเรียน.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนทร สุนันท์ชัย. (2544). เอกสารการสอนชุดวิชาการศึกษาดูชีวิตและการศึกษานอกระบบ. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี.

- สุภิญญา บุญนำ. (2547). *การศึกษาการจัดการศูนย์สุขภาพเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร*.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- สุมน อมรวิวัฒน์. (2546). *วิธีการเรียนรู้: คุณลักษณะที่คาดหวังในช่วงวัย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สุมนทิพย์ บุญสมบัติ. (2547). ความหมายและความสำคัญของวิชาสังคมศึกษา. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา การสอนสังคมศึกษา*. หน่วยที่ 1 สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุมาลี สังข์ศรี. (2545). *สัมมนาการวิจัยการศึกษานอกระบบ*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุวรรณ หวังเจริญเดช. (2547). *ความคาดหวังที่แตกต่างระหว่างผู้ใช้บริการและผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบรายงานการเงินประจำปีในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง*.
จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ 26, 102 (ตุลาคม – ธันวาคม): 58-70.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2548). *แนวทางการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน. (2549). *คู่มือการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียนหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544*. (ฉบับปรับปรุง 2549) กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- American College of Sports Medicine [ACSM]. (2006). *ACSM's Guidelines for Exercise Testing and Prescription*. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Bartol, K., Martin, D., Tein, M., & Matthew. G. (1998). *Management: A Pacific Rim Focus*. 2nd ed. Roseville NSW: McGraw-Hill.
- Best, J.W. (1981). *Research in Education*. New Jersey: Prentice – Hall.
- Cooper, Alfred M. (1981). *How to Supervise People*. New York: McGraw – Hill Book.
- Dessler, Gary. (2004). *Management: Principles and Practices for Tomorrow's Leaders*. Edition 3. Florida: UG/GGS Information Services.
- Dipietro L. Joseph and others. (1993). *Brief Introduction to Psychology*. 2nd ed. New York: Mc Grow Hill Book.

- Donnelly, J.H. & others. (1989). *Organizational: Behavior, Structure, Process*. Boston: McGraw-Hill Companies.
- Decenzo, David A. and Robbins, Stephen P. (2005). *Fundamentals of human resource management*. 8thed., N.J.: John Wiley & sons.
- Drucker, Peter F. (2001). The Discipline of Innovation. *Harvard Business Review*. (August): 95-103.
- _____. (2005). *The Practice of Management*. New York: Harper & Brothers
- Dubrin .J. (1994). *Leadership research finding: Practice and skills*. Boston Houghton: Mifflin.
- French, Wendell. (1970). *The Personnel Management Process*. Boston: Houghton Mifflin.
- Flippo, Edwin B. (1971). *Principle of personnel*. New York: McGraw-Hill.
- Goldwin, Robert A., and Art Kaufman (eds.). (1988). *Constitution Makers on Constitution Making*. Washington, D.C.: American Enterprise Institute for Public Policy Research.
- Gulick, Luther, Lyndon Urwick. (1973). *Paper on the Science of Administration*. Clifton: Augustus M. Kelley.
- Hellriegel, D. Slocum. (1992). *Organizational Behavior*. Singapore: Asia Pte.
- Haut, Chua Beng, (ed.). (2007). *Elections Popular Culture in Asia*. Oxon and New York: Rutledge
- Ivancevich, John M.; Konopaske, Robert. and Matteson, Michael T. (1986). *Organizational Behavior and Management*. 7th ed. Singapore: McGraw Hill.
- Koontz, Harold, Cyril O'Donnell. (1997). *Essentials of Management*. 3rded. New Delhi: TATA McGraw-Hill.
- Koontz, H. and H. Weihrich. (1990). *Essentials of Management*. New York: Mc Graw – Hill Book.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management. 11th Edition*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Massie. J. L. & J. Douglas. (1979). *Management: A Contemporary Introduction*. 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Mosley, D.C., & Others. (1996). *Management Leadership in Action*. ed. New York: Harper Collins.
- Pearce, J. A., & Robinson, R. B. (1989). *Management*. New York: Random House.

- Robbin, Stephen P. (1980). *Managing Today*. New Jersey: Prentice – Hall.
- Robbin, Stephen P. (1998). *Organization theory: Structure, design and applications*. 3rd ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. ၁၇၇ www.idis.ru.ac.th.
- Robbins. S.P., & Coulter, M. (2003). *Management*. 7th ed. Pearson Education.
- Rue Leslie W. & Byars, Lloyd L.. (2002). *Human Resource Management*. 5th ed. Boston: McGraw-Hill.
- Schiffman, Leon G. and Kanuk, Leslie Lazer. (2000). *Consumer Behavior*. 7th ed. New Jersey: Prantice-Hall.
- Seagren, AI, and Watwood, Britt. (1995). The Virtual Classroom: What Works? (Online) Available: <http://www.ericir.syr.edu/> [19 September 2002].
- Solomon, M. R. (2004). *Consumer Behavior: Buying, Having and Being*. 6th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education International.
- Stacey, C. et al. (1995). Simple Cognitive and Behavioral Changed Resulting From Improved Physical in Person Over 50 Year of Age,” *Journal on Aging*. (4): 67–74.
- Straub, Joseph T. and Raymond F. (1985). *Attner. Introduction to Business*. P. 86 – 91. 2nd ed. Boston: Kent Publishing.
- Stephen Tharrell. (2008). *Fitness Management*. Printed in the United States: Healthy Learning.
- Stoner, A. F. , & Wankel, C. (1986). *Management*. 3rd ed. New Delhi: Prentice-Hill.
- Terry, George R. (1977). *Principles of Management*. Homewood, Illinois: Richard D. Lewin.
- William C. Grantham. (1998). *Health Fitness Management*. Printed in the United States of America. Human kineties.
- Yamaguchi, Y. and Okada, K. (1988). “A Study of Adherence to a Fitness Club: A user perspective”, *Abstracts New Horizons of Human Movement*.
- Yamane. (1967). *Statistic : An Introductory Analysis*. New York: Harper & row.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สารีพันธุ์ สุภวรรณ

สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
วุฒิการศึกษา	ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาจากระบบ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประสบการณ์หรือความชำนาญ	อาจารย์ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. รองศาสตราจารย์ ดร.นฤมล ตันธสุรเศรษฐ์

สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
วุฒิการศึกษา	Ph.D.(Adult & Continuing Education) Texas Woman's University
ประสบการณ์หรือความชำนาญ	อาจารย์ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
3. อาจารย์สันติ จันกรี

วุฒิการศึกษา	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ประสบการณ์หรือความชำนาญ	<ul style="list-style-type: none"> - อดีตนักกีฬาเพาะกายทีมชาติไทย - ปัจจุบันผู้ฝึกสอนกีฬาเพาะกาย และฟิตเนส ให้กับ ทีมนักกีฬาจังหวัดนนทบุรี - ปัจจุบันคณะกรรมการบริหารสมาคมกีฬาเพาะกายและ ฟิตเนสแห่งประเทศไทย - ปัจจุบันหัวหน้ากรรมการตัดสินกีฬาเพาะกายและฟิตเนส ในประเทศและต่างประเทศ



ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย
เรื่อง การศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑล
ของกรุงเทพมหานคร

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร
2. แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ

การตอบแบบสอบถามนี้เพื่อการศึกษา จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด และการเสนอผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้นจึงขอความกรุณาตอบตามความเป็นจริง ตามความเห็นของท่าน

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวปัทมา คล้ายเอม
ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือช่องว่างตามความเป็นจริง โดยพิจารณาเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. อายุ

- ต่ำกว่า 25 ปี
 25 – 35 ปี
 มากกว่า 35 ปี

2. ระดับการศึกษา

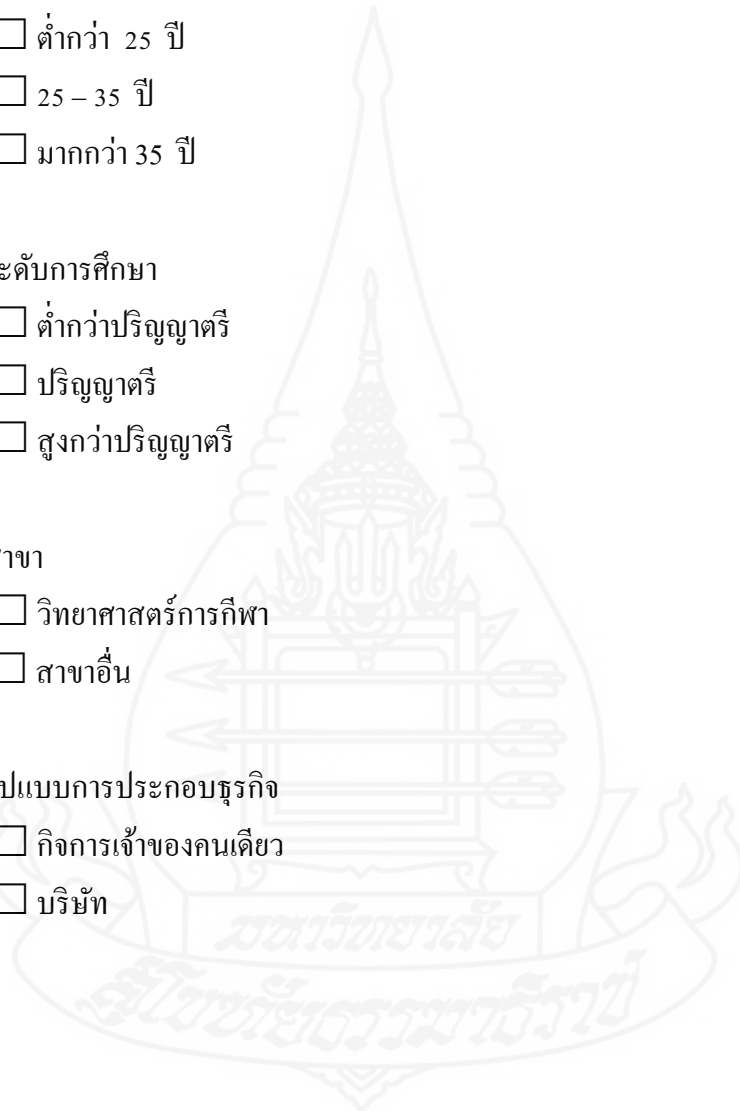
- ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

3. สาขา

- วิทยาศาสตร์การกีฬา
 สาขาอื่น

4. รูปแบบการประกอบธุรกิจ

- กิจการเจ้าของคนเดียว
 บริษัท



ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของ กรุงเทพมหานครในด้านกรวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการควบคุม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ ด้านนวัตกรรม และการสร้างสรรค์ คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างข้างล่างนี้โดยพิจารณาเลือกเพียงคำตอบเดียว

ที่ตรงตามความคิดของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้บริหารศูนย์สุขภาพมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้บริหารศูนย์สุขภาพมาก
- 3 หมายถึง ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้บริหารศูนย์สุขภาพปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้บริหารศูนย์สุขภาพน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้บริหารศูนย์สุขภาพน้อยที่สุด

ข้อ	ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑล ของกรุงเทพมหานคร	ระดับความสำเร็จ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	ด้านการวางแผน					
1	มีการวางแผนในด้านการบริหาร					
2	มีการวางแผนการให้บริการแก่ลูกค้า					
3	มีการวางแผนการตลาด					
4	มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย					
5	มีการตั้งเป้าหมายรายรับ					
6	มีการวางแผนจำนวนผู้มาใช้บริการ					
7	มีการวางแผนการทบทวนแผนการดำเนินงาน					
8	มีการวางแผนปรับเปลี่ยนแผนให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์					
	ด้านการจัดองค์การ					
9	มีการกำหนดโครงสร้างขององค์การ					
10	มีการแบ่งสายงาน					
11	มีการกำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ					
12	มีการมอบหมายอำนาจ					
13	มีการจัดระบบการสั่งการภายใน					

ข้อ	ความสำเร็จในการดำเนินงานของคุณยู่สุขภาพในเขตปริมณฑล ของกรุงเทพมหานคร	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
	ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ					
32	มีอุปกรณ์ทดสอบสมรรถภาพทางกายที่มีความเที่ยงตรง					
33	มีอุปกรณ์ออกกำลังกายที่ได้รับความนิยมไว้บริการตามความสนใจ					
34	มีอุปกรณ์ฝึกความแข็งแรงของกล้ามเนื้อที่หลากหลายและเพียงพอ					
35	มีบอร์ดให้ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและข้อควรระวังในการ ออกกำลังกาย					
36	มีการจัดทำบอร์ดแนะนำวิธีการใช้เครื่องมือให้แก่ผู้ใช้บริการ					
37	มีการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลให้คำแนะนำการใช้เครื่องมือตลอดเวลา					
	ด้านราคา					
38	มีการลดค่าบริการหรือแจกอุปกรณ์ กรณีที่ใช้บริการสม่ำเสมอ					
39	มีระบบการชำระเงินหลายทางทั้งแบบเงินสดและบัตรเครดิต					
40	มีราคาค่าบริการแต่ละรายการคุ้มค่ากับการบริการ					
41	มีราคาการให้บริการต่ำกว่าคู่แข่งชั้นเมื่อเทียบกับสินค้าประเภท เดียวกัน					
42	มีการกำหนดส่วน โปร โมชั่น เช่น ลดค่าบำรุงแก่ครอบครัวและหมู่ คณะ					

ข้อ	ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑล ของกรุงเทพมหานคร	ระดับความสำเร็จ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
43	มีทำเลที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทาง					
44	มีทำเลที่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ					
45	มีพื้นที่จอดรถเพียงพอ					
46	มีจำนวนอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายเพียงพอ					
47	มีพื้นที่ให้บริการมีขนาดกว้างขวาง					
48	มีห้องอาบน้ำที่เพียงพอ					
49	มีล็อกเกอร์เพียงพอ					
50	มีบริการผ้าเช็ดตัว และชุดออกกำลังกาย					
	ด้านการส่งเสริมการขาย					
51	มีการลงสื่อโฆษณาในนิตยสารแนะนำการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ					
52	มีการให้ส่วนลดค่าบริการตามการส่งเสริมการขาย					
53	มีการลงสื่อโฆษณาโทรทัศน์แนะนำการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ					
54	มีการทำเว็บไซต์เพื่อแนะนำการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ					
55	มีการแจกแผ่นพับ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์					
56	มีการจัดรายการพิเศษ ตามเทศกาล					
57	มีการรับสมัครสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษในการออกกำลังกาย					
58	มีการจัดเป็นแหล่งประชาสัมพันธ์สินค้าของบริษัท เช่น เครื่องออกกำลังกาย อาหารเพื่อสุขภาพ					
	ด้านการเงิน					
59	มีรายได้เพิ่มมากขึ้น					
60	มีต้นทุนลดลง					
61	มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ					
62	มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น					
63	มีระบบบริหารเงินที่ดีมีประสิทธิภาพ					

ข้อ	ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑล ของกรุงเทพมหานคร	ระดับความสำเร็จ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	ด้านลูกค้า					
64	มีจำนวนลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น					
65	มีการรักษาลูกค้าเก่า					
66	มีความจงรักภักดีของลูกค้าช่วยบอกต่อ					
67	มีชื่อเสียงลูกค้ารู้จักดี					
68	มีลูกค้าที่พึงพอใจในการรับบริการต่อการอำนวยความสะดวกที่ได้รับ					
	ด้านกระบวนการ					
69	มีมาตรฐานของศูนย์สุขภาพ					
70	มีความสามารถขององค์กรในการให้บริการลูกค้า					
71	มีการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร					
72	มีการควบคุมต้นทุน					
73	มีการขยายกิจการ/เพิ่มสาขา					
	ด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์					
74	มีมาตรฐานของผู้ให้บริการ					
75	มีพนักงานมีที่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
76	มีพนักงานที่มีความเข้าใจในระบบงาน					
77	มีพนักงานที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน					
78	มีการพัฒนาเว็บไซต์ของกิจการเพื่อใช้ส่งเสริมการขาย					
79	มีการให้บริการต่างๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามอย่างสมบูรณ์

แบบตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
เรื่อง การศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑล
ของกรุงเทพมหานคร

ข้อ	ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร	ค่า IOC			รวม
		1	2	3	
	ด้านการวางแผน				
1	มีการวางแผนในด้านการบริหาร	+1	+1	+1	1
2	มีการวางแผนการให้บริการแก่ลูกค้า	+1	+1	+1	1
3	มีการวางแผนการตลาด	+1	+1	+1	1
4	มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย	+1	+1	+1	1
5	มีการตั้งเป้าหมายรายรับ	+1	+1	+1	1
6	มีการวางแผนจำนวนผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	1
7	มีการวางแผนการทบทวนแผนการดำเนินงาน	+1	+1	+1	1
8	มีการวางแผนปรับเปลี่ยนแผนให้มีความสอดคล้องกับ สถานการณ์	+1	+1	+1	1
	ด้านการจัดองค์การ				1
9	มีการกำหนดโครงสร้างขององค์การ	+1	+1	+1	1
10	มีการแบ่งสายงาน	+1	+1	+1	1
11	มีการกำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ	+1	+1	+1	1
12	มีการมอบหมายอำนาจ	+1	+1	+1	1
13	มีการจัดระบบการสั่งการภายใน	+1	+1	+1	1
	ด้านการจัดคนเข้าทำงาน				
14	มีการสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถตรงตาม สายงาน	+1	+1	+1	1
15	มีการคัดเลือกพนักงานอย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	1
16	มีการจัดปฐมนิเทศพนักงานเกี่ยวกับการออกกำลังกายของ ศูนย์สุขภาพ	+1	+1	+1	1

ข้อ	ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร	ค่า IOC			รวม
		1	2	3	
	ด้านการจัดคนเข้าทำงาน				
17	มีการประเมินผลการทำงานของพนักงานใหม่ภายใน 3-6 เดือน	+1	+1	+1	1
18	มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายของศูนย์สุขภาพ	+1	+1	+1	1
19	มีการปรับเลื่อนตำแหน่งงานแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดี	+1	+1	+1	1
20	มีเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	1
	ด้านการอำนวยความสะดวก				
21	มีการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงาน	+1	+1	+1	1
22	มีการกำหนดเงินเดือนแก่พนักงานที่ทำผิด	+1	+1	+1	1
23	พนักงานสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารได้ทุกระดับ	+1	+1	+1	1
24	มีการประสานงานโดยตรงกับพนักงาน	+1	+1	+1	1
25	มีการประสานงานยึดหลักตามสายงาน	+1	+1	+1	1
26	มีการประสานงานยึดหลักมนุษยสัมพันธ์	+1	+1	+1	1
27	มีการจัดประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น	+1	+1	+1	1
	ด้านการควบคุม				
28	มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน	+1	+1	+1	1
29	มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามมาตรฐานที่วางไว้	+1	+1	+1	1
30	มีการควบคุมกำกับให้งานเป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	+1	+1	+1	1
31	มีการประเมินมาตรฐานสถานประกอบการ	+1	+1	+1	1

แบบตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ข้อ	ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร	ค่า IOC			รวม
		1	2	3	
	ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ				
32	มีอุปกรณ์ทดสอบสมรรถภาพทางกายที่มีความเที่ยงตรง	+1	+1	+1	1
33	มีอุปกรณ์ออกกำลังกายที่ได้รับความนิยมไว้บริการตามความสนใจ เช่น ห่วงสุลา ลูกบอล เบาะ โยคะ	+1	+1	+1	1
34	มีอุปกรณ์ฝึกความแข็งแรงของกล้ามเนื้อที่หลากหลายและเพียงพอ	+1	+1	+1	1
35	มีบอร์ดให้ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและข้อควรระวังในการออกกำลังกาย	+1	+1	+1	1
36	มีการจัดทำบอร์ดแนะนำวิธีการใช้เครื่องมือให้แก่ผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	1
37	มีการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลให้คำแนะนำการใช้เครื่องมือตลอดเวลา	+1	+1	+1	1
	ด้านราคา				
38	มีการลดค่าบริการหรือแจกอุปกรณ์ที่ใช้บริการสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1
39	มีระบบการชำระเงินหลายทางทั้งแบบเงินสดและบัตรเครดิต	+1	+1	+1	1
40	มีราคาค่าบริการแต่ละรายการคุ้มค่ากับการบริการ	+1	+1	+1	1
41	มีราคาการให้บริการต่ำกว่าคู่แข่งชั้นเมื่อเทียบกับสินค้าประเภทเดียวกัน	+1	+1	+1	1
42	มีการกำหนดส่วนโปรโมชัน เช่น ลดค่าบำรุงแก่ครอบครัวและหมู่คณะ	+1	+1	+1	1
	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย				
43	มีทำเลที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทาง	+1	+1	+1	1
44	มีทำเลที่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ	+1	+1	+1	1
45	มีพื้นที่จอดรถเพียงพอ	+1	+1	+1	1
46	มีจำนวนอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายเพียงพอ	+1	+1	+1	1
47	มีพื้นที่ให้บริการมีขนาดกว้างขวาง	+1	+1	+1	1
48	มีห้องอาบน้ำที่เพียงพอ	+1	+1	+1	1

ข้อ	ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร	ค่า IOC			รวม
		1	2	3	
	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย				
49	มีสื่อคเกอร์บริการ	+1	+1	+1	1
50	มีบริการผ้าเช็ดตัว และชุดออกกำลังกาย	+1	+1	+1	1
	ด้านการส่งเสริมการขาย				
51	มีการลงสื่อโฆษณาในตยสารแนะนำการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ	+1	+1	+1	1
52	มีการให้ส่วนลดค่าบริการตามการส่งเสริมการขาย	+1	+1	+1	1
53	มีการลงสื่อโฆษณาโทรทัศน์แนะนำการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ	+1	+1	+1	1
54	มีการทำเว็บไซต์เพื่อแนะนำการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ	+1	+1	+1	1
55	มีการแจกแผ่นพับ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์	+1	+1	+1	1
56	มีการจัดรายการพิเศษ ตามเทศกาล	+1	+1	+1	1
57	มีการรับสมัครสมาชิกเพื่อสิทธิพิเศษในการออกกำลังกาย	+1	+1	+1	1
58	มีการจัดเป็นแหล่งประชาสัมพันธ์สินค้าของบริษัท เช่น เครื่องออกกำลังกาย อาหารเพื่อสุขภาพ	+1	+1	+1	1

แบบตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ข้อ	ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพ ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร	ค่า IOC			รวม
		1	2	3	
	ด้านการเงิน				
59	มีรายได้เพิ่มมากขึ้น	+1	+1	0	0.67
60	มีต้นทุนลดลง	+1	+1	0	0.67
61	มีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ	+1	+1	0	0.67
62	มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น	+1	+1	0	0.67
63	มีระบบบริหารเงินที่ดีมีประสิทธิภาพ	+1	+1	0	0.67
	ด้านลูกค้า				
64	มีจำนวนลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น	+1	+1	0	0.67
65	มีการรักษาลูกค้าเก่า	+1	+1	0	0.67
66	มีความจงรักภักดีของลูกค้าช่วยบอกต่อ	+1	+1	0	0.67
67	มีชื่อเสียงลูกค้ารู้จักดี	+1	+1	0	0.67
68	มีลูกค้าที่พึงพอใจในการรับบริการต่อการอำนวยความสะดวก	+1	+1	0	0.67
	ด้านกระบวนการ				
69	มีมาตรฐานของศูนย์สุขภาพ	+1	+1	0	0.67
70	มีความสามารถขององค์กรในการให้บริการลูกค้า	+1	+1	0	0.67
71	มีการรักษานักงานให้อยู่กับองค์กร	+1	+1	0	0.67
72	มีการควบคุมต้นทุน	+1	+1	0	0.67
73	มีการขยายกิจการ/เพิ่มสาขา	+1	+1	0	0.67
	ด้านนวัตกรรมและการสร้างสรรค์				
74	มีมาตรฐานของผู้ให้บริการ	+1	+1	+1	1
75	มีพนักงานที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	+1	-1	+1	1
76	มีพนักงานที่มีความเข้าใจในระบบงาน	+1	+1	+1	1
77	มีพนักงานที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
78	มีการพัฒนาเว็บไซต์ของกิจการเพื่อใช้ส่งเสริมการขาย	+1	+1	+1	1
79	มีการให้บริการต่างๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	1

ค่าความเชื่อมั่น

ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	27	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	27	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.842	.863	79

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวปัทมา คล้ายเอม
วัน เดือน ปีเกิด	30 เมษายน 2517
สถานที่เกิด	อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
ประวัติการศึกษา	บธ.บ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พ.ศ. 2539
สถานที่ทำงาน	STONE HOUSE CLUB อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
ตำแหน่ง	ผู้จัดการทั่วไป และผู้ฝึกสอนในส่วนฟิตเนสยิม

