



การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ
ในเขตกรุงเทพมหานคร

สุมนา สุขมะโน



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2548

ISBN 974-9746-32-5

**A Study on Opinions About Roles of Executives of Fitness Center
in Bangkok Metropolis**

Sumana Sookmano

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement
for the Degree of Master of Business Administration
Department of Business Administration
Graduate School Dhurakij Pundit University**

เลขทะเบียน.....	0182049.....
วันลงทะเบียน.....	16 S.A. 2548
เลขเรียกหนังสือ.....	อก 658.4 ค841ก [2547]

(A)

2005

ISBN 974-9746-32-5



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อวิทยานิพนธ์ การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ
ในเขตกรุงเทพมหานคร

เสนอโดย นาง สุมนา สุขมะโน

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ วิชาเอก การจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผศ.ดร.อรสา โกศลานันทกุล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ

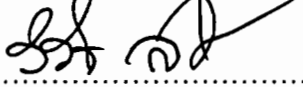
(อาจารย์ ดร.อดิสร่า พงศ์เย็นล้ำ)

.....กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์)

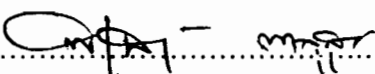
.....กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(ผศ.ดร.อรสา โกศลานันทกุล)

.....กรรมการ

(รศ.วิรัช สงวนวงศ์วาน)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(อาจารย์ ดร.พีรพันธุ์ พาลุสุข)

วันที่ ...3.1...เดือน ...พ.ค....พ.ศ. 2548

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความสามารถ การให้กำลังใจ และความเอาใจใส่อย่างยิ่งจาก ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรสา โกศลานันท์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ คำแนะนำ ตลอดจนการตรวจแก้วิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างมากด้วยดีตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการด้วยดีตลอดมา ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และประทับใจในความกรุณาของท่านทั้งสอง และจะขอคำแนะนำไปใช้ในการทำงานให้เกิดความก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จในการทำงาน ดังเจตนารมณ์ของท่านอาจารย์ที่ได้เน้นย้ำวิธีการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.อดิศา พงษ์ขี้เหล็ก ผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และรองศาสตราจารย์ วิรัช สงวนวงศ์วาน กรรมการผู้แทนทบวงมหาวิทยาลัย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขเพื่อทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จรินทร์ ธานีรัตน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วรรณวิภา ท้วงษ์ ที่ได้กรุณาพิจารณาให้ทุนการศึกษา

ขอขอบพระคุณนายสิทธิพร ศรีราษฎร์ ผู้เป็นบิดา นางบุญช่อ ศรีราษฎร์ ผู้เป็นมารดา นางอัมพัน สุขมะโน มารดาของสามี นายสุรเชษฐ สุขมะโน ผู้เป็นสามี และลูกคันทะนัย นื่องเต็ม ที่ให้กำลังใจ และเข้าใจในภารกิจในระหว่างทำการวิจัยของผู้วิจัย ขอขอบใจน้องๆ ในวงการศูนย์สุขภาพทุกๆ คน ที่ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือ ขอขอบพระคุณ คุณรัตชนิดา งามมรัตน์ที่กรุณาจัดพิมพ์และจัดรูปแบบวิทยานิพนธ์ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ ให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี

สุดท้ายนี้ ความสำเร็จของคุณงามความดีที่เป็นประโยชน์ อันเกิดจากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่บิดา มารดา ครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสาทวิชาความรู้ อันเป็นสิ่งที่มีความค่าที่ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจและความมั่นใจในการดำเนินชีวิตมากขึ้น ส่วนความผิดพลาดและข้อบกพร่องใดๆ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่ผู้เดียว

สุนา สุขมะโน

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของประเด็นปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
สมมติฐานของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	7
ประโยชน์ที่จะได้รับ	8
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ความหมายของการบริหาร	9
กระบวนการบริหาร	14
ทักษะสำหรับผู้บริหาร	18
บทบาทของผู้บริหาร.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	39
กรอบแนวคิดการวิจัย	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล	41
ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
ส่วนที่ 2 ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา	48
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	59
สรุปผลการวิจัย.....	60
อภิปรายผลการวิจัย.....	61
ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	71
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	72
ภาคผนวก ข รายชื่อ กลุ่มประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร	77
ประวัติผู้เขียน	81

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	บทบาทของผู้บริหาร 10 ประการของ Mintzberg..... 25
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย 39
3	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 40
4	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท ของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ..... 44
5	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท ของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ..... 45
6	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท ของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิสูงสุด 45
7	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท ของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสาขาวิชา ที่จบการศึกษา..... 46
8	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท ของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงานตั้งแต่ จบการศึกษา..... 46
9	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท ของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงานใน ศูนย์สุขภาพที่ทำอยู่ปัจจุบัน 47
10	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท ของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของ ศูนย์สุขภาพที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน 47
11	ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านการตัดสินใจของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขต กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม 48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12	ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 49
13	ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท ของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม ด้านข้อมูลข่าวสาร 50
14	ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท ของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม ด้านการตัดสินใจ 51
15	ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ กับ ผู้บริหารศูนย์สุขภาพของ โรงแรม 52
16	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทระหว่างผู้บริหารธุรกิจ ศูนย์สุขภาพ กับผู้บริหารศูนย์สุขภาพของ โรงแรม ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล 53
17	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทระหว่างผู้บริหารธุรกิจ ศูนย์สุขภาพ กับผู้บริหารศูนย์สุขภาพของ โรงแรม ด้านข้อมูลข่าวสาร 54
18	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทระหว่างผู้บริหารธุรกิจ ศูนย์สุขภาพ กับผู้บริหารศูนย์สุขภาพของ โรงแรม ด้านการตัดสินใจ 56
19	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจศูนย์สุขภาพและศูนย์สุขภาพของ โรงแรม กับระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการตัดสินใจ 58

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1	ระดับทักษะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารแต่ละระดับ 19
2	ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับ 22

draft

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อนักศึกษา	สุนภา สุขมะโน
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผศ.ดร.อรสา โกศลานันทกุล
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2547

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและเปรียบเทียบบทบาทโดยภาพรวมและรายด้านของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการตัดสินใจ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานประเภทของศูนย์สุขภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารศูนย์สุขภาพจำแนกตามประเภท คือ ธุรกิจศูนย์สุขภาพ และศูนย์สุขภาพของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 95 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความต่าง (t-test) แบบ Independent

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า บทบาทของผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ และบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการตัดสินใจ โดยผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ มีบทบาทในการจัดการอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรมมีบทบาทในการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง

Thesis Title	A Study on Opinions About Roles of Executives of Fitness Center in Bangkok Metropolis
Name	Sumana Sookmano
Thesis Advisor	Dr. Chamnan Piyawanichapong
Co-Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Orasa Kosalanantakul
Department	Business Administration
Academic Year	2004

ABSTRACT

This research is intended to study opinions and compare roles in overall and dimensional aspects of executives of fitness centers in Bangkok. Three dimensions are studied; inter-personal relationship, information and decision making classified according to basic data, and types of fitness center. Sample groups are 95 executives of fitness centers that are fitness commercial center and fitness centers of hotels in Bangkok. Means for information collection is a questionnaire. Data are analysed by using statistical figures such as percentage, average, standard deviation, independent comparison test (t-test).

The results of this research have show as following:

- The roles of executives of the commercial Center and the hotel fitness Center executives and differences in overall and three dimensions studied are interpersonal informational and decisional.
- The executives of the commercial center have high level active roles in management.
- The executives of the hotel fitness center have middle level active roles in management.

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของประเด็นปัญหา

การดูแลสุขภาพสภาพของประชาชนในปัจจุบันเป็นเรื่องที่มีบทบาทและมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบันเป็นอย่างมาก อันสืบเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี การเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประชาชนที่มีพื้นที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นบุคคลที่มีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ รายได้ การดำเนินชีวิตที่มีความแตกต่างกันหลายระดับหลากหลายรูปแบบ ทำให้เกิดปัญหาทางด้านสุขภาพด้านต่างๆ ตามมา การเสริมสร้างโอกาสให้คนไทยทุกคนเป็นผู้ที่มีสุขภาพพลานามัยที่ดี มีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกัน โรคการดูแลสุขภาพของตนเอง และครอบครัว จึงเป็นเรื่องที่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครควรจะให้มีความสำคัญในด้านการจัดการและการดูแลสุขภาพ ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) เป็นต้นมาได้มีการกำหนดแนวคิดของการพัฒนาสุขภาพและพลานามัยควรมีแนวทางการพัฒนาที่สำคัญ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2547 : 23-27) นอกจากนี้แล้วยังได้มีการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาศักยภาพของคนไทยทุกคน ทั้งผู้ที่มีโอกาสและด้อยโอกาสทางการศึกษา ในด้านจิตใจ ให้คนเป็นคนดีมีคุณธรรม พัฒนาทางด้านสติปัญญา ให้มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ อย่างมีเหตุผล โดยการเรียนรู้ตลอดชีวิต และพัฒนาทักษะฝีมือในการนำไปประกอบอาชีพ อีกทั้งยังส่งเสริมสุขภาพอนามัย สามารถดูแลสุขภาพตนเองและครอบครัวได้เป็นอย่างดี (มนัสวาสน์ โกวิทยา, 2543 : 26)

กล่าวโดยสรุปได้ว่าแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ต้องการเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาโดยมุ่งเน้นที่จะส่งเสริมและสร้างศักยภาพของประชาชน ทั้งร่างกาย สติปัญญา ความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพ ให้เท่าทันกับวิทยาการที่ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว พัฒนาคอนให้เต็มศักยภาพทั้งร่างกาย จิตใจ ควบคู่ไปกับการพัฒนาสภาพแวดล้อม เพื่อให้คนมีคุณภาพอนามัย เป็นคนดีมีคุณภาพ มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อตัวเอง ครอบครัวและสังคม จึงเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่จะมุ่งพัฒนาคอน โดยเน้นกระบวนการเรียนการสอนและการจัดการเพื่อสร้างปัญญาอย่างจริงจัง อีกทั้งยังมีส่วนที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัวและชุมชน เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคงและยั่งยืนอีกทางหนึ่งด้วย

ปัจจุบัน ประเทศไทยดำเนินตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) เป็นแผนที่ได้จัดทำขึ้นภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคทุก ส่วนในสังคมไทยที่ได้มีการรวมพลังร่วมกันระดมความคิด กำหนดวิสัยทัศน์ร่วมของสังคมไทยและ ร่วมกันจัดทำรายละเอียดของแผน โดยทุกฝ่าย มีความคิดเห็นร่วมกันให้อัญเชิญ “เศรษฐกิจพอเพียง” ตามพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาเป็นปรัชญาในการพัฒนาประเทศ (สำนักงาน พัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2543 : 1) โดยยึดหลักทาง สายกลาง เพื่อให้ประเทศ รอดพ้นจากวิกฤต สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคง และนำไปสู่การพัฒนาที่สมดุล มีคุณภาพและ ยั่งยืน จึงเป็นแผนยุทธศาสตร์ที่ชี้กรอบทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะปานกลาง ที่สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ระยะยาว และมีการดำเนินการต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ในแนวคิดที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” ในทุกมิติอย่างเป็นองค์รวม และให้ความสำคัญ กับการพัฒนาที่สมดุล ทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้าง ระบบบริหารจัดการภายในที่ดีเกิดขึ้นกับทุกระดับอันจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืนที่มี “คน” เป็น ศูนย์กลางได้อย่างแท้จริง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2547 : ก-ข) การพัฒนาประเทศนั้นขึ้นอยู่ด้วยความร่วมมือร่วมใจร่วมแรงร่วมใจของคนไทยทุกๆ ฝ่ายโดยมีจุดมุ่งหมาย เดียวกันคือมุ่งเน้นการแก้ปัญหาค่าความยากจนและยกระดับคุณภาพชีวิตให้เกิดการพัฒนายั่งยืนและ ความอยู่ดีมีสุขเพื่อให้ตระหนักถึงความจำเป็นและปรับเปลี่ยนกระบวนการคิด ทักษะคิด และ กระบวนการทำงาน

ทองหล่อ เศรษฐไทย (2546 : 5) ได้กล่าวเปรียบเทียบของแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 มีลักษณะที่แตกต่างกับ ฉบับที่ 8 เพราะเป็นแผนที่มุ่งเน้นการวางแผนกลยุทธ์ภายใต้วิสัยทัศน์และพันธกิจที่ยึดหยุ่น สอดคล้องกับสถานการณ์เศรษฐกิจ สังคม การเมืองทุกระดับ ซึ่งเป็นการมองระบบสุขภาพทั้งระบบ พร้อมทั้งความเกี่ยวข้องโยงกับกรอบวิสัยทัศน์และทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับ ที่ 9 ที่เน้นสังคมที่เข้มแข็งและมีคุณภาพ 3 ด้าน คือ สังคมคุณภาพ สังคมแห่งภูมิปัญญาและการ เรียนรู้ และสังคมสมานฉันท์และเอื้ออาทรต่อกัน

นโยบายแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และฉบับที่ 9 นี้ กล่าวได้ว่ามี เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เดียวกันคือ ต้องการเสริมสร้างศักยภาพของคนทุกคนทั้งร่างกาย สติปัญญา ความรู้ ความสามารถ อีกทั้งยังมุ่งเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา และมีส่วนร่วม ในการพัฒนาประเทศมากขึ้น จึงต้องร่วมมือกันเพื่อบริหารการเปลี่ยนแปลงของแผนไปสู่การ ปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง รวมทั้งการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม สร้างกระบวนการเรียนรู้ใหม่ๆ จาก

การเปลี่ยนแปลง ได้แก่การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงที่ผ่านมา การร่วมกันวิเคราะห์ โอกาส และ ความน่าจะเป็นทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงจุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อช่วยกันหาแนวทางแก้ไขต่อไป

มนัสวานัน โกวิทยา (2543 : 26) กล่าวว่า การพัฒนาคนของประเทศให้เป็นทรัพยากร ที่มีคุณภาพนั้นถือว่าการลงทุนที่สำคัญและจำเป็น และการพัฒนาคนให้มีศักยภาพนั้นต้อง พัฒนาให้ครบทุกด้าน คือ ร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาเพื่อให้คนนั้นเป็นคนดีและมีความรู้มี จิตสำนึกต่อการพัฒนาประเทศ และด้วยการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ ประกอบด้วย ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีรวมทั้งการแข่งขันทางธุรกิจ การศึกษา การประกอบอาชีพ และยังมีการแข่งขันต่างๆ อีกมากมายซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิด ภาวะที่ประชาชนส่วนใหญ่ ไม่สามารถปรับตัวได้ทัน ประกอบกับการดำเนินวิถีชีวิตในปัจจุบัน ขาดการเคลื่อนไหวในกิจวัตรประจำวัน ขาดการพักผ่อน เกิดความเครียด สถานการณ์ต่างๆ การขาด การออกกำลังกายดังกล่าว (ประโยชน์ บุญสินสุข และรุ่งทิวา ชาญพิทยานุกุลกิจ, 2532 อ้างใน วิรัช แคนราช, 2542 : 73) ทำให้ร่างกายอ่อนแอ มีโรคภัยไข้เจ็บตามมาหลายชนิด เช่น โรคอ้วน โรคเบาหวาน โรคข้อต่อ โรคเอ็น โรคกระดูก โรคเกี่ยวกับระบบหายใจ โรคความดันโลหิตสูง โรค เส้นเลือดแข็งตัว ไขมันในเส้นเลือดสูง โรคหัวใจวาย โดยเฉพาะโรคเกี่ยวกับหัวใจมักจะเป็นกันมาก ในกลุ่มบุคคลที่ขาดการออกกำลังกาย

ปีพุทธศักราช 2545-2547 รัฐบาลได้ดำเนินการทุกวิถีทางในการที่จะทำให้ประชาชน ทุกคน มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง จึงได้กำหนดนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ดังนั้นนโยบาย กระทรวงสาธารณสุขจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ให้ มีความตื่นตัวและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดูแลสุขภาพของตนเอง ครอบครัวและชุมชน รวมถึง การดูแลสิ่งแวดล้อม โดยในปี พ.ศ. 2545 ได้ประกาศให้เป็นปีแห่งการรณรงค์สร้างสุขภาพทั่วไทย ซึ่งเน้นในเรื่อง การออกกำลังกาย การบริโภคอาหารที่สะอาดปลอดภัย อนามัยชุมชน อารมณ์ และ การลดโรคที่สำคัญ ซึ่งมีความคิดเห็นสอดคล้องกับแผน กลยุทธ์การกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545-2554 ที่ต้องกระตุ้นให้คนไทยทุกคนใช้ การกีฬาและการออกกำลังกายเป็นเครื่องมือสำคัญใน การสร้างสุขภาพ และนำไปสู่การมีสุขภาพอย่างยั่งยืนตลอดไป ต่อมาในปี 2546 ได้เน้นการส่งเสริม ประชาชนรวมกลุ่มทำกิจกรรมในการสร้างสุขภาพในรูปของกลุ่มหรือชมรมสร้างสุขภาพ

ปัจจุบันประชาชนในประเทศที่พัฒนาแล้ว และประเทศที่กำลังพัฒนาได้มีการตื่นตัวใน การดูแล รักษาสุขภาพมากขึ้นเป็นลำดับ จะเห็นได้จากการที่ประชาชนสนใจในการดำรงชีวิต เข้าหา ธรรมชาติมากขึ้นเพื่อสร้างสมดุลของชีวิต เช่น การรับประทานอาหารที่ถูกสุขลักษณะ ทานผัก ผลไม้ และลดการรับประทานอาหารที่มีไขมันสูง เนื้อสัตว์หรือพืชผักผลไม้ที่เลี้ยงโดยไม่ใช้สารเคมี แต่หันมาใช้ในรูปแบบชีวภาพมากขึ้น ทำให้คุณค่าทางอาหารเพิ่มขึ้น ลดภาวะพิษวิทยาให้น้อยลง

การรักษาโรคก็มักจะใช้วิธีทางธรรมชาติ เช่น การใช้สมุนไพรแทนยา โดยมีการปรับใช้กระบวนการผลิตให้รับประทานได้ง่ายขึ้น การใช้ กลิ่น การกลั่นน้ำมันหอมระเหยมาใช้บำบัดรักษาอาการต่างๆ การใช้กระแสน้ำอุณหภูมิที่แตกต่างอย่างเหมาะสมตลอดจนการนวด วิธีการทั้งหลายเหล่านี้ถูกคิดค้นและผสมผสานกันอย่างลงตัว เกิดธุรกิจที่ส่งเสริมสุขภาพอย่างครบวงจร เป็นที่นิยมไปทั่วโลก ในชื่อของ สปา ในรูปแบบที่มีการพัฒนาสู่สากลตามความต้องการของลูกค้า

ดังนั้นรูปแบบของการจัดตั้งศูนย์สุขภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้เชี่ยวชาญเรื่องศูนย์บริการสุขภาพ ต้องคำนึงถึง เนื่องจากเส้นทางอันหลากหลายนี้นำไปสู่การจัดตั้งรูปแบบที่แตกต่างกัน การจัดตั้งแต่ละรูปแบบก็มีปัญหาและระบบเฉพาะของรูปแบบนั้นๆ และยังเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับโอกาสในการเติบโต ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและเรื่องท้าทายในการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น (William C. Grantham และคณะ, 1998 : 6)

สมาคมส่งเสริมสุขภาพและการกีฬา ในสหรัฐอเมริกา (The International Health, Racquet and Sports club Association (IHRSA)) ซึ่งเป็นสถาบันที่ได้รับการยอมรับจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมศูนย์สุขภาพในหลายประเทศทั่วโลก ได้จัดแบ่งรูปแบบหรือประเภทของสถานบริการศูนย์สุขภาพไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. ศูนย์ธุรกิจ (Commercial centers) ได้แก่ สถานบริการร่างกายและศูนย์สุขภาพ (Health clubs/Fitness facilities) รูปแบบทางธุรกิจเติบโตทั้งในด้านจำนวนสมาชิกภาพ อุปกรณ์ที่มีความหลากหลายให้ความสำคัญกับ โปรแกรมเฉพาะบุคคล โดยคำนึงถึงสุขภาพของสมาชิก การชำระเงินจะเป็นแบบชำระค่าแรกเข้าและจ่ายค่ารายเดือน ซึ่งทำให้ศูนย์สุขภาพเพิ่มความรับผิดชอบต่อสมาชิกมากขึ้นและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาด้านการบริการของศูนย์มากยิ่งขึ้น

2. ศูนย์สุขภาพในองค์กร (Corporate fitness centers) เป็นรูปแบบหมุกณะมักเกิดขึ้นในบริษัทที่มีพนักงานจำนวนมากโดยมุ่งเน้นให้พนักงานดูแลสุขภาพซึ่งจะใช้ต้นทุนต่ำกว่า การที่พนักงานไม่สนใจสุขภาพและจะใช้งบประมาณต้นทุนไปในการรักษาพยาบาลที่สูง การพัฒนาโปรแกรมกิจกรรม อุปกรณ์จะน้อย รวมถึงจะต้องมีการจัดหาโปรแกรมสวัสดิการด้านอื่นๆ ผสมผสานควบคู่กันไปด้วย

3. ศูนย์บริการด้านสุขภาพในคลินิกและโรงพยาบาล (Clinical hospital-based wellness centers) ปัจจุบันคลินิกและโรงพยาบาลใช้กลยุทธ์สร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การบำบัดทางร่างกาย การพักผ่อนของผู้ป่วยที่ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องทางการแพทย์ช่วยและไม่ต้องมีการดูแลอย่างใกล้ชิดจากแพทย์โดยตรง ดังนั้นจึงมีการนำเสนอ โปรแกรมการดูแลส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะรวมอยู่ในการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ดังนั้นโปรแกรมออก

กำลังกายพื้นฐาน จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการบำบัดฟื้นฟูและป้องกันความเสี่ยงในอันที่จะมีผลกับสุขภาพในอนาคต

4. ศูนย์สุขภาพทางด้านชุมชน (Community centers) เป็นการเสนอรูปแบบในชุมชนที่มีความหลากหลายแตกต่างกัน เช่น สวนสาธารณะ ศูนย์เยาวชน ลานกีฬาชุมชน ศูนย์กีฬาและนันทนาการ ศูนย์สุขภาพของโรงแรม รวมถึงในโรงเรียนและมหาวิทยาลัย การตอบสนองการบริการที่มีการพัฒนาอย่างครบวงจรมากที่สุดคือ ศูนย์สุขภาพในโรงแรมซึ่งจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาโปรแกรมกิจกรรมต่างๆ เพื่อดึงดูดให้มีแขกของโรงแรมเข้าพักเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลถึงการเติบโตของธุรกิจโรงแรมควบคู่กันไป (William C. Grantham และคณะ, 1998 : 7)

ศูนย์สุขภาพ สถานบริการร่างกายจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับประชาชนที่ตื่นตัวในการดูแลสุขภาพและหันมานิยมใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุง พัฒนาในรูปแบบความหลากหลายในกิจกรรม โปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกลดจนการให้บริการอย่างมีคุณภาพและครบวงจรทั้งนี้ก็เพื่อที่จะให้ธุรกิจและอุตสาหกรรมศูนย์สุขภาพมีการเติบโตทั้งในด้านจำนวนสมาชิก ด้านการบริการ ด้านความรู้ความสามารถของครูฝึก พนักงานที่ปฏิบัติงานในทุกระดับ ดังนั้นผู้บริหารศูนย์สุขภาพ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อให้สามารถบริหารจัดการทรัพยากรและบรรลุเป้าหมายทางด้านธุรกิจ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารศูนย์สุขภาพเฉพาะในรูปแบบของธุรกิจศูนย์สุขภาพและศูนย์สุขภาพของโรงแรม เกี่ยวกับบทบาทการบริหารตามแนวคิดของ Henry Mintzberg ใน 3 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านการตัดสินใจเพื่อจะได้ทราบว่า ผู้บริหารศูนย์สุขภาพได้ปฏิบัติบทบาทหน้าที่ ใน 3 ด้านมากน้อยเพียงใด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริหารระหว่างผู้บริหารศูนย์สุขภาพที่เป็นธุรกิจศูนย์สุขภาพกับผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารผู้จัดการศูนย์สุขภาพ ผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจศูนย์สุขภาพเพื่อผู้ที่สนใจในเรื่องของการบริหารจัดการในอุตสาหกรรมศูนย์สุขภาพที่จะนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงแก้ไข ประยุกต์ใช้และพัฒนาบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพให้มีคุณภาพ และเพิ่มศักยภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านการตัดสินใจของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านการตัดสินใจของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของธุรกิจศูนย์สุขภาพ และศูนย์สุขภาพของโรงแรม

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้บริหารของศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริหารแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของศูนย์สุขภาพซึ่งประกอบด้วย ธุรกิจศูนย์สุขภาพ และศูนย์สุขภาพของโรงแรม
2. การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชา อายุงาน ตั้งแต่จบการศึกษา อายุงานในศูนย์สุขภาพ ปัจจุบันและประเภทของศูนย์สุขภาพในปัจจุบัน
3. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ตามกรอบความคิดของ Mintzberg (Henry Mintzberg, 1960) ซึ่งแบ่งบทบาทของผู้บริหารออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการตัดสินใจ

ค่านิยมคัพทที่ใช้ในการวิจัย

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ ความศรัทธาที่มีต่อเรื่องนั้นๆ ในที่นี้หมายถึง การแสดงความรู้สึกต่อความเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ

บทบาท หมายถึง พฤติกรรมที่คาดหวังว่าบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งจะแสดงออกมาเพื่อการสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทั้งที่อยู่ภายในและภายนอกองค์กร ตามแนวคิดของ Henry Mintzberg ใน 3 ด้านคือ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นบทบาทด้านพิธีการและสัญลักษณ์ของผู้บริหาร แสดงออกถึงความสัมพันธ์ภายในองค์กรและระหว่างองค์กรกับภายนอก

ด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นบทบาทเกี่ยวกับการประมวลข้อมูลคือด้านการรับข้อมูล การให้ข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อติดตามกระแสความเคลื่อนไหวและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ด้านการตัดสินใจ เป็นบทบาทด้านการตัดสินใจของผู้บริหารที่จะต้องเกี่ยวข้องกับการวางแผน การกำหนดกลยุทธ์และการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์สุขภาพ หมายถึง สถานประกอบการที่จัดให้มีการบริการทางด้านการออกกำลังกายทั้งในรูปแบบของการให้คำแนะนำ การใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ กิจกรรม โปรแกรมต่างๆ กีฬา และ กิจกรรมนันทนาการ ทั้งที่มุ่งเน้นการส่งเสริมสมรรถภาพร่างกาย การดูแลสุขภาพการพัฒนา กล้ามเนื้อ รูปร่างและบุคลิกภาพ การบริการในเรื่องของการผ่อนคลายทางด้านจิตใจ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. **ธุรกิจศูนย์สุขภาพ** ได้แก่ สถานบริหารร่างกาย และศูนย์สุขภาพ (Health clubs/Fitness facility) เป็นกลุ่มธุรกิจที่มีรูปแบบในการบริหารจัดการองค์กร อย่างเป็นอิสระ มีการจัดโครงสร้างองค์กรที่ไม่ใหญ่มาก และมีลำดับสายการบังคับบัญชาไม่มาก รูปแบบการเติบโตทางธุรกิจ จะเน้นในด้านจำนวนสมาชิก (Membership) มีการรับสมาชิกและรักษายอดขายสมาชิกให้ได้ตามเป้าหมาย การชำระเงินจะเป็นแบบมีค่าแรกเข้า และจ่ายค่าบริการรายเดือน ซึ่งทำให้ศูนย์สุขภาพเพิ่มความรับผิดชอบต่อสมาชิกมากขึ้น ทั้งด้านการพัฒนา การบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ กิจกรรม สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ศักยภาพของครูฝึก พนักงานเจ้าหน้าที่ รวมไปถึง ความรู้ความสามารถในการจัดการของผู้บริหาร หรือผู้จัดการที่ต้องมีทักษะและประสบการณ์ในการบริหารจัดการเป็นอย่างมาก

2. ศูนย์สุขภาพของโรงแรม (Hotel fitness facilities) หมายถึง ศูนย์สุขภาพ หรือ ห้องออกกำลังกาย ที่มีไว้เพื่อให้บริการแก่ผู้เข้าพักในโรงแรม ศูนย์สุขภาพของโรงแรม จึงเป็นแผนกหนึ่งในอีกหลายๆ แผนกของโรงแรมที่เป็นหน่วยงานย่อย ในการเสริมการบริการของโรงแรมให้มีความหลากหลายในบริการ โดยจะมุ่งเน้นที่สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งสถานที่ สระว่ายน้ำ ความสวยงาม มากกว่าการพัฒนาด้านเครื่องมืออุปกรณ์ กิจกรรม ตลอดจนความเชี่ยวชาญของครูฝึก

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการของศูนย์สุขภาพ หรือตำแหน่งที่เรียกอย่างอื่นที่มีงานในหน้าที่รับผิดชอบ เทียบเท่าหรือคล้ายคลึงกับตำแหน่งดังกล่าว

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหาร ผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจศูนย์สุขภาพ หรือหน่วยงานที่มีความสนใจในเรื่องของการบริหารจัดการศูนย์สุขภาพ สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุง แก้ไข ประยุกต์ใช้ และพัฒนาศักยภาพ บทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมจากหนังสือ เอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ รวมทั้งอินเทอร์เน็ตและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง “บทบาทของผู้บริหาร” ที่ผ่านมาโดยผู้วิจัยที่ได้แบ่งหัวข้อที่ศึกษาออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

1. แนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการบริหาร
2. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร
3. แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการบริหาร
4. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหาร
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของการบริหาร

การที่โลกพัฒนาไปสู่ความเป็นยุคโลกาภิวัตน์ภายใต้เศรษฐกิจใหม่ ซึ่งมีความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่ไร้พรมแดน ภายใต้เศรษฐกิจใหม่ผู้บริหารจะต้องพยายามผลักดันให้องค์กรสร้างผลงานด้วยการใช้ทุนทางปัญญา ที่เป็นผลจากความทุ่มเทของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มากที่สุด การพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ข่าวสารข้อมูลส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรปัจจุบันทั้งในแง่ของวิธีการทำงานและคุณค่าของตัวพนักงานที่สามารถใช้เทคโนโลยี

ความหลากหลายของบุคลากรในองค์กรทั้งในแง่ของความรู้ความสามารถ ความคิด และวัฒนธรรมจะทวีความชัดเจนและรุนแรงมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารจึงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การรวบรวมคนและทรัพยากรต่างๆ เข้าด้วยกันเพื่อทำงานให้สำเร็จ ไม่สามารถทำได้เพียงลำพังคนใดคนหนึ่ง องค์กรที่ประสบความสำเร็จในแง่ของผลงานคือ องค์กรที่มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั่นคือ มีเป้าหมายที่ถูกต้องและสามารถบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (วิชา ด้านธรรมาภิบาล, 2546 : 41)

การบริหาร มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารไว้มากมายดังนี้

เสนาะ ตีเขาว์ (2543 : 1) ได้ให้ความหมายของการบริหารหลายอย่าง เช่น “การบริหาร คือ การทำงานให้สำเร็จ โดยอาศัยคนอื่น” เป็นการระบุว่าผู้บริหารไม่ได้ลงมือทำงานด้วยตัวเอง แต่ทำงาน โดยการสั่งให้คนอื่นทำ อีกความหมายหนึ่ง “การบริหารคือ กิจกรรมในการใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล” ตามความหมายนี้ การบริหารได้แก่ กิจกรรมในการวางแผนการจัดองค์การ การจูงใจ และการควบคุมทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรวัตถุให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วยดี ซึ่งได้แยกสาระสำคัญของการบริหารออกเป็น 5 ลักษณะ (อ้างใน อัจฉรี ขจรไชยกุล, 2543 : 12-13)

1. การบริหารเป็นการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน หมายความว่า การบริหาร เป็นกระบวนการทางสังคมคืออาศัยกลุ่มคนที่ร่วมกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบให้งานสำเร็จ โดยอาศัยความร่วมมือของคนอื่น การทำงานกับคนและโดยอาศัยคนนั้นต้องอาศัยคุณสมบัติของผู้บริหารอย่างหนึ่งคือทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ หรือเป็นผู้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น มิฉะนั้นจะทำงานไม่สำเร็จ สาระสำคัญของการบริหารในข้อนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีสิ่งต่างๆ เหล่านี้คือ

1.1 มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดี

1.2 มีความเป็นผู้นำและสามารถทำงานเป็นทีมได้ดี

1.3 มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้หากมีการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์

1.4 มีความสามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้

2. การบริหารทำให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์การ เป้าหมายขององค์การต้องอาศัยความร่วมมือกันของคนทุกคนจึงจะทำให้สำเร็จลงได้ เป้าหมายเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริหารจะต้องทำให้อบรมได้ นั่นต้องมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ เป้าหมายต้องสูงและความสามารถทำให้สำเร็จ เป้าหมายสูงเกินไปก็ทำให้สำเร็จไม่ได้ เป้าหมายต่ำไปก็ไม่ท้าทายไม่มีคุณค่า ประการที่สองการจะไปถึงเป้าหมายจะต้องมีระบบงานที่ดีมีแผนงานที่มีประสิทธิภาพ ประการสุดท้ายจะต้องระบุวันเวลาที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น

3. การบริหารเป็นความสมดุลระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพหมายถึง การทำงานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด

4. การบริหารเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5. การบริหารจะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจะต้องสามารถคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นอย่างถูกต้อง และสามารถปรับตัวองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้น สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

ธงชัย สันติวงษ์ (2536 : 44) ได้ให้แนวความคิดทางการบริหารไว้ 2 แนวคิด คือ

1. แนวความคิดการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ (Scientific Management) หรือเรียกว่า การบริหารที่ยึดถือวิธีการทางวิทยาศาสตร์ เกิดขึ้นครั้งแรกในสมัยการปฏิวัติอุตสาหกรรม โดย เทเลอร์ และฟาโยล (Frederick W. Taylor and Henri Fayol) ซึ่งเป็นผู้ค้นคิดของการวางหลักการ และทฤษฎีการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ขึ้นเป็นครั้งแรก โดย เทเลอร์ มีแนวความคิดที่ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานของผู้บริหารในสมัยนั้น ที่ใช้วิธีการทำงานอย่างไม่มีหลักเกณฑ์เช่นกัน เขาเชื่อว่าเป็นไปได้ที่จะกำหนดปริมาณงานที่แต่ละคนทำได้ในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่เป็นการบีบบังคับต่อตัวผู้ทำงานนั้น และการศึกษาเกี่ยวกับเวลาดังกล่าวจะเป็นไปโดยถูกต้องและมีหลักเกณฑ์มากที่สุด ซึ่งจะป้องกันข้อโต้แย้งต่างๆ ได้ โดยทั้งสองฝ่ายจะได้รับประโยชน์สูงสุด คนงานจะได้ประโยชน์จากการทำงานให้ครบปริมาณ และจะต้องไม่มีปัญหาเรื่องการบิดพลิ้วงานที่ช้าลง ส่วนฝ่ายบริหารก็ได้รับประโยชน์จากการได้รับผลผลิตเพิ่มและก็จะยอมจ่ายค่าแรงสูงขึ้น

การบริหารตามแนวคิดของเทเลอร์นั้นได้รับความนิยมและเห็นด้วยจากบุคคลหลายฝ่ายต่างนำเอาไปใช้ในการบริหารงานขององค์กรของตน เทเลอร์ ไม่ได้ดูการบริหารงานในรูปของการจัดองค์การทั้งหมดแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะเน้นที่กระบวนการทำงานของแต่ละบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ซึ่งหมายความว่า การศึกษาบุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์กรจะต้องศึกษาถึงผลผลิตที่บุคคลนั้นๆ ได้กระทำ อันเป็นหนทางที่ได้ผลมากที่สุด และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดต่อการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น สำหรับการเปลี่ยนแปลงจากความไม่มีประสิทธิภาพอันสืบเนื่องมาจากวิธีปฏิบัติแบบไม่มีเกณฑ์ (Rule-of-thumb Methods) มาเป็นความมีประสิทธิภาพ โดยมีวิธีการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ (Scientific Methods) ที่กำหนดขึ้น โดยตัวผู้บริหารตามความรับผิดชอบควรจะต้องมีมากขึ้นกว่าเดิม

สำหรับทฤษฎีการบริหารของ ฟาโยล (Henry Fayol) มีความเชื่อว่าเป็นไปได้ที่เราจะหาทางศึกษาถึงศาสตร์ที่เกี่ยวกับการบริหาร (Administrative) ซึ่งสามารถใช้ได้กับการบริหารทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานอุตสาหกรรมหรืองานรัฐบาล ฟาโยล ได้สรุปสาระสำคัญตามแนวคิดของตนไว้ดังนี้

1) หน้าที่การบริหาร ซึ่งประกอบไปด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงานและการควบคุม ซึ่งเป็นวิธีการที่จะช่วยให้ผู้บริหารทุกคนสามารถบริหารงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2) ผู้บริหารจะต้องมีคุณลักษณะพร้อมด้วยความสามารถ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ ไหวพริบ การศึกษาหาความรู้ เทคนิคในการทำงาน และประสบการณ์ต่างๆ

3) เกี่ยวกับหลักการบริหาร เช่น หลักที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน หลักของการดำรงไว้ซึ่งสายงาน หลักของการแบ่งงานกันทำ หลักเกี่ยวกับระเบียบวินัย หลักของการถือประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวม หลักของการให้ผลประโยชน์ตอบแทน หลักของการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง หลักของความมีระเบียบเรียบร้อย หลักของความเสมอภาค หลักของความมีเสถียรภาพของการว่าจ้างทำงาน หลักของความคิดริเริ่ม และหลักของความสามัคคี

ผลงานที่ เทเลอร์และฟาโยล (Fredrick W. Taylor and Henri Fayol) ได้คิดค้นขึ้นมาในช่วยสมัยการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ ซึ่งทั้งสองคนมีความเชื่อตรงกันว่า ถ้าหากได้มีการจัดการด้านที่เกี่ยวกับบุคคลและทรัพยากรอื่นๆ อย่างถูกต้องแล้ว ก็จะเป็นกุญแจนำไปสู่ความสำเร็จได้ แต่ก็จะมีบ้างที่เป็นข้อแตกต่างแต่ไม่ขัดแย้งกันก็คือเทเลอร์ ใช้วิธีพิจารณาจากระดับปฏิบัติการจากข้างล่างและมุ่งพิจารณาในระดับงานที่เป็นงานปฏิบัติการที่ฐาน ส่วนฟาโยล ใช้หลักการบริหารที่แท้จริงที่มีของเขตความหมายลึกซึ้ง ที่สามารถครอบคลุมทำให้เกิดผลได้ทั่วทั้งองค์การ ตลอดจนนำมาใช้ในการบริหารงานจนบังเกิดผลในทางประสิทธิภาพที่สำคัญมากได้

2. แนวความคิดการบริหารแบบมนุษยสัมพันธ์ เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้บริหารเห็นว่า การบริหารงานทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานในองค์กรใดๆ ก็ตาม ความสำคัญของการบริหารย่อมเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกันทั้งสิ้น (เจริญผล สุวรรณโชติ, 2544 : 60) แนวคิดนี้ให้ความสนใจที่จะเข้าใจในตัวคนงานและความต้องการต่างๆ ของคนงานมากขึ้น จุดเริ่มต้นของการศึกษา เริ่มต้น โดย The National Research Council of the Nation Academy of Science โดยมีเป้าหมายโครงการที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างแสงสว่างและประสิทธิภาพการทำงานของคนเป็นสำคัญต่อเนื่องกันจนกระทั่งมีการสรุปเป็นแนวความคิดทางมนุษยสัมพันธ์ขึ้นมาในที่สุด ผู้ที่มีแนวความคิดที่มีชื่อเสียงคือ มาโย และรอธลิสเบอร์เกอร์ (George Elton Mayo and Fritz Roethlisberger) แนวความคิดนี้ให้ความสำคัญของคนมากกว่าการทำงาน ซึ่งตรงกันข้ามกับวิธีบริหารที่มีหลักเกณฑ์ที่ให้ความสำคัญต่องานมากกว่าคน นอกจากนี้แล้วต้องหาวิธีให้คนมีความพอใจ มีอิสระที่จะคิดริเริ่มเพื่อสร้างสรรค์ในทางต่างๆ ที่เขาควรจะมีสิทธิ์ เลือกวิธีการทำงานของตน (ธงชัย สันติวงษ์, 2536 : 63)

เรนซิส ลิเคิร์ต (Rensis Likert อ้างใน เจริญผล สุวรรณ โชติ, 2544 : 123-125) นักทฤษฎีสำคัญอีกผู้หนึ่งที่มีบทบาทมากเกี่ยวกับการบริหารแบบมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเห็นว่าผู้บริหารสามารถใช้ศักยภาพของคนให้เกิดการบังคับบัญชาอย่างเต็มที่ต่อเมื่อแต่ละคนภายในองค์การมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด กลุ่มที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ กลุ่มที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในกลุ่มสูง ทฤษฎีการบริหารของลิเคิร์ต มีจุดเด่นคือ การกำหนดหน้าที่และงานของหัวหน้า รวมทั้งการใช้ระบบการนิเทศงานในการบริหารซึ่งลิเคิร์ตได้กำหนดไว้ว่า การประเมินผลงานเพื่อดูความสำเร็จในการทำงานเป็นหมู่คณะนั้น ไม่ได้เกิดขึ้นจากการทำงานของบุคคลที่มีความสามารถสูงเท่าๆ กันหรือเหมือนกัน การประเมินผลงานเป็นกลุ่มอาจประเมินผลได้ เมื่อวางจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายในการทำงานให้เหมือนกัน การประเมินผลงานเป็นกลุ่มอาจประเมินผลได้ เมื่อวางจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายในการทำงานให้เหมือนกัน ถ้าหากผลของการประเมินผลมีความแตกต่างกัน ก็อาจเป็นเรื่องพิศวงใจได้ว่า ประสิทธิภาพของการทำงานของ 2 กลุ่มแตกต่างกัน หลักของการบริหาร คือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การ จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการตัดสินใจด้วยข้อมูลที่มีมากขึ้น การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องจึงเป็นสิ่งจำเป็น นอกจากนี้ลิเคิร์ตยังได้เสนอแนวคิดเพิ่มเติมอีกว่า สมาชิกในองค์การแต่ละคนเป็นสมาชิกอยู่ 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่อยู่เหนือและอยู่ใต้ตน ซึ่งเขาจะจงรักภักดีแก่กลุ่มทั้งสอง และทำให้การแลกเปลี่ยนข่าวสารได้ดีและง่ายยิ่งขึ้น ทั้งเป็นการสร้างแรงจูงใจและกำลังใจในการทำงานยิ่งขึ้น

นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2529 : 157) กล่าวถึงการบริหารไว้ว่า หมายถึง “กิจกรรมต่างๆ” ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใด หรือหลายอย่างที่บุคคลร่วมกันกำหนด โดยใช้กระบวนการอย่างมีระบบตลอดจนเทคนิคต่างๆ อย่างเหมาะสม”

เซอร์จิโอวานี (Sergiovanni, 1987 : 18) ได้ให้คำจำกัดความว่า การบริหารโดยทั่วไป คือ กระบวนการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นและผู้อื่น เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ยรรยง โตจินดา (2542) ได้ให้ความหมายการบริหารไว้ คือ การที่หัวหน้าขององค์การนั้นปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนด คือการทำงานต่างๆ เสร็จลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำ

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546 : 29) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร (Management) ที่บางคนเรียกว่า “การจัดการ” หรือบางครั้งอาจเรียกว่า “การบริหารจัดการ” ซึ่งคำรานี้จะถือว่าเป็นคำๆ เดียวกันนั้นหมายถึง กระบวนการของการวางแผน (Planning) การจัดการองค์การ (Organizing) การนำและบังคับบัญชา (Leading) และการควบคุม (Controlling) ทรัพยากรต่างๆ ขององค์การเพื่อการบรรลุในเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ได้สรุปว่า การบริหาร คือ กระบวนการทำงานร่วมกันของบุคคล เพื่อการตัดสินใจและเพื่อให้เกิดความสำเร็จของงานนั้น มีวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน ซึ่งใช้การจัดการกับทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

2. กระบวนการบริหาร

กระบวนการบริหารเป็นแนวทาง เทคนิค หรือวิธีการที่ผู้บริหารใช้ในการปฏิบัติการกิจให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางเอาไว้ ซึ่งผู้บริหารในทุกระดับจะต้องคำนึงถึงกระบวนการบริหารต่างๆ โดยมีการจัดลำดับก่อนหลัง เพื่อให้มีความสัมพันธ์กัน เพราะจะได้ไม่เกิดปัญหาในการบริหารงาน

โดยมีผู้เสนอแนวความคิดเรื่องกระบวนการบริหารซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป คือ ฟาโยล (Henry Fayol) ได้อธิบาย ถึงกระบวนการบริหารว่าประกอบด้วย หน้าที่ทางการบริหาร 5 ประการ คือ (ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์, 2528 : 29-30)

1. การวางแผน (Planning) คือ การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจแล้ววางแผนการปฏิบัติเอาไว้เป็นการล่วงหน้า

2. การจัดหน่วยงาน (Organizing) คือ การจัด โครงสร้างของงาน และกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ

3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) คือ ฟาโยล วางหลักการบังคับบัญชา ดังนี้

- ต้องรู้จักคนของตนเป็นอย่างดี
- ขจัดคนที่ไร้สมรรถภาพ
- มีความชำนาญในการประสานงาน และประสานกิจกรรมของหน่วยงานให้

บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

- ทำคนเป็นตัวอย่าง
- มีการควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติมีประสิทธิภาพ
- ให้มีการประชุมร่วมกันในหน่วยงาน การบังคับบัญชาสั่งการ จะทำได้เพียงใด ขึ้นกับตัวผู้บังคับบัญชา ที่จะต้องทำตัวอย่างที่ดี มีความเข้าใจคนงาน ติดต่อสื่อสารกับ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด หากโครงสร้างขององค์กรไม่เหมาะสมก็มีการปรับปรุงแก้ไข

4. การประสานงาน (Coordinating) คือ ภาระหน้าที่ที่จะเชื่อมโยงงานทุกคนให้เข้ากันได้ โดยร่วมมือ ร่วมใจกันทำงาน ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

5. การควบคุม (Controlling) คือ การกำกับกิจกรรมที่นำไปเป็นไปตามแผนที่วางไว้

เกร็ก (Russell T. Gregg, 1957) ได้พยายามวิเคราะห์ และประมวลกระบวนการบริหาร ต่างๆ และเขาแบ่งกระบวนการบริหารได้ 7 ประการ คือ (อ้างใน สุรัชดา ศาสตร์สุข, 2542 : 11-12)

1. Decision-making หมายถึง การตัดสินใจสั่งการ ซึ่งเป็นหัวใจของกระบวนการบริหาร บรรดากระบวนการบริหารอย่างอื่นล้วนดำเนินไปเพื่อช่วยเหลือการตัดสินใจ สั่งการทั้งสิ้น การตัดสินใจที่ดีควรใช้ข้อมูลและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการพิจารณา ในการตัดสินใจควรประกอบไปด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- 1.1 จุดประสงค์หรือเป้าหมายของเรื่องที่จะตัดสินใจ
- 1.2 รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องทุกชนิดทั้งในด้านข้อเท็จจริงและความคิดเห็น
- 1.3 วิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูลต่างๆ ให้ชัดเจน
- 1.4 เลือกทางเลือกหลายๆ ทางและพร้อมที่จะตัดสินใจ
- 1.5 ประเมินคุณค่าหรือผลที่จะได้ หรือผลที่จะเสีย เมื่อเลือกทางเลือกแต่ละทาง โดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ในข้อ (1.1)

1.6 เลือกทางเลือก ที่คิดว่าจะมีผลดีที่สุด ตรงเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่สุด เท่าที่จะประมวลข้อมูลได้จริง แล้วจึงดำเนินการตัดสินใจสั่งการ

2. Planning หมายถึง การวางแผนงานซึ่งจะต้องคำนึงถึงนโยบายด้วย ทั้งนี้เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นมีความสอดคล้องกันในการดำเนินงาน การวางแผนงานจะต้องใช้ความรู้ทางวิชาการและการคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต จึงจะได้แผนงานที่ถูกต้องและมีเหตุผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยถูกต้องและสมบูรณ์

3. Organizing หมายถึง การจัดรูปโครงการหรือเค้าโครงของการบริหารโดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานย่อยหรือของตำแหน่งต่างๆ ของหน่วยงานให้ชัดเจน พร้อมทั้งกำหนดลักษณะและวิธีการติดต่อกันซึ่งสัมพันธ์กันตามลำดับชั้นแห่งอำนาจหน้าที่สูงต่ำลดหลั่นกันไป

4. Communicating หมายถึง กระบวนการสื่อสารที่เป็นคำสั่ง (Direction) ข้อมูล ข่าวสาร (Information) ความคิด (Ideas) คำอธิบาย (Explanation) และคำถาม (Questions) จากบุคคล ไปถึงบุคคล หรือจากหน่วยงานหนึ่ง ไปถึงอีกหน่วยงานหนึ่ง การเสนอรายงานเป็นการติดต่อ ประสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ถ้าขาดการเสนอรายงาน องค์การจะไม่อาจดำเนินงานตาม วัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์การได้

5. Influencing หมายถึง การใช้อิทธิพล หรือการจูงใจ ที่ผู้บังคับบัญชาจะกระตุ้นผู้ ทำงานอย่างเต็มความสามารถ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานที่ทำบรรลุตามเป้าหมายของ หน่วยงาน ผู้บริหารที่คิดจึงควรมีวิธีการในการใช้อิทธิพล หรือการใช้อำนาจจูงใจให้เกิดประโยชน์แก่ หน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อควบคุมและประสานงานภายในหน่วยงาน

6. Co-ordinating หมายถึง การประสานงานหรือสื่อสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานย่อย หรือตำแหน่งต่างๆ ภายในองค์การให้เข้ากันได้ เพื่อให้ดำเนินไปได้ และเกิดประสิทธิภาพไม่มีการ ทำงานซ้ำซ้อน หรือขัดแย้งกัน ทำให้ทุกหน่วยงานประสานงานกลมกลืนกัน เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์หลักขององค์การร่วมกัน

7. Evaluating หมายถึง การประเมินผลงาน หรือการตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกระยะ ให้ทราบถึงผลการปฏิบัติและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อหาทางแก้ไขทุกระยะ และประเมินผลขั้นสุดท้าย เพื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ควรจะได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ตั้งแต่ต้น ว่าตรงกับแผนที่วางไว้ หรือไม่ เป็นการสะดวกที่จะได้วางแผนใหม่เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคตต่อไป

เจสซี บี. เซียร์ (Jesse B. Sears) เป็นนักการศึกษา เขาได้เขียนเกี่ยวกับกระบวนการ บริหาร 5 อย่าง ซึ่งเรียกย่อๆ ว่า “PODCOC” คือ (ภิญโญ สาธร, 2526 อ้างใน วรพจน์ สุนิธิ, 2543 : 11)

1. Planning (P) หมายถึง การวางแผนหรือโครงการ
2. Organizing (O) หมายถึง การจัดเค้าโครงการบริหาร โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของ ตำแหน่งต่างๆ ไว้ให้แน่นอนและรัดกุม
3. Directing (D) หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการและมอบหมายงาน
4. Co-ordinating (Co) หมายถึง การประสานงาน
5. Controlling (C) หมายถึง การควบคุมและติดตามดูแลการปฏิบัติงาน

สมาคมผู้บริหารการศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกา AASA (The American Association of School Administration, 1955 อ้างใน สุรัชดา ศาสตร์สุข, 2542 : 12) ได้เสนอกระบวนการบริหารการศึกษาไว้ 5 ประการ ซึ่งเรียกย่อๆ ว่า PASCOE คือ

1. Planning (P) หมายถึง การปฏิบัติงานในอนาคตให้ตรงเป้าหมายที่ต้องการ โดยกำหนดงานที่จะทำ วิธีทำ และวัตถุประสงค์รายย่อยของการทำงานนั้นๆ ขึ้นไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่าย

2. Allocation (A) หมายถึง การเสริมกำลังบำรุงขวัญ กระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามแผน

3. Stimulation (S) หมายถึง การเสริมกำลังบำรุงขวัญ กระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผลงานดีทั้งปริมาณและคุณภาพ

4. Coordination (CO) หมายถึง การประสานงาน คือจัดให้ผู้แทนของหน่วยงานย่อยทุกหน่วยงานพบปะปรึกษาหารือกัน เพื่อให้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือทราบเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้อื่น และเพื่อให้งานสัมพันธ์กัน ไม่ขัดแย้งกัน โดยยึดเป้าหมายขององค์การเป็นหลัก

5. Evaluation (E) หมายถึง การประเมินผลงาน หรือการตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกระยะ เพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงานและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อหาทางแก้ไขทุกระยะ และประเมินผลขั้นสุดท้ายเพื่อเปรียบเทียบกับผลงานตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ตั้งแต่ต้น ว่าตรงกับแผนที่วางไว้หรือไม่ เป็นการสะดวกที่จะได้วางแผนใหม่เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคตต่อไป

อย่างไรก็ตาม นักวิชาการทางการบริหารส่วนใหญ่ในปัจจุบันได้ศึกษาและวิเคราะห์แนวความคิดทั้งหมด และสรุปว่ากระบวนการจัดการหรือกระบวนการบริหาร ควรมีเพียง 4 ขั้นตอนคือ PODC ดังนี้ (สมคิด บางโม, 2538 อ้างใน สุรัชดา ศาสตร์สุข, 2542 : 13)

1. Planning - การวางแผนงาน
2. Organizing - การจัดองค์การ (รวมทั้งการจัดคนเข้าทำงานด้วย)
3. Directing - การอำนวยการหรือการชี้นำ
4. Controlling - การควบคุมติดตามผลการทำงาน

อย่างไรก็ตามแนวความคิดต่างๆ ในการจัดการจะมีทั้งขั้นตอนก็ตาม สารสำคัญก็ยังมีรายละเอียดครอบคลุมเรื่องต่างๆ ในการจัดการทั้งหมดคล้ายคลึงกัน แล้วแต่การจัดหมวดหมู่ของแต่ละคนว่าจะให้มีขั้นตอน

3. ทักษะสำหรับผู้บริหาร

วิชา ด้านธำรงกุล (2546 : 35) อธิบายทักษะสำหรับผู้บริหารไว้ว่า

ทักษะ (skill) หมายถึง ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ไปสู่การปฏิบัติจริง หากพิจารณาจากหน้าที่ของผู้บริหารที่มีความซับซ้อนและหลากหลายแล้วจะพบว่าผู้บริหารต้องการทักษะหลายด้านเพื่อการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ โรเบิร์ต แอล แคตซ์ (Robert L. Katz, 1974) ได้แบ่งประเภทของทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

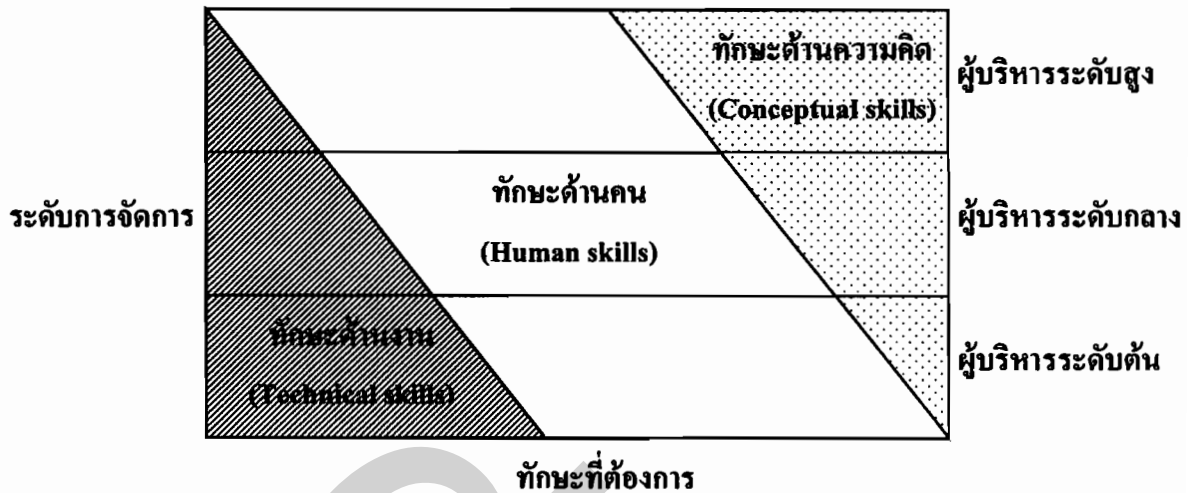
1. ทักษะด้านความคิด (Conceptual Skills)
2. ทักษะด้านคน (Human Skills)
3. ทักษะด้านงาน (Technical Skills)

ขอบเขตความต้องการทักษะแต่ละอย่างจะแตกต่างกันไปตามระดับของผู้บริหารด้วยดังแสดงในภาพที่ 1

ทักษะด้านความคิด (Conceptual Skills)

เป็นความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์และแยกแยะเหตุผลในปัญหาต่างๆ ด้วยทักษะนี้จะทำให้ผู้บริหารสามารถแยกปัญหาออกเป็นประเด็นย่อยๆ และมองเห็นความสัมพันธ์ของแต่ละประเด็นย่อยเหล่านั้น มองเห็นความเชื่อมโยงของปัญหาต่างๆ ในองค์กร นอกจากนั้นยังสามารถมององค์การในภาพรวมในฐานะส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมและสามารถคิดในเชิงกลยุทธ์ คือคิดกว้างและคิดไกล ทักษะด้านความคิดมีความสำคัญต่อผู้บริหารระดับสูงมากกว่าผู้บริหารระดับอื่นๆ เพราะเป็นผู้รับผิดชอบขององค์การโดยรวมและเกี่ยวข้องกับงานวางแผนและการจัดองค์การเป็นส่วนใหญ่

ภาพที่ 1 ระดับทักษะทางการบริหารสำหรับผู้บริหารแต่ละระดับ



ทักษะด้านคน (Human Skills)

เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับคนอื่นและสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการทำงานเป็นทีม ความสามารถนี้ครอบคลุมไปถึงความสามารถในการจูงใจ สื่อสาร ประสานงาน และแก้ไขข้อขัดแย้ง ด้วยเหตุที่ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ประสานความร่วมมือจากทุกฝ่ายในองค์กรเข้าด้วยกันเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ทักษะด้านคนจึงเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะปัจจุบันที่องค์กรเผชิญความหลากหลายของประเภทต่างๆ รวมไปถึงความพยายามจะแสวงหาคนที่มีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร ทักษะทางด้านคนจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถรักษาคณะไว้ใ้ในองค์กรและกระตุ้นให้คนเหล่านี้ทุ่มเททำงานให้องค์กรอย่างเต็มศักยภาพของตน ทักษะด้านคนมีความสำคัญต่อผู้บริหารในทุกระดับขององค์กรดังแสดงในภาพที่ 1

ทักษะด้านงาน (Technical Skills)

เป็นความสามารถในการใช้ความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง นักบัญชี วิศวกร โปรแกรมเมอร์ นักวิจัย ฯลฯ ต้องมีความรู้หรือทักษะด้านงานที่ได้จากการศึกษาและฝึกอบรมเพื่อการทำงานให้เสร็จ ทักษะด้านงานยังครอบคลุมถึงการเข้าใจในวิธีการ เทคนิค ตลอดจนการใช้อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ในการทำงานและแก้ปัญหาในงานด้วย ทักษะด้านงานมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารระดับต้นมากที่สุด เพราะต้องควบคุมพนักงานระดับปฏิบัติการจึงต้องมีความรู้ในเรื่องงานเป็นอย่างดี พนักงานที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเป็นผู้บริหารระดับต้น ก็มักจะมาจาก

ความสามารถที่โดดเด่นในเรื่องงานเป็นส่วนใหญ่ แต่เมื่อผู้บริหารขยับตำแหน่งสูงขึ้น ไปเรื่อยๆ ตามลำดับชั้นในองค์กร ทักษะทางด้านคนและทักษะด้านความคิดจะก้าวเข้ามามีบทบาทสำคัญแทน

ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จต้องมีทักษะทางการบริหารทั้งสามประการดังกล่าว จะขาดทักษะด้านใดด้านหนึ่งไม่ได้ การขาดทักษะที่จำเป็นนำไปสู่ความล้มเหลวของผู้บริหารในหลายองค์กร ผู้ประกอบการขนาดเล็กที่เริ่มต้นกิจการขึ้นมาจากความสามารถและความชำนาญในงานบางอย่างมักจะพบว่าตนเองขาดทักษะด้านความคิดและทักษะด้านคน ในขณะที่มีทักษะด้านงานอย่างสิ้นเหลือ จึงมักไม่สามารถพากิจการไปได้อย่างราบรื่น บางครั้งนักวิทยาศาสตร์หรือวิศวกรที่ก้าวขึ้นไปเป็นผู้บริหาร มักเผชิญปัญหาขาดแคลนทักษะด้านคน ในขณะที่มีทักษะด้านความคิดและด้านงานดีเยี่ยม การตระหนักในทักษะที่ยังขาดและพยายามติดตามแนวโน้มของทักษะใหม่ๆ ที่จำเป็นในการทำงานด้วย เช่น ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบันด้วย

เสนาะ ตียาว (2543 : 9) กล่าวถึงทักษะสำหรับผู้บริหารไว้ ดังนี้

ทักษะทางการบริหาร (Managerial Skill) มีความสำคัญมากหากผู้บริหารไม่มีทักษะทางการบริหารก็จะบริหารงานไม่ได้และถือว่ามีค่าสำคัญในทุกระดับของผู้บริหาร แต่อาจแตกต่างกันเล็กน้อยไม่เท่ากัน ทักษะทางการบริหารแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ

1. ทักษะทางการทำงาน (Technical Skill) คือความสามารถที่จะทำงานใดงานหนึ่งอย่างเชี่ยวชาญจะต้องรู้วิธีและกระบวนการทำงานอย่างลึกซึ้ง ผู้มีทักษะด้านการทำงานจะต้องผ่านการศึกษาอย่างเป็นทางการและได้รับการอบรมมาในระดับหนึ่ง จนมีความชำนาญในระดับผู้ประกอบวิชาชีพ เช่น นักบัญชี ทนายความ วิศวกร นายแพทย์ นักคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ทักษะด้านการทำงานมีความสำคัญมากต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารระดับต้น

2. ทักษะทางด้านมนุษย (Human Skill) คือความสามารถในการทำงานเข้ากับคนได้เป็นอย่างดีทำให้เกิดการร่วมมือในการทำงานกับคนอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือเป็นทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์นั่นเอง คนที่มีทักษะทางด้านมนุษยนี้จะต้องรู้จักตัวเองเป็นอย่างดีเป็นประการแรก และมีความเข้าใจความรู้สึกของคนอื่นอย่างแท้จริงเป็นประการที่สอง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความไว้วางใจในการทำงานร่วมกับคนอื่นไม่ได้เลย ทักษะทางด้านมนุษยมีความสำคัญมากต่อผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ระดับต้น และผู้ปฏิบัติงาน

3. ทักษะทางด้านความคิด (Conceptual Skill) คือความสามารถในการใช้ความคิดในเชิงวิเคราะห์ความสามารถในการมองสถานการณ์ได้ใกล้เคียงหรือถูกต้อง แก้ปัญหาที่ยู่ยากซับซ้อนได้ มองเห็นความแตกต่างระหว่างสิ่งต่างๆ หรือเรื่องต่างๆ ได้ สามารถตรวจสอบ

ความสัมพันธ์ของสถานการณ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มองการณ์ไกล และแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ทักษะทางด้านความคิดนี้มีความสำคัญสำหรับผู้บริหารระดับสูง

สมคิด บางโม (2538 : 44-45) กล่าวว่า ผู้บริหารคือผู้ที่ผลักดันกิจกรรมต่างๆ ให้ดำเนินไปสู่เป้าหมายและให้งานประสบความสำเร็จ การบริหารเป็นเรื่องสลับซับซ้อน ที่จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถและใช้ศิลปะเพื่อให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545 : 23-24) ได้กล่าวถึงทักษะในการจัดการที่โรเบิร์ต แอล เคทซ์ (Robert L. Katz) ชี้ให้เห็นถึงทักษะ 3 ประการ ซึ่งอาจเพิ่มอีก 1 ประการดังในภาพที่ 2

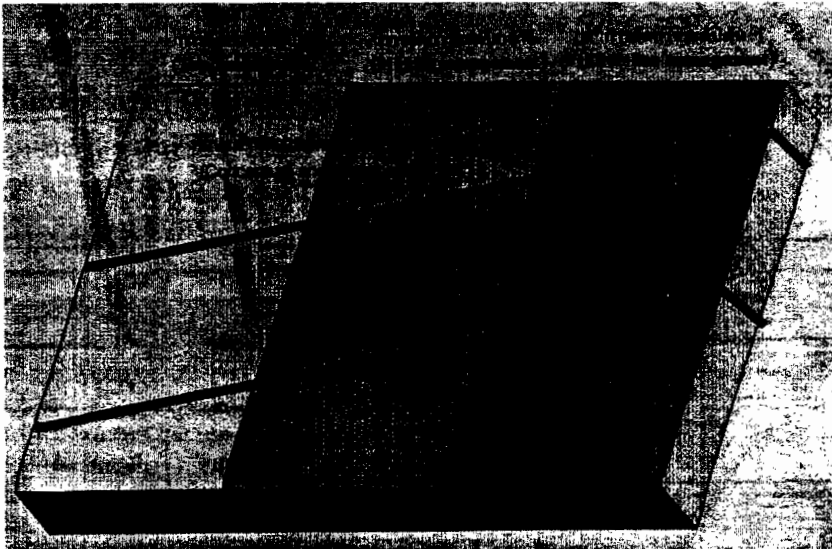
1. ทักษะทางด้านเทคนิค (Technical skill) คือ ความรู้และความชำนาญในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ กระบวนการ และขั้นตอน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยเครื่องมือและเทคนิคพิเศษ เช่น ช่างกล ทำงานด้วยเครื่องมือต่างๆ ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรมีความสามารถที่จะสอนการใช้เครื่องมือ นักบัญชีควรนำเทคนิคพิเศษมาใช้ในการทำงาน

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human skill) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคล การร่วมมือกัน การทำงานเป็นทีม การสร้างสรรค์บรรยากาศในการทำงาน ความรู้สึกมั่นใจและมีอิสระของบุคคลในการแสดงความคิดเห็น

3. ทักษะทางด้านความคิด (Conceptual skill) คือ ความสามารถในการมองเห็นภาพรวมขององค์ประกอบที่สำคัญในสถานการณ์ต่างๆ และเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ

4. ทักษะด้านการออกแบบ (Design skill) หมายถึง ความสามารถในการแก้ไขปัญหาในแนวทางที่เกิดประโยชน์ต่อองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับสูงขององค์การ ผู้บริหารต้องมีความสามารถมากกว่าการมองเห็นปัญหาแต่เพียงอย่างเดียว กล่าวคือ ต้องมีทักษะในการหาวิธีแก้ไขปัญหาในการทำงาน

ภาพที่ 2 ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับ



ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ , 2539 : 14

สมยศ นาวิการ (2540 : 23) ได้กล่าวถึงประเภทของทักษะ 3 ประเภทคือ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษย์ และทักษะด้านความคิด ที่ผู้บริหารทุกคนจะต้องมีดังนี้

ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills) หมายถึง ความสามารถที่จำเป็นต่อการดำเนินงานที่เฉพาะเจาะจงให้บรรลุความสำเร็จ ทักษะทางเทคนิคจะเป็นความรู้เฉพาะด้านและความสามารถใช้เครื่องมือ วิธีการ และเทคนิค เพื่อแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่เฉพาะด้าน

ทักษะด้านมนุษย์ (Human Skills) หมายถึง ความสามารถทางการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี การจูงใจ และการกำกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กร เช่น การจูงใจ การประสานงาน การเป็นผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการแก้ไขความขัดแย้ง ผู้บริหารที่มีทักษะทางมนุษย์จะเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงออกด้วยตัวเอง และการกระตุ้นการมีส่วนร่วม

ทักษะทางความคิด (Conceptual Skills) หมายถึง ความสามารถทางการคิดเชิงวิเคราะห์ของผู้บริหาร การรับเอามุมมองขององค์กร โดยส่วนรวม มองเห็นภาพรวมขององค์กร เข้าใจความซับซ้อนของสถานการณ์และลดความซับซ้อนลง ณ ระดับที่ทางเลือกของการกระทำที่เจาะจงสามารถกำหนดขึ้นมาได้

4. บทบาทของผู้บริหาร

นักบริหารจะต้องมีบทบาทหน้าที่หลายอย่างด้วยกัน ธงชัย สันติวงษ์ (2532 : 23) ได้ให้ความเห็นว่า นักบริหารจะต้องมีบทบาทหน้าที่ไว้ 3 ลักษณะคือ

1. การเป็นนักคิดวิเคราะห์ที่สามารถคิดโดยมีทัศนวิสัยมองกว้างและไกล โดยสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ได้ชัดเจน จนเห็นถึงสาระส่วนประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ถึงกัน ทั้งนี้ความหมายถึงการมีความสามารถในการคิดหาหนทางที่ใช้แก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การเป็นนักการทูตที่รู้ว่าอะไรควรพูด ควรทำ หรือควรหลีกเลี่ยงในสถานการณ์ที่ต่างกันที่อาจกำลังมีข้อขัดแย้งและความเข้าใจผิดเกิดขึ้น
3. การเป็นนักการเมือง หรือนักการปกครอง นั่นคือ การรู้จักสร้างความร่วมมือและสามารถเอาชนะใจคน ทั้งโดยการจูงใจและประสานความเข้าใจ

ทฤษฎีบทบาท

ทฤษฎีบทบาทสร้างขึ้นหรือมีที่มาจากสาขาวิชาทางมนุษยวิทยา สังคมวิทยา และจิตวิทยาเป็นส่วนมาก บิดเคิล และทอมัส (Biddle and Thomas) ได้เขียนทฤษฎีบทบาทโดยแบ่งอธิบายเป็น 4 อย่างไว้ดังนี้ (อ้างใน พวงเพชร วัชรอยู่ , 2536 : 29-32)

1. ด้านบุคคล แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ผู้แสดง หมายถึงบุคคลที่แสดงพฤติกรรมไปตามบทบาทที่กำหนด และเป้าหมายคือบุคคลอื่นซึ่งเป็นผู้มีความสัมพันธ์กับผู้แสดงและบทบาทของผู้แสดงนั้น
 2. ด้านพฤติกรรม คือ การแบ่งพฤติกรรมตามบทบาทที่เข้ามาเกี่ยวข้องได้แก่
 - 2.1 ความคาดหวังในบทบาทและบรรทัดฐาน คือการทำนายหรือเดาว่าบทบาทนั้นจะเกิดขึ้นในลักษณะอย่างไร และหวังว่าบทบาทที่เกิดขึ้นจากตำแหน่งนั้นๆ “ควร” หรือ “ต้อง” เป็นอย่างนั้น
 - 2.2 การปฏิบัติบทบาทและการประเมินผลกับการลงโทษ คือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง โดยมีผู้แสดงการกระทำขึ้นตามบทบาท ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนไปตามผู้แสดงที่แตกต่างกันหรือผู้แสดงคนเดียวกัน แต่แสดงอาการเหมือนกันในโอกาสต่างกันได้
3. กลุ่มบุคคลและพฤติกรรม คือการรวมเอาด้านบุคคลเข้าด้วยกันกับด้านพฤติกรรม เช่น การประเมินบทบาทอาจขึ้นอยู่กับผู้แสดงบทบาทหลายคน หรือกับผู้ร่วมแสดงอื่นๆ บุคคลและพฤติกรรมนี้เมื่อรวมเข้าด้วยกันแล้วจะเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับตำแหน่งหลายบทบาทโดยทั่วไป

ได้ ฉะนั้นพฤติกรรมของบทบาทที่กำหนดมักจะถูกประเมินเป็น “หน้าที่” ว่ามีอะไรบ้างที่ผู้แสดงจะต้องกระทำให้ได้

โดยทั่วไปแล้ว ผู้บริหารเป็นผู้ซึ่งมีบทบาทสำคัญที่สุด ในฐานะที่เป็นผู้มีส่วนรับผิดชอบต่อการบริหารงาน ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้เหมาะสมกับความสำคัญที่มีผู้กล่าวถึงได้นั้น ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของงานบริหารต่อศูนย์สุขภาพอันเป็นหน้าที่ที่รับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมาย กล่าวคือ ผู้บริหารศูนย์สุขภาพให้สามารถดำเนินงาน โดยบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ตามความคาดหวังของหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อศูนย์สุขภาพนั่นเอง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 602) ให้ความหมายของบทบาท หมายถึง การทำทำตามบท การร่ำตามบท โดยปริยายหมายความว่า การทำตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ เช่น บทบาทของพ่อแม่ บทบาทของครู

บทบาทของผู้บริหาร

ช่วงปลายทศวรรษ 1960 เฮนรี มินท์สเบิร์ก (Henry Mintzberg) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมในการทำงานของผู้บริหารระดับสูงจำนวน 5 คน จากบันทึกการทำงานของผู้บริหารเอง และการสังเกตของเขา มินท์สเบิร์กชี้ให้เห็นถึงงานของผู้บริหารในรูปของบทบาท (Role) ที่สำคัญรวม 10 บทบาท

บทบาท (Role) ในที่นี้หมายถึงพฤติกรรมที่คาดหวังว่าบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งหนึ่งจะแสดงออกมา มินท์สเบิร์ก สรุปว่าผู้บริหารดำเนินบทบาทต่างๆ เหล่านี้เพื่อสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มทั้งที่อยู่ภายในและภายนอกองค์การ ภายในได้แก่ผู้บริหารคนอื่นๆ และพนักงาน ส่วนภายนอกคือ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ผู้ขาย วัตถุดิบ รัฐบาล ฯลฯ มินท์สเบิร์ก จัดบทบาททั้งสิบของผู้บริหารรวมกลุ่มเป็นบทบาทหลัก 3 บทบาท คือ บทบาทเชิงความสัมพันธ์ (Interpersonal Roles) บทบาทเชิงข่าวสารข้อมูล (Informational Roles) และบทบาทเชิงการตัดสินใจ (Decisional Roles) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 บทบาทผู้บริหารแนวคิดของมินท์เบิร์ก(Henry Mintzberg, 1960)

บทบาททั่วไป	บทบาทเฉพาะ
บทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Roles) <ul style="list-style-type: none"> - หัวใจ (Figurehead) เปรียบเสมือนสัญลักษณ์ขององค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นประธานพิธีเปิดงานอบรมพนักงาน - ประธานมอบประกาศนียบัตร - การตัดริบบิ้น กล่าวเปิด - ปิด งาน กล่าวแสดงความยินดีในงานที่องค์กรจัดขึ้น - เป็นผู้ให้การต้อนรับผู้เข้าเยี่ยมชมกิจการฯ ในนามตัวแทนขององค์กร - การลงนามในเอกสาร
<ul style="list-style-type: none"> - ผู้นำ (Leader) บทบาทในการกระตุ้น ส่งเสริมพนักงานให้ทำงานจนบรรลุเป้าหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - บทบาทในการบังคับบัญชาผู้ใต้บัญชาทุกระดับชั้น - จูงใจ ส่งเสริม และสนับสนุนในความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา - ฝึกอบรม พัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา
<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประสานงาน (Liaison) ประสานสัมพันธ์กับภายในและภายนอกองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - บทบาทเป็นคนกลาง ประสานงานและความสัมพันธ์ทั้งกับเพื่อนร่วมงานและภายนอกองค์กรหรือเครือข่าย เช่น ร่วมประชุมกับฝ่ายการตลาด การเงิน และฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
บทบาทด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Roles) <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ติดตามข่าว (Monitor) เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - อ่านเอกสารรายงานการประชุมความเคลื่อนไหวของฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กร - อ่านเอกสารวิชาการ ข่าวสารวารสาร หนังสือพิมพ์ นิตยสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ของการบริหารงาน - พุดคุย สนทนากับบุคคลต่างๆ เช่น คู่แข่งขัน ลูกค้า เจ้าหนี้ ลูกหนี้ ผู้ส่งสินค้า (คู่ค้า) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้มากที่สุด

ตารางที่ 1 (ต่อ)

บทบาททั่วไป	บทบาทเฉพาะ
<ul style="list-style-type: none"> - ผู้กระจายข่าว (Disseminator) เป็นผู้กระจายข่าวหรือข้อมูลไปยังผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานคนอื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - เผยแพร่ข่าวสารที่เป็นการส่งเสริมข้อมูลไปยังภายในหน่วยงานทุกระดับชั้น และระหว่างหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง - เผยแพร่ข่าวสารหรือข้อมูลให้กับลูกค้า คู่ค้า และบุคคลอื่นๆ เพื่อเป็นประโยชน์กับการบริหารงาน
<ul style="list-style-type: none"> - โฆษก (Spokesperson) เป็นผู้แจ้งข้อมูลไปยังภายนอกองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นผู้แถลงข่าว ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ออกจดหมาย หรือการจัดทำวารสารเอกสารข่าวไปยังผู้เกี่ยวข้อง - เป็นผู้แจ้งหรือแถลงนโยบาย แผนงาน การดำเนินงาน ผลประกอบการ การจัดทำรายงานประจำเดือนหรือประจำปี
<p>บทบาทด้านการตัดสินใจ (Decisional Roles)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการ (Entrepreneur) 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นผู้เสนอความคิดใหม่ๆ ริเริ่มโครงการใหม่ๆ เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร - เป็นผู้สร้างสรรค์งานใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานภายในหน่วยงาน - การเป็นผู้ตัดสินใจในการลงทุนเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
<ul style="list-style-type: none"> - ผู้แก้ไขสถานการณ์ (Disturbance Handler) 	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นผู้รับมือกับปัญหา (แก้ปัญหา) ที่เกิดขึ้นทั้งจากภายในองค์กร เช่น การแก้ปัญหาพนักงาน นัดหยุดงาน หรือมีข้อเรียกร้อง การทะเลาะเบาะแว้ง ความขัดแย้งของพนักงานด้วยตนเอง - ปัญหาอันเกิดจากคู่ค้า เช่น การจัดส่งสินค้าไม่ตรงกำหนด การผิดสัญญาต่างๆ ของคู่ค้า

ตารางที่ 1 (ต่อ)

บทบาททั่วไป	บทบาทเฉพาะ
- ผู้จัดการทรัพยากร (Resource Allocate)	- เป็นผู้จัดสรรงบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องมือ กิจกรรมต่างๆ โดยเป็นผู้พิจารณาจำนวน ปริมาณ และกำหนดเวลาที่เหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด - เป็นผู้จัดสรรอัตราการจ้างงาน บุคลากร ทั้งพนักงานประจำ และชั่วคราว การจ้างงานพิเศษต่างๆ - การจัดทำพิจารณา โครงการที่เป็นประโยชน์ต่างๆ
- ผู้เจรจาต่อรอง (Negotiator)	- เป็นตัวแทนขององค์กรในการเจรจาต่อรอง เงื่อนไขต่างๆ ทุกระดับทั้งการเจรจากับพนักงานเรื่องสวัสดิการหรือการพิจารณารายได้กับบริษัทคู่ค้า การเสนอซื้อสินค้า การต่อรองราคาและผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ - การเจรจากับคู่แข่งชั้นในการร่วมมือหรือตกลงในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน

เสนาะ ดิยาวี (2543 : 7-8) กล่าวว่า ผู้บริหารไม่ได้ทำหน้าที่สั่งงานอย่างเดียว แต่ยังมีงานประจำวันซึ่งเรียกว่า เป็นบทบาท (role) ของผู้บริหารที่ดี การทำงานตามบทบาทนี้ ดำรงตำแหน่ง ซึ่งแบ่งเป็นบทบาทหลัก 3 บทบาท และบทบาทย่อย 10 บทบาท ดังนี้

1. บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal role) เป็นบทบาททางด้านพิธีการและสัญลักษณ์ของผู้บริหารแสดงออกถึงความสัมพันธ์ภายในองค์กรและระหว่างองค์กรกับภายนอก โดยใช้ความรู้ทางด้านการเขียนและการพูดของผู้บริหารเป็นสำคัญ บทบาทนี้แยกเป็น 3 บทบาทย่อยคือ

1.1 หัวโขน (Figurehead) บทบาทที่ผู้บริหารเป็นเสมือนสัญลักษณ์ขององค์กร เป็นงานทางกฎหมายทางสังคมที่ผู้บริหารต้องทำเป็นประจำในฐานะผู้บริหารองค์กร เช่น การเป็นประธานในพิธีเปิดงานอบรมพนักงาน ประธานมอบประกาศนียบัตร การตัดริบบิ้น การกล่าวเปิดงาน ปิดงาน หรือกล่าวคำแสดงความยินดี การต้อนรับผู้เข้าร่วมงานหรือร่วมพิธีต่างๆ ที่จัดขึ้นและการลงนามในเอกสาร เป็นต้น

1.2 ผู้นำ (Leader) มีบทบาทในการกระตุ้น ส่งเสริมพนักงานให้ทำงานจนบรรลุเป้าหมายเพราะผู้บริหารจะต้องมีบทบาทเกี่ยวข้องกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้บริหารจึงเป็นผู้นำที่ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้จนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.3 ผู้ประสานงาน (Liaison) มีบทบาทในการประสานสัมพันธ์กับภายนอกหน่วยงานและภายนอกองค์กร คือต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลในหน่วยงานอื่นภายในองค์กร และบุคคลอื่นระหว่างองค์กร

2. บทบาททางด้านข้อมูล (Informational Role) เป็นบทบาทเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล คือ การรับข้อมูลการให้ข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ขององค์กร โดยต้องอาศัยความรู้ทางด้านข้อมูลเป็นสำคัญ แยกออกเป็น 3 บทบาทคือ

2.1 ผู้รับข้อมูล (Monitor) มีบทบาทในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นข่าวสารจากวารสาร หนังสือพิมพ์ เอกสารวิชาการ สื่อต่างๆ รวมทั้งการสนทนาพูดคุยกับบุคคลต่างๆ ข่าวสารจากคู่แข่ง ชน ลูกค้า เจ้าหนี้ ลูกหนี้ หรือรัฐบาลก็ตาม บทบาทนี้ผู้บริหารจะต้องมีข้อมูลให้มากที่สุดไม่ว่าโดยวิธีใดๆ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานขององค์กร

2.2 ผู้กระจายข้อมูล (Disseminator) ได้แก่ บทบาทในการส่งเสริมข้อมูลต่างๆ ที่มีอยู่ไปยังบุคคลและหน่วยงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเหล่านั้น ไม่ว่าข้อมูลนั้นได้มาจากภายนอกองค์กรหรือจากภายในองค์กรก็ตาม เช่น ข้อมูลจากพนักงานคนหนึ่งก็ส่งต่อไปยังพนักงานอีกคนหนึ่ง หรือจากหน่วยงานหนึ่งไปยังหน่วยงานหนึ่ง หรือพนักงานที่เกี่ยวกับข้อมูลนั้น

2.3 ผู้แถลงข่าว (Spokesperson) เป็นบทบาทในการแจ้งข้อมูลไปยังภายนอกองค์กรในฐานะเป็นโฆษกหรือผู้แถลงข่าว ข้อมูลที่ต้องแจ้งให้บุคคลหรือองค์กรภายนอกทราบก็ได้แก่ นโยบาย แผนงานการดำเนินงาน ผลการประกอบการ เป็นต้น

3. บทบาทในการตัดสินใจ (Decisional Role) ผู้บริหารจะต้องเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจตลอดเวลา บทบาทการตัดสินใจนี้ทำได้ใน 4 บทบาทคือ

3.1 ผู้ประกอบการ (Entrepreneur) มีบทบาทในการแสวงหา พัฒนาและริเริ่มโครงการใหม่ๆ ให้กับองค์กร ผู้บริหารจะต้องสร้างความเจริญก้าวหน้าให้องค์กรด้วยการสร้างสรรค์งานใหม่ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจที่กำลังดำเนินงานอยู่

3.2 ผู้แก้ไขความขัดแย้ง (Disturbance Handler) บทบาทในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น อาจเกิดจากการขัดแย้งภายในองค์กรเอง หรือขัดแย้งระหว่างองค์กร การขัดแย้งดังกล่าวจะก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน เช่น การนัดหยุดงานของพนักงาน การที่บริษัทคู่ค้ายุติการส่งวัตถุดิบหรือเลิกสัญญา เป็นต้น

3.3 ผู้จัดสรรทรัพยากร (Resource Allocator) บทบาทนี้ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจว่า หน่วยงานต่างๆ ในองค์กรจะได้รับการจัดสรรงบประมาณอย่างไร หน่วยงานไหนควรใช้อุปกรณ์ และเครื่องมือแต่ละประเภทเป็นจำนวนมากน้อยเพียงใด ควรจ้างพนักงานจำนวนเท่าใดและควร จัดทำโครงการใด เป็นต้น

3.4 ผู้เจรจาต่อรอง (Negotiator) บทบาทการเจรจาต่อรองนี้ผู้บริหารจะต้องกระทำ ในทุกระดับไม่ว่าระดับภายในหรือระดับภายนอก เช่น การเจรจาต่อรองกับพนักงานหรือสหภาพ แรงงาน การเจรจาต่อรองกับบริษัทคู่สัญญาหรือการเจรจากับบริษัทคู่แข่ง เป็นต้น

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536 : 94) กล่าวว่าสิ่งที่บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งบริหารใดๆ ถูก กำหนดให้ทำเรียกว่าบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร ในแต่ละตำแหน่งก็คาดคิดว่าตัวเองควรจะทำ อะไรบ้างในขณะที่เดียวกันบุคคลอื่นๆ ก็คาดว่าผู้ดำรงตำแหน่งบริหารควรจะทำอะไรบ้าง ความ คาดหวังของผู้ดำรงตำแหน่งบริหารกับความคาดหวังของคนอื่นๆ อาจสอดคล้องกันหรือไม่ก็ได้

กิติมา ปริศิฉิลิก (อ้างใน ประยูทธ เปี่ยมงาม, 2534 : 12) กล่าวว่า บทบาทที่สำคัญของ ผู้บริหารจะแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ของผู้นำ และสมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์กร ผู้บริหาร จึงควรมีบทบาทในฐานะผู้กำหนดนโยบายและวางแผน เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นตัวแทนของกลุ่ม ประสานงานกับองค์กรภายนอก ควบคุมความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม เป็นผู้ให้คุณให้โทษเป็น อนุญาตตุลาการ เป็นสัญลักษณ์ของกลุ่มและเป็นตัวแทนรับผิดชอบ

สิริ เทศประสิทธิ์ (2539 : 99-113) กล่าวถึงบทบาทที่ควรจะเป็นของผู้บริหารไว้ 5 ประการ คือ

1. บทบาทในฐานะวิชาชีพ : ต้องมีความรู้และเข้าใจทักษะ 3 ด้านคือ ด้านกระบวนการ (Process) ด้านที่เป็นงาน (Task) และด้านที่เป็นเทคนิค (Technique)
2. บทบาทในฐานะเป็นตำแหน่งผู้บริหาร : งานที่ถูกระบุไว้อย่างชัดเจนตามสถานภาพ ของตำแหน่ง
3. บทบาทในฐานะผู้นำขององค์กร : มีหน้าที่เตรียมสมาชิกขององค์กรให้เหมาะสม สอดคล้องและกลมกลืนกับสภาพแห่งความเปลี่ยนแปลงของสังคมเสมอ อันจะทำให้สมาชิกอยู่ใน องค์กรได้โดยสันติสุข ผู้บริหารจึงต้องรับภารกิจอันนี้อย่างเต็มภาคภูมิ
4. บทบาทในฐานะผู้วางแผน : การวางแผนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของ การบริการ บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารเกี่ยวกับการวางแผนจึงเป็นบทบาทที่จะขาดเสียไม่ได้

5. บทบาทหน้าที่ในฐานะเป็นผู้ติดตามและประเมินผล : การบริหารงานทุกชนิดจำเป็นต้องติดตามและประเมินผลเพื่อตรวจสอบเป้าหมายที่วางไว้และจะได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสำเร็จขององค์กร

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536 : 94-96) กล่าวไว้ 2 ความหมายคือ บทบาทเป็นพฤติกรรมที่ถูกคาดหวังของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กร จึงทำให้บทบาทกับตำแหน่งมีความแตกต่างกันแต่สัมพันธ์กัน และบทบาทคือแบบแผนของพฤติกรรมที่ถูกคาดหวังอย่างมีเหตุผลตามตำแหน่งที่กำหนดขึ้นภายในองค์กรหรือสามารถอธิบายโดยความคาดหวังและธรรมชาติของบทบาทได้ดังนี้

1. บทบาทแสดงถึงตำแหน่ง (Status) ภายในองค์กร
2. บทบาทถูกกำหนดโดยความคาดหวังและหน้าที่ของตำแหน่งนั้นๆ ความคาดหวังเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่เหมาะสมของแต่ละตำแหน่งเมื่อบุคคลได้แสดงพฤติกรรมตามหน้าที่ของตำแหน่งนั้นๆ เขาก็ได้แสดงบทบาทของเขา บทบาทเป็นเสมือนพิมพ์เขียวในการปฏิบัติงาน
3. บทบาทเป็นตัวแปร คือสามารถแปรเปลี่ยนไปทั้งนี้เพราะความคาดหวังบางอย่างจำเป็นต้องกระทำตาม แต่ความคาดหวังบางอย่างอาจมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติได้
4. บทบาททั้งหลายในองค์กรนั้นมีความคาบเกี่ยวกันและส่งเสริมซึ่งกันและกัน

พงศา งานละเอียด (2518 : 7-8) กล่าวว่า แบบแผนของพฤติกรรมที่เหมือนกันของคนที่ดำรงตำแหน่งเดียวกันหรืออยู่ในสังคมเดียวกัน และเนื่องจากคนเราทุกคนย่อมเป็นสมาชิกของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเสมอ เราเรียนรู้แบบหรือวิธีการแสดงพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับกันภายในกลุ่มนั้น คนจึงจะแสดงบทบาทที่แตกต่างออกไปเสมอเมื่ออยู่ในกลุ่มต่างๆ ทั้งนี้เพราะความคาดหวังของแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกันนั่นเอง

เรวินสันท์ (1971 : 1) ได้อธิบายความหมายของบทบาทปฏิบัติหรือเกณฑ์ในการควบคุมพฤติกรรมของไว้ 3 ประการ คือ

1. บทบาท หมายถึง ปทัสสถาน (Norm) ความคาดหวัง (Expectation) ข้อห้าม (Taboos) ความรับผิดชอบ (Responsibilities) และอื่นๆ ที่มีลักษณะในทำนองเดียวกัน ซึ่งผูกพันอยู่กับตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดให้ บทบาทตามความหมายนี้คำนึงถึงบุคคลน้อยที่สุด แต่มุ่งบ่งชี้ถึงหน้าที่อันพึงกระทำ
2. บทบาท หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งเองที่จะคิดและทำเมื่อดำรงตำแหน่ง

3. บทบาท หมายถึง การกระทำของบุคคลแต่ละคนที่จะกระทำโดยให้สัมพันธ์กับโครงสร้างของสังคม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือแนวทางอันบุคคลพึงกระทำเมื่อตนดำรงตำแหน่งนั้นๆ

บูมม์ และเซเรนิกค์ (1973 อ้างใน สมพงษ์ พุ่มดวง, 2543 : 32) ได้กล่าวถึงบทบาทประกอบด้วยลักษณะต่างๆ 3 ประการ คือ

1. บทบาทในอุดมคติหรือสิ่งที่สังคมกำหนดไว้ (The Socially Prescribed or Ideal Role) เป็นบทบาทในอุดมคติที่มีการกำหนดสิทธิ และหน้าที่ตามตำแหน่งทางสังคมไว้
2. บทบาทที่ควรกระทำ (The Perceived Role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าควรกระทำตามตำแหน่งที่ได้รับ ซึ่งอาจไม่เหมือนบทบาทในอุดมคติหรืออาจแตกต่างกันในแต่ละบุคคล
3. บทบาทที่กระทำจริง (The Performed Role) เป็นบทบาทที่บุคคลได้กระทำลงไปจริง ซึ่งจะขึ้นอยู่กับความเชื่อ ความคาดหวัง และการรับรู้ของแต่ละบุคคล ตลอดจนความกดดันและโอกาสในแต่ละสังคมในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ และยักรวมถึงบุคลิกภาพและประสบการณ์ของแต่ละบุคคลด้วย

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 403) กล่าวถึง บทบาทและหน้าที่ของผู้นำ ประกอบด้วย การเป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ในความรับผิดชอบ เป็นผู้ช่วยเสริมสร้างให้ปริมาณงาน และคุณภาพของงานสูงสุด เป็นผู้สอนและแนะนำวิธีการทำงานให้แก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เป็นผู้ติดต่อประสานงานภายในองค์กร และเป็นผู้สั่งงาน ควบคุมงาน ตลอดจนการตัดสินใจเกี่ยวกับงานนั้นๆ

สมัค ชินบุตร (2538 : 15) อธิบายความหมายของบทบาทไว้ว่า คือ บทบาทต้องควบคู่กับหน้าที่และการที่จะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้ต้องมีตำแหน่งหรือสถานภาพรองรับ องค์กรประกอบที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ คือ ความรู้ความสามารถ ทักษะค่านิยม ตลอดจนความคาดหวังจากสังคม การที่บุคคลแต่ละคนแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาถือว่าการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตนอยู่

ปราณี จิตกรณกิจศิลป์ (2543 : 26) อธิบายความหมายของบทบาทไว้ว่า คือ แบบของพฤติกรรมที่คาดไว้ทั้งหมด การกระทำต่อกัน ความรู้สึกทางใจของแต่ละคนต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมายมา

สุพัตรา สุภาพ (2531 : 30) กล่าวถึง บทบาท หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพของตำแหน่ง อาทิ ตำแหน่งเป็นพ่อ บทบาทคือ ต้องเลี้ยงดูลูก ตำแหน่งเป็นครู บทบาทคือต้องทำหน้าที่สั่งสอนอบรมนักเรียนให้เป็นคนดีในสังคม ตำแหน่งคนไข้ (ผู้ป่วย) บทบาทคือเป็นผู้ปฏิบัติตามแพทย์สั่ง เป็นต้น

ภิญโญ สาร (2526 : 304) กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ หมายถึง ความมุ่งหวังที่บุคคลอื่นคาดหวังว่าบุคคลในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งควรกระทำหรือแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งบทบาทหน้าที่มีความเกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่บุคคลนั้นดำรงอยู่เสมอ

ฉัฐพล นาคะโยคี (2543 : 10) อธิบายความหมายของบทบาทไว้ว่า คือ พฤติกรรมที่พึงกระทำ หรือพฤติกรรมที่ปฏิบัติ โดยมีเงื่อนไขผูกพันอยู่กับ ฐานะ ตำแหน่ง หน้าที่ทางสังคม และเป็นไปตามความคาดหวังของสังคม

ธีรพนธ์ คงนาวัง (2543 : 71) กล่าวถึง บทบาทของผู้บริหาร ไว้ว่า

ผู้บริหารโรงเรียน ซึ่งเป็นบุคคลสำคัญในการดำเนินงาน ที่จะนำโรงเรียนไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องปรับบทบาทหน้าที่ที่จะปฏิบัติจริงเพื่อจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้ตามความคาดหวัง ของพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 บทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้บริหารโรงเรียนนั้น เมื่อพิจารณาจากภารกิจตามตำแหน่งของผู้บริหารโรงเรียน โดยเฉพาะผู้บริหารในยุคปฏิรูปการศึกษาพบว่า บทบาทต่างๆ ของผู้บริหาร ได้แก่ บทบาทด้านการบริหารงานวิชาการ บทบาทด้านการบริหารงานธุรการ บทบาทด้านการบริหารบุคคล บทบาทด้านการบริหารงานกิจการนักเรียน และบทบาทด้านการบริหารงานชุมชน

ถวิล อรัญเวศ (2544 : 15) กล่าวถึง บทบาทของผู้บริหาร ไว้ว่า

ในองค์กรหรือหน่วยงานใดก็ตาม จำเป็นต้องมีผู้นำหรือผู้บริหาร หรือนักบริหารสุดแท้แต่จะเรียก ผู้บริหารหรือนักบริหาร ก็คือ บุคคลผู้เป็นหัวหน้าหรือผู้นำในหน่วยงานนั้นๆ ถือว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญที่สุด เพราะเป็นผู้ที่มีบทบาทมากที่สุด และมีอิทธิพลมากที่สุดต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ภายในหน่วยงาน ดังนั้น นักบริหารจึงต้องเป็นผู้มีหลายๆ สิ่ง หลากๆ อย่าง ซึ่งบุคคลในทีมงานไม่มีหรือมีน้อย การเป็นผู้มีศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงาน โดยเฉพาะ “ภาวะผู้นำ” ในอันที่จะชักจูงหรือโน้มน้าวเพื่อนร่วมงานให้คล้อยตามต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ ขององค์กร เพื่อให้ทันต่อความเจริญอย่างไม่หยุดยั้ง

สงวนศรี วิรัชชัย (2527 อ้างใน สกต แก้วปวงคำ, 2543 : 8-9) ได้กล่าวถึงบทบาทไว้ว่าบทบาทประกอบด้วยลักษณะต่างๆ 5 ประการคือ คือ

1. บทบาทตามที่กำหนด (Prescribed Role) หมายถึง บทบาทที่สังคมกลุ่มหรือองค์การกำหนดไว้ว่าเป็นรูปแบบของพฤติกรรมประจำตำแหน่งต่างๆ ที่มีอยู่ในสังคม กลุ่มหรือองค์การนั้นๆ

2. บทบาทที่ผู้อื่นคาดหวัง (Expected Role) หมายถึง บทบาทหรือรูปแบบของพฤติกรรมที่คนอื่น (ผู้เกี่ยวข้อง) คาดหวังว่าผู้อยู่ในตำแหน่งจะถือปฏิบัติ บทบาทที่ผู้รับคาดหวังนี้มีและสอดคล้องกับบทบาทที่กำหนด แต่ในบางครั้งบทบาทที่ผู้เกี่ยวข้องคาดหวังอาจจะไม่ตรงกับบทบาทที่กำหนดไว้ เพราะคนบางคนอาจมีการคาดหวังมากหรือน้อยกว่าข้อกำหนดที่ตนได้รับทราบ

3. บทบาทตามอุดมคติของผู้อยู่ในตำแหน่ง (Subjective Role) หมายถึง รูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลผู้อยู่ในตำแหน่งคิดและเชื่อว่าเป็นบทบาทของตำแหน่งที่ตนดำรงอยู่ เช่น ผู้บังคับบัญชาคิดว่าคนมีหน้าที่ควบคุมปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ไม่ต้องใส่ใจกับปัญหาส่วนตัวของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นบทบาทของผู้อยู่ในตำแหน่งอาจสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับบทบาทที่กำหนดและอาจจะตรงหรือไม่ตรงกับบทบาทที่ผู้รับคาดหวัง

4. บทบาทที่ปฏิบัติจริง (Enacted Role) หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้อยู่ในตำแหน่งได้ปฏิบัติหรือแสดงออกมาให้เห็น ซึ่งมักจะเป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับบทบาทตามความคิดของเจ้าตัวผู้อยู่ในตำแหน่ง แต่ก็อาจมีกรณีที่บุคคลแสดงพฤติกรรมของตนก็ได้

5. บทบาทที่ผู้อื่นรับรู้ (Perceived Role) หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมที่ผู้อื่นได้ทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติบทบาทของผู้ในตำแหน่ง ซึ่งโดยธรรมชาติการรับรู้ของคนเราจะมีการเลือกรับรู้และมีการรับรู้ที่ผิดพลาดไปจากความเป็นจริง ด้วยอิทธิพลจากประสบการณ์หลายอย่าง ดังนั้น เมื่ออยู่ในตำแหน่งปฏิบัติบทบาท โดยแสดงพฤติกรรมแตกต่างไปจากบทบาทตามความคิดของผู้ในตำแหน่งด้วย

สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม (2520 : 46) อธิบายความหมายของบทบาทไว้ว่า คือ บทบาทมีความหมายที่ใกล้เคียงกับสถานภาพมาก บทบาทเป็นสิ่งที่บุคคลในสถานภาพต่างๆพึงกระทำนั่นคือ เมื่อสังคมกำหนดสิทธิและหน้าที่ในสถานภาพใดอย่างใดแล้ว บุคคลในสถานภาพนั้นๆ จะต้องประพฤติหรือปฏิบัติตามหน้าที่ที่กำหนดไว้

สงวน สิทธิลิขสิทธิ์ (2527 : 68) อธิบายความหมายของบทบาทไว้ว่า คือ การประกอบพฤติกรรมตามตำแหน่ง ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของสังคมตามลักษณะการรับรู้และตามที่แสดงจริงบทบาทเป็นผลรวมของสิทธิและหน้าที่

สมโภชน์ กชศิลา (2544 : 29) อธิบายความหมายของบทบาทไว้ว่า คือ การกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งที่ดำรงอยู่ ซึ่งการแสดงออกของบทบาทนั้นจะมีส่วนผูกพันอยู่กับความคิดและความคาดหวังของผู้ดำรงตำแหน่งเองที่ต้องการกระทำกิจกรรมที่รับผิดชอบให้ดีที่สุดในฐานะที่ดำรงตำแหน่งนั้นๆ

จึงอาจสรุปได้ว่า ความหมายของบทบาทที่มีอยู่ใช้ตรงกันมากที่สุดคือ “พฤติกรรมที่พึงปรารถนาจากตำแหน่งที่ดำรงอยู่” (พวงเพชร วัชรอยู่, 2536 : 28; อ้างอิงมาจาก Shaw and Costanzo. 1982 : 296-304 : Citing Nieman and Hughes. 1951 : Rommetviet. 1954) บทบาทจึงเป็นความคาดหวังของการแสดงออก โดยมีตำแหน่งหรือสถานภาพที่ดำรงอยู่เป็นเครื่องชี้้นำทางการกระทำและทางวาจาของบุคคล เพื่อแสดงออกให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เผชิญในขณะนั้นๆ (พวงเพชร วัชรอยู่, 2536 : 29)

ความหมายของผู้บริหาร

ยรรยง โดจินดา (2542) กล่าวว่า ผู้บริหารคือบุคคลซึ่ง

1. เป็นหัวหน้าหรือผู้นำของกลุ่มคนในองค์กร
2. เป็นผู้จัดระเบียบทรัพยากรต่างๆ และประสานการปฏิบัติงานของบุคคลฝ่ายต่างๆ

และเป็นผู้รับผิดชอบทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายโดยอาศัย “คน” เป็นผู้นำ

ผู้บริหาร คือบุคคลใดๆ ก็ตามที่พยายามทำให้เกิดความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร โดยใช้กำลังความพยายามของบุคคลอื่น บุคคลผู้มีอำนาจหน้าที่ต่อบุคคลอื่น คือผู้บริหารโดยทั่วไปสามารถแยกประเภทผู้บริหารอย่างกว้าง 2 แบบคือ

1. ระดับภายในองค์กร คือ ระดับสูง ระดับกลางและระดับต้น
2. ขอบเขตของกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรที่พวกเขาต้องรับผิดชอบเรียกว่า ผู้บริหาร

ทั่วไป และผู้บริหารตามหน้าที่ (สมยศ นาวิการ, 2536 : 22-23,37)

บทบาทของการจัดการหรือการบริหารในโลกปัจจุบันและอนาคต

บรรยงค์ ไตจินดา (2542) ได้กล่าวไว้ว่าการจัดการจะมีบทบาทมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากปัจจุบันมีองค์การเกิดขึ้นมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การในภาคเอกชน หรือองค์การในทางธุรกิจ เนื่องจากภาพธุรกิจเอกชนได้เจริญขึ้นมาก บุคคลก็จะเข้าทำงานในองค์การมากขึ้น การจัดการหรือการบริหารจึงมีบทบาทมากขึ้น เนื่องจากที่ได้มีองค์การที่นั่นจะต้องมีการจัดการหรือการบริหารสอดแทรกอยู่ในทุกสาขา วิชาชีพ ไม่ว่าสาขาบริหารธุรกิจ สาขาแพทย์ สาขาเกษตร สาขาวิศวกรรม และอื่นๆ อีก

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พวงเพชร วัชรอยู่ (2536) ได้ศึกษาเรื่อง “ลักษณะบทบาทที่สัมพันธ์กับการให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของหัวหน้าภาควิชาที่เป็นสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ” โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาลักษณะบทบาทที่สัมพันธ์กับการให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของหัวหน้าภาควิชาที่เป็นสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ ประชากรที่ศึกษาได้แก่หัวหน้าภาควิชาที่เป็นสตรีในทุกมหาวิทยาลัยของรัฐ ในปี พ.ศ. 2535 ทั้งหมด 15 แห่ง จำนวน 320 คน ผลการวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทพบว่าความคลุมเครือในบทบาทภาระงานตามบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท ทำนายการตัดสินใจของหัวหน้าภาควิชาที่เป็นสตรีที่มีพฤติกรรมร่วมมือต่ำได้มากกว่าหัวหน้าภาควิชาที่เป็นสตรีที่มีพฤติกรรมร่วมมือสูง สรุปได้ว่า ความคลุมเครือในบทบาท ภาระงานตามบทบาท และความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์กับการให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของหัวหน้าภาควิชาที่เป็นสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ

จากงานวิจัยเกี่ยวกับบทบาทดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทการบริหารคือ ปัจจัยเรื่องเวลาและปัจจัยเรื่องปริมาณงาน
2. ความขัดแย้งในบทบาทมีสาเหตุมาจากบทบาทที่เป็นจริง แตกต่างจากบทบาทที่ถูกคาดหวัง
3. ปัญหาเรื่องบทบาทมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ และสามารถนำไปทำนายการตัดสินใจได้

จาดุรงค์ สดวกการ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอม” เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของภาคเอกชน โดยมุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มผู้บริหารของบริษัทยูคอม โดยเลือกสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น อย่างง่าย (Stratified Random Sampling) ทั้งหมด 282 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกของผู้บริหารที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้บริหาร ปัจจัยด้านงานของผู้บริหารที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานเพียงองค์ประกอบเดียวคือกลุ่มธุรกิจหรือลักษณะธุรกิจ

ธนารัตน์ เทพโยธิน (2544) ได้ศึกษาเรื่อง “บทบาทและสมรรถนะของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามความคาดหวังของผู้บริหารระดับสูงขององค์การธุรกิจ ในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทและสมรรถนะของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามความคาดหวังของผู้บริหารระดับสูงขององค์การธุรกิจ ในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามประเภทธุรกิจ ตัวแปรอิสระคือ ประเภทธุรกิจ (อุตสาหกรรมการผลิตและการบริการ) และขนาดขององค์การ (ขนาดเล็ก กลางและใหญ่) ตัวแปรตาม คือ ระดับความคาดหวังของผู้บริหารระดับสูงขององค์การธุรกิจที่มีต่อบทบาทและสมรรถนะของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ได้รับข้อมูลกลับคืนมาจำนวน 375 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 37.5 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณ (MANOVA) ซึ่งสรุปผลการวิจัยไว้ 3 ด้าน คือ 1) ภารกิจของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันมุ่งเน้นงานด้านการปฏิบัติการ โดยมีภารกิจ อันดับแรกคั้งนี้ การคัดเลือกผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานในองค์การควบคุมดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ การดูแลดำเนินงานขององค์การให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน การดูแลเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน และการจัดทำบันทึก รายและงานสถิติต่างๆ เสนอต่อผู้บริหาร 2) ความคาดหวังต่อบทบาทและสมรรถนะของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของผู้บริหารระดับสูงขององค์การประเภทอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ความคาดหวังต่อบทบาทและสมรรถนะของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของผู้บริหารระดับสูงขององค์การที่มีขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ครุณี มโนรัตน์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของพนักงานต่อบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ ในอุตสาหกรรมรถยนต์ไทย ในปี ค.ศ. 2000-2009” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ และความคาดหวังของพนักงานต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมรถยนต์ไทย โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสถานประกอบการรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 4 คน ประกอบด้วยสถานประกอบการของคนไทย สถานประกอบการของต่างชาติและสถานประกอบการร่วมลงทุน และออกแบบสอบถาม จำนวน 378 ชุด ให้กับพนักงานในสถานประกอบการซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้ 306 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.9 ซึ่งผลจากการวิจัยสรุปได้ 5 ข้อ ดังนี้ คือ 1) ปัจจัยภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ การแข่งขันเสรีทางการค้า นโยบายรัฐบาลและเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ระบบการศึกษายังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ 2) ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ เป้าหมายและนโยบายการบริหาร เงินทุน กำลังการผลิต เทคโนโลยีสารสนเทศ และสวัสดิการ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีการผลิตนั้นไม่ส่งผลต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์หรือส่งผลค่อนข้างน้อย 3) ความคาดหวังของพนักงานในอุตสาหกรรมมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการรักษาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมากที่สุด รองลงมา คือการใช้พนักงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด การสรรหา/คัดเลือก และการพัฒนาบุคลากร ตามลำดับ 4) การเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันนั้น พนักงาน พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานประกอบการ ตำแหน่ง อายุการทำงาน และรายได้รวมที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการพัฒนา การรักษา และการใช้ประโยชน์ไม่แตกต่างกัน สำหรับในด้านการสรรหา/คัดเลือก มีปัจจัยส่วนบุคคล คือ สถานประกอบการที่เจ้าของมีสัญชาติต่างกัน มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสรรหา/คัดเลือกแตกต่างกัน 5) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคาดหวังของพนักงานต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น มีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลเชิงลบต่อความคาดหวังในด้านการสรรหา/คัดเลือก ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการของต่างชาติอายุของพนักงานที่ต่ำกว่า 20 ปีและอายุในช่วง 46-50 ปี การศึกษาระดับประกาศนียบัตรปวช./ปวส. และรายได้รวมในช่วง 10,001-15,000 บาท/เดือน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลในเชิงบวกต่อความคาดหวังในด้านการพัฒนา คือ อายุของพนักงาน ในช่วง 20-25 ปี และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลในเชิงลบต่อความคาดหวังในด้านการศึกษา คือ รายได้รวมของพนักงานในช่วง 10,001-15,000

บาท/เดือน สำหรับในด้านการใช้ประโยชน์นั้นไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคาดหวังในด้านนี้แต่อย่างใด

สัจชัยพร อุทัยพันธุ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง “บทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสถานประกอบการจังหวัดขอนแก่น” เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบบทบาทโดยภาพรวมและรายด้านของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในสถานประกอบการในจังหวัดขอนแก่น โดยมุ่งเน้นในด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ด้านการเป็นผู้เชี่ยวชาญทางการบริหาร ด้านการเป็นผู้เชี่ยวชาญการพนักงาน และด้านการเป็นตัวการในการเปลี่ยนแปลงโดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 145 คน เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 121 ชุด ผลการศึกษาพบว่า

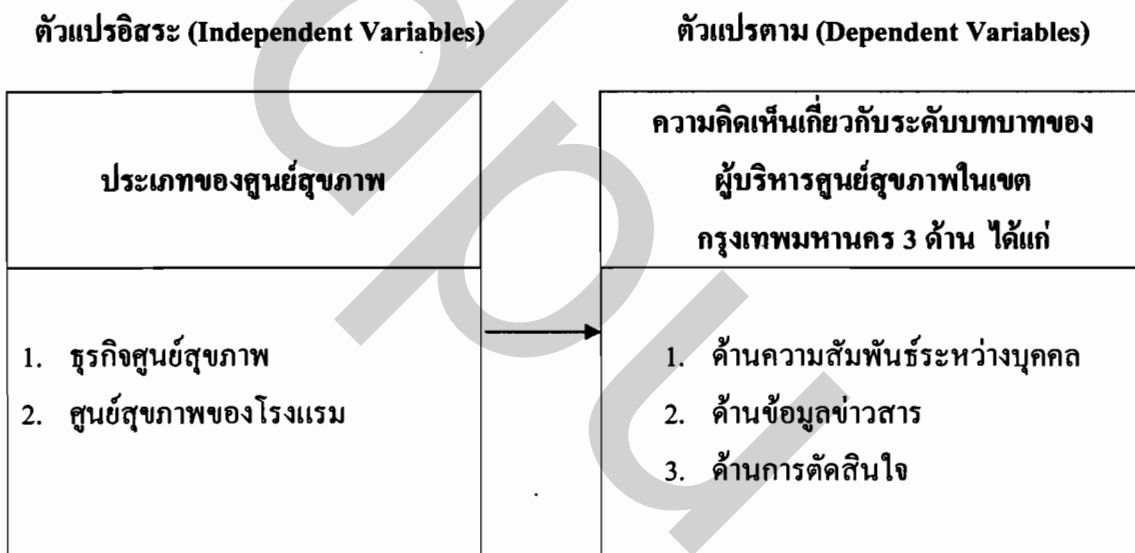
นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสถานประกอบการในจังหวัดขอนแก่น ได้ดำเนินการในบทบาทด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์มากที่สุด รองลงมาเป็นค้ำุนการเป็นผู้เชี่ยวชาญการพนักงาน รองลงมาคือด้านการเป็นผู้เชี่ยวชาญทางการบริหารและบทบาทด้านการเป็นตัวการในการเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีขั้นตอนและกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารศูนย์สุขภาพที่เป็นธุรกิจศูนย์สุขภาพและศูนย์สุขภาพของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 122 คน

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่อยู่ในตำแหน่ง ผู้จัดการศูนย์สุขภาพ หรือตำแหน่งที่เรียกอย่างอื่นที่มีงานในหน้าที่รับผิดชอบเทียบเท่าหรือคล้ายคลึงกับตำแหน่งผู้จัดการศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน จำแนกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 ธุรกิจศูนย์สุขภาพ (Health clubs/Fitness facilities) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 คน

2.2 ศูนย์สุขภาพของโรงแรม (Hotel fitness facilities) จากโรงแรมระดับตั้งแต่ 3,4 และ 5 ดาว ซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย (Thai Hotel Association) จำนวน 50 คน

ซึ่งได้มาโดยกำหนดขนาดตัวอย่างของลิเคอร์ท์ และมอร์แกน (อ้างใน ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์, 2538 : 236-237) เป็นตารางกำหนดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ขนาดความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ตารางที่ 3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของศูนย์สุขภาพ	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. ธุรกิจศูนย์สุขภาพ	55	48
2. ศูนย์สุขภาพของโรงแรม	60	52
รวม	115	100

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้พัฒนามาจากแนวคิดของ เฮนรี มินส์เบิร์ก, 1980 (อ้างใน เสนาะ ดิยาว, 2543) เพื่อให้เหมาะกับเนื้อหาของการวิจัยครั้งนี้

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สาขาวิชา อายุงาน ตั้งแต่จบการศึกษา อายุงานในศูนย์สุขภาพปัจจุบัน และประเภทของศูนย์สุขภาพในปัจจุบันที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ซึ่งลักษณะของแบบสำรวจเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 3 ด้าน จำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อ ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ข้อ 1-9 จำนวน 9 ข้อ ด้านข้อมูลข่าวสารข้อ 10-20 จำนวน 11 ข้อ และด้านการตัดสินใจ ข้อ 21-30 จำนวน 10 ข้อ ลักษณะของแบบสำรวจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5

ระดับ (Rating Scale) ของลิเคอร์ท (Likert) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประมาณค่า 1 ถึง 5 ซึ่งเป็นระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 2 ประเภท โดยเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 กำหนดคำตอบ 5 ระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท	ค่าคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

- ข้อมูลจากแบบสำรวจที่เก็บรวบรวมได้ นำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for window โดยมีรายละเอียดดังนี้
- ข้อมูลส่วนที่ 1 วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
- ข้อมูลส่วนที่ 2 วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แปลผลค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายตามวิธีการของลิเคอร์ท (Likert R. 1932 อ้างใน เพชรน้อย สิ่งช่างชัย, 2536 : 273-296) การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับการมีบทบาท
4.55 - 5.00	หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ที่มีบทบาท มากที่สุด
3.55 - 4.54	หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ที่มีบทบาท มาก
2.55 - 3.54	หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ที่มีบทบาท ปานกลาง
1.55 - 2.54	หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ที่มีบทบาท น้อย
1.00 - 1.54	หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ที่มีบทบาท น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

1. ศึกษารายละเอียดจากเอกสาร ตำรา บทความ วิทยานิพนธ์ และผลงาน วิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของผู้บริหาร
2. สร้างแบบสอบถาม ให้ตรงกับกรอบแนวคิดของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและถ้อยคำให้รัดกุมเหมาะสมครอบคลุมและตรงกับจุดประสงค์ที่ต้องการศึกษาก่อนนำฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป
4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหารในกลุ่มสปลา ซึ่งมีรูปแบบที่คล้ายคลึงกับศูนย์สุขภาพ จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบ ความยากง่ายและความเข้าใจในข้อคำถาม และคำนวณค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ได้ 0.9372 (Cronbach, 1970 อ้างใน วิรัช ธีรประยูร, 2536 : 46)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับ การวิจัย ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้จัดการศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ติดต่อและเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากศูนย์สุขภาพต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ผู้วิจัยสามารถเก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาได้จำนวน 95 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 95

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยการใช้ค่าทางสถิติ ต่อไปนี้

1. แสดงผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณลักษณะส่วนบุคคล โดยการใช้สถิติ ค่าร้อยละ (Percentage)

2. แสดงผลการศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านการตัดสินใจของผู้บริหาร ศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. แสดงผลการศึกษา เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับ บทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพจำแนกตามประเภทของศูนย์สุขภาพ โดยการใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ทดสอบความสัมพันธ์และความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจำแนกเป็น ธุรกิจศูนย์สุขภาพและศูนย์สุขภาพของโรงแรม เกี่ยวกับบทบาททั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านข้อมูลข่าวสารและด้านการตัดสินใจ โดยการใช้การทดสอบแบบ (t-test)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเก็บกลับมาได้อย่างสมบูรณ์จำนวน 95 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิเคราะห์ได้นำเสนอ ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นการนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์การศึกษา ซึ่งประกอบด้วย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านการตัดสินใจของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการตัดสินใจของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่าง ผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ กับผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม

ส่วนที่ 3 เป็นการนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอด้วย ตารางดังต่อไปนี้คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	60	63.2
หญิง	35	36.8
รวม	95	100.0

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.2% รองลงมาเป็นเพศหญิง 36.8%

ตารางที่ 5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหาร
ศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
26 - 30 ปี	21	22.1
31 - 35 ปี	40	42.1
มากกว่า 35 ปี	34	35.8
รวม	95	100.0

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31- 35 ปี ร้อยละ 42.1% รองลงมามีช่วงอายุ มากกว่า 35 ปีขึ้นไป ร้อยละ 35.8% มีช่วงอายุระหว่าง 26 - 30 ปีเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 22.1%

ตารางที่ 6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหาร
ศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิสูงสุด

วุฒิสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปก.ศ สูง หรือ อนุปริญญา	3	3.2
ปริญญาตรี	65	68.4
สูงกว่าปริญญาตรี	27	28.4
รวม	95	100.0

จากตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.4% รองลงมามีวุฒิการศึกษา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 28.4% มีวุฒิการศึกษา ระดับปก.ศ สูง หรือ อนุปริญญาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 3.2%

ตารางที่ 7 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหาร ศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา

สาขาวิชาที่จบการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พลศึกษา	33	34.7
วิทยาศาสตร์การกีฬา	26	27.4
บริหารธุรกิจ	21	22.1
อื่นๆ	15	15.8
รวม	95	100.0

จากตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหาร ศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่จบสาขาวิชา พลศึกษา ร้อยละ 34.7% รองลงมาจบสาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬา ร้อยละ 27.4% รองลงมาจบสาขาวิชา บริหารธุรกิจ ร้อยละ 22.1% ลำดับสุดท้ายจบสาขาวิชา อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 15.8%

ตารางที่ 8 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหาร ศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงานตั้งแต่จบการศึกษา

อายุงานตั้งแต่จบการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	4	4.2
5-10 ปี	23	24.2
11-15 ปี	34	35.8
มากกว่า 15 ปี	34	35.8
รวม	95	100.0

จากตารางที่ 8 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหาร ศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุงานสูงสุดอยู่ใน 2 ช่วง คือ 11-15 ปี และ มากกว่า 15 ปี ในสัดส่วนที่เท่ากันคือ ร้อยละ 35.8% รองลงมาอายุงานในช่วง 5-10 ปี ร้อยละ 24.2% และ อายุงานในช่วง น้อยกว่า 5 ปี เป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 4.2%

ตารางที่ 9 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหาร
ศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงานในศูนย์สุขภาพที่ทำอยู่ปัจจุบัน

อายุงานในศูนย์สุขภาพที่ทำอยู่ปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
0 - 2 ปี	10	10.5
3 - 5 ปี	42	44.2
6 - 10 ปี	25	26.3
มากกว่า 10 ปี	18	18.9
รวม	95	100.0

จากตารางที่ 9 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันในช่วง 3-5 ปี มีร้อยละ 44.2% รองลงมาอายุงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันอยู่ในช่วง 6-10 ปี ร้อยละ 26.3% รองลงมาอายุงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันอยู่ในช่วง มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 18.9% และ กลุ่มที่มีอายุงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันลำดับสุดท้ายคือช่วง 0-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.5%

ตารางที่ 10 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหาร
ศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของศูนย์สุขภาพที่ทำงานอยู่
ในปัจจุบัน

ประเภทของศูนย์สุขภาพที่ทำงานอยู่ปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธุรกิจศูนย์สุขภาพ	45	47.4
ศูนย์สุขภาพของ โรงแรม	50	52.6
รวม	95	100.0

จากตารางที่ 10 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นประเภท ศูนย์สุขภาพของ โรงแรม ร้อยละ 52.6% รองลงมาเป็นประเภท ธุรกิจศูนย์สุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 47.4 %

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาซึ่งประกอบด้วย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการตัดสินใจของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะนำเสนอเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านการตัดสินใจของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

บทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานคร	N (95)	\bar{X}	S.D.	ระดับของการมีบทบาท
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	95	3.77	0.81	มาก
ด้านข้อมูลข่าวสาร	95	3.11	0.8	ปานกลาง
ด้านการตัดสินใจ	95	3.24	0.95	ปานกลาง
รวม	95	3.37	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้บริหารศูนย์สุขภาพ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการจัดการในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า บทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) ด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) และด้านการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร
ในภาพรวม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

บทบาทของผู้บริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	N (95)	\bar{X}	S.D.	ระดับของ การมีบทบาท
เป็นประธานในการเปิด-ปิด หรือมอบรางวัล ในกิจกรรมต่างๆ ที่จัดให้แก่พนักงาน สมาชิก	95	3.06	1.18	ปานกลาง
เป็นตัวแทนในการต้อนรับ และนำเยี่ยมชมกิจการ เมื่อมีผู้มาศึกษาดูงานในหน่วยงาน	95	4.20	0.59	มาก
เป็นผู้ลงนามในเอกสารที่ติดต่อกับหน่วยงาน ภายในภายนอกและเอกสารราชการ	95	3.72	0.86	มาก
ให้โอกาสพนักงานได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ตามความถนัดและความสามารถ	95	4.06	0.74	มาก
ยกย่องให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับ โดยเท่าเทียมกัน	95	4.20	0.65	มาก
จัดให้มีการอบรม ทบทวน ฝึกฝน พัฒนาทักษะ ใหม่ๆ ให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	95	3.47	0.85	ปานกลาง
เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุก ระดับเมื่อเกิดเมื่อเกิดปัญหาและข้อขัดแย้ง	95	4.03	0.68	มาก
จัดให้มีการพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ อันดีต่อกันของพนักงานและสมาชิก	95	2.94	0.88	ปานกลาง
เป็นตัวแทนหน่วยงานในการประชุมร่วมกับ หน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรของท่าน	95	4.26	0.89	มาก
รวม	95	3.77	0.81	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.77$) ยกเว้นการเป็นประธานในการเปิด-ปิด หรือมอบรางวัลในกิจกรรมต่างๆ ที่จัดให้แก่พนักงานสมาชิก ($\bar{X} = 3.06$) การจัดให้มีการอบรม ทบทวน ฝึกฝน พัฒนาทักษะใหม่ๆ ให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.47$) และการจัดให้มีการพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันของพนักงานและสมาชิก ($\bar{X} = 3.94$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท ของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานคร
ในภาพรวม ด้านข้อมูลข่าวสาร

บทบาทของผู้บริหารด้านข้อมูลข่าวสาร	N (95)	\bar{X}	S.D.	ระดับของการมีบทบาท
เป็นผู้แถลงข่าวในการจัดโครงการส่งเสริมสุขภาพ หรือเมื่อมีการจัดกิจกรรมต่างๆ	95	2.53	1.15	น้อย
อ่านรายงานติดตามความเคลื่อนไหวของแผนกอื่นๆ ใน องค์กรเพื่อปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานท่านไปพร้อมๆ กัน	95	3.37	0.73	ปานกลาง
สนทนากับผู้ปฏิบัติงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์อยู่เสมอ	95	3.40	0.86	ปานกลาง
อ่านและรวบรวมข้อมูลทางวิชาการจากวารสาร นิตยสาร ทั้งในและต่างประเทศอยู่เสมอ	95	3.31	0.86	ปานกลาง
สามารถใช้คอมพิวเตอร์และข้อมูลที่เป็นประโยชน์จาก อินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน	95	2.78	1.07	ปานกลาง
เป็นผู้แสวงหาความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาศักยภาพ ในการ ปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอ	95	3.52	0.87	ปานกลาง
เป็นผู้ที่สนใจความเคลื่อนไหวของลูกค้า คู่แข่ง คู่ค้า และ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เพื่อรวบรวมข้อมูลมาใช้ให้เกิด ประโยชน์ในการบริหารงาน	95	3.59	0.88	มาก
เป็นผู้คัดเลือกและส่งข้อมูลมอบให้กับผู้ปฏิบัติงานสมาชิก ลูกค้าที่สนใจเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์	95	3.53	0.84	ปานกลาง
เป็นผู้จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน ผลประกอบการของ หน่วยงาน เพื่อเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงอย่างถูกต้อง เรียบร้อย	95	3.97	0.74	มาก
จัดทำแผนงาน งบประมาณ กิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริม และให้บริการแก่สมาชิกเป็นประจำทุกๆ เดือน	95	3.46	0.84	ปานกลาง
เป็นผู้แถลง แผนงาน การดำเนินงาน และแนวโน้มของ การปรับปรุงพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานใน การประชุม ฝ่ายบริหารประจำเดือนและประจำปี	95	3.85	0.74	มาก
รวม		3.11	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านข้อมูลข่าวสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) ยกเว้น การเป็นผู้ที่สนใจความเคลื่อนไหวของลูกค้า คู่แข่ง คู่ค้า และผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ($\bar{X} = 3.59$) การเป็นผู้จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน ผลประกอบการของหน่วยงาน เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร ระดับสูงอย่างถูกต้องเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.97$) และการเป็นผู้แถลง แผนงาน การดำเนินงาน และ แนวโน้มของการปรับปรุงพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานในการประชุมฝ่ายบริหารประจำเดือนและ ประจำปี อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท ของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ด้านการตัดสินใจ

บทบาทของผู้บริหารด้านการตัดสินใจ	N (95)	\bar{X}	S.D.	ระดับของการมีบทบาท
เป็นผู้คิดและปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานอันจะ ช่วยให้เกิดการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการ ดำเนินงาน	95	3.51	0.80	ปานกลาง
เป็นผู้ริเริ่ม สร้างสรรค์ โครงการ โปรแกรมกิจกรรม ใหม่ๆ ให้กับพนักงานและสมาชิกอยู่เสมอ	95	3.28	0.92	ปานกลาง
สามารถแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาด ของพนักงานได้รวดเร็วและถูกต้อง	95	3.77	0.66	มาก
เป็นตัวแทนขององค์กรในการพิจารณาคัดเลือกเจรจา ต่อรองราคาสินค้า และประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ กับ ตัวแทนผู้ค้า	95	2.97	0.93	ปานกลาง
เป็นตัวแทนขององค์กรในการพิจารณาเสนองบประมาณ กำหนดปริมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ กิจกรรมต่างๆ ให้ เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด	95	3.24	0.94	ปานกลาง
เป็นผู้ลงนามในใบสั่งสินค้า และเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา อันเกิดจากการผิดสัญญาของคู่ค้า	95	2.71	1.14	ปานกลาง
เป็นผู้พิจารณาจัดสรร อัตรากำลังจ้างพนักงานประจำ ชั่วคราว และอัตรากำลังพิเศษ ต่างๆ	95	3.11	1.07	ปานกลาง

ตารางที่ 14 (ต่อ)

บทบาทของผู้บริหารด้านการตัดสินใจ	N (95)	\bar{X}	S.D.	ระดับของการมีบทบาท
เป็นผู้คัดเลือกบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายใต้บังคับบัญชาของท่าน	95	4.19	0.70	มาก
เป็นตัวแทนในการเจรจาเงื่อนไขต่างๆ ในเรื่องรายได้สวัสดิการ และระเบียบปฏิบัติของพนักงาน ต่อผู้บริหารระดับสูง	95	2.85	1.14	ปานกลาง
ให้ความร่วมมือหรือตกลงทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับคู่แข่ง คู่ค้า และหน่วยงานอื่นๆ อย่างสม่ำเสมอ	95	2.81	1.23	ปานกลาง
รวม		3.24	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านข้อมูลข่าวสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) ยกเว้นความสามารถในการแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาด ของพนักงานได้รวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.77$) และ การเป็นผู้คัดเลือกบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายใต้บังคับบัญชาของท่าน ($\bar{X} = 4.4.19$) อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของศูนย์สุขภาพ ได้แก่ ธุรกิจศูนย์สุขภาพ และศูนย์สุขภาพของโรงแรม

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ กับผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหาร	ผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ (n = 45)			ผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ของโรงแรม (n = 50)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับการมีบทบาท	\bar{X}	S.D.	ระดับการมีบทบาท
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.91	0.85	มาก	3.65	0.72	มาก
ข่าวสาร	3.56	0.88	มาก	3.24	0.80	ปานกลาง
การตัดสินใจ	3.62	0.89	มาก	2.90	0.81	ปานกลาง
รวม	3.70	0.87	มาก	3.26	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริหารจัดการในภาพรวมของผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) และผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริหารจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$)

ตารางที่ 16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ และผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

บทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ (n = 45)			ผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ของโรงแรม (n = 50)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับการ มีบทบาท	\bar{X}	S.D.	ระดับการ มีบทบาท
เป็นประธานในการเปิด-ปิด หรือมอบรางวัลในกิจกรรมต่างๆ ที่จัดให้แก่พนักงาน สมาชิก	3.56	1.20	มาก	2.62	0.99	ปานกลาง
เป็นตัวแทนในการต้อนรับ และนำเยี่ยมชมกิจการเมื่อมีผู้มาศึกษาดูงานในหน่วยงาน	4.24	0.61	มาก	4.16	0.58	มาก
เป็นผู้ลงนามในเอกสารที่ติดต่อกับหน่วยงานภายในภายนอกและเอกสารราชการ	4.02	0.75	มาก	3.44	0.86	ปานกลาง
ให้โอกาสพนักงานได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามความถนัดและความสามารถ	4.11	0.78	มาก	4.02	0.71	มาก
ยกย่องให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับโดยเท่าเทียมกัน	4.13	0.63	มาก	4.26	0.66	มาก
จัดให้มีการอบรม ทบทวน ฝึกฝน พัฒนาทักษะใหม่ๆ ให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3.67	0.88	มาก	3.30	0.79	ปานกลาง
เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกระดับเมื่อเกิดเมื่อเกิดปัญหาและข้อขัดแย้ง	3.98	0.78	มาก	4.08	0.57	มาก
จัดให้มีการพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันของพนักงานและสมาชิก	3.36	0.93	ปานกลาง	2.56	0.64	ปานกลาง
เป็นตัวแทนหน่วยงานในการประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรของท่าน	4.13	1.08	มาก	4.38	0.67	มาก
รวม	3.91	0.85	มาก	3.65	0.72	มาก

จากตารางที่ 16 เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหาร ธุรกิจศูนย์สุขภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) และผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.65$)

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพและผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลพบว่าอยู่ในระดับมากเท่ากันยกเว้นการ “เป็นประธานในการเปิด-ปิด หรือมอบรางวัลในกิจกรรมต่างๆ ที่จัดให้แก่พนักงาน สมาชิก”, “เป็นผู้ลงนามในเอกสารที่ติดต่อกับหน่วยงานภายในภายนอกและเอกสารราชการ”, “จัดให้มีการอบรม ทบทวน ฝึกฝน พัฒนา ทักษะใหม่ๆ ให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ” และ “จัดให้มีการพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันของพนักงานและสมาชิก” ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารธุรกิจ ศูนย์สุขภาพอยู่ในระดับมาก แต่ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม อยู่ในระดับปานกลาง และการ “จัดให้มีการพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันของ พนักงานและสมาชิก” ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพและผู้บริหาร ศูนย์สุขภาพของโรงแรม อยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน

ตารางที่ 17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ และผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ของโรงแรม ด้านข้อมูลข่าวสาร

บทบาทด้านข้อมูลข่าวสาร	ผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ (n = 45)			ผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ของโรงแรม (n = 50)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับการ มีบทบาท	\bar{X}	S.D.	ระดับการ มีบทบาท
เป็นผู้แถลงข่าวในการจัดโครงการส่งเสริมสุขภาพ หรือเมื่อมีการจัดกิจกรรมต่างๆ	2.87	1.16	ปานกลาง	2.22	1.06	น้อย
อ่านรายงานติดตามความเคลื่อนไหวของแผนกอื่นๆ ในองค์กรเพื่อปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานท่านไป พร้อมๆ กัน	3.44	0.84	ปานกลาง	3.30	0.61	ปานกลาง
สนทนากับผู้ปฏิบัติงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์อยู่เสมอ	3.71	0.73	มาก	3.12	0.87	ปานกลาง
อ่านและรวบรวมข้อมูลทางวิชาการจากวารสาร นิตยสาร ทั้งในและต่างประเทศอยู่เสมอ	3.40	0.89	ปานกลาง	3.22	0.84	ปานกลาง
สามารถใช้คอมพิวเตอร์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ จากอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน	3.22	1.06	ปานกลาง	2.38	0.92	น้อย

ตารางที่ 17 (ต่อ)

บทบาทด้านข้อมูลข่าวสาร	ผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ (n = 45)			ผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ของโรงแรม (n = 50)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับการ มีบทบาท	\bar{X}	S.D.	ระดับการ มีบทบาท
เป็นผู้แสวงหาความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเทคโนโลยี ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาศักยภาพ ใน การปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอ	3.69	0.85	มาก	3.36	0.88	ปานกลาง
เป็นผู้ที่สนใจความเคลื่อนไหวของลูกค้า คู่แข่ง คู่ค้า และผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เพื่อรวบรวมข้อมูลมาใช้ให้ เกิดประโยชน์ในการบริหารงาน	3.91	0.95	มาก	3.30	0.71	ปานกลาง
เป็นผู้คัดเลือกและส่งข้อมูลมอบให้กับผู้ปฏิบัติงาน สมาชิก ลูกค้าที่สนใจเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์	3.71	0.92	มาก	3.36	0.72	ปานกลาง
เป็นผู้จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน ผลประกอบการ ของหน่วยงาน เพื่อเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงอย่าง ถูกต้องเรียบร้อย	3.69	0.73	มาก	4.22	0.65	มาก
จัดทำแผนงาน งบประมาณ กิจกรรมต่างๆ เพื่อ ส่งเสริมและให้บริการแก่สมาชิกเป็นประจำทุก เดือน	3.69	0.76	มาก	3.26	0.85	ปานกลาง
เป็นผู้แถลง แผนงาน การดำเนินงาน และแนวโน้ม ของการปรับปรุงพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานใน การประชุมฝ่ายบริหารประจำเดือนและประจำปี	3.84	0.82	มาก	3.86	0.67	มาก
รวม	3.56	0.88	มาก	3.24	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพจะอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม จะอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$)

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพจะอยู่ในระดับมาก ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม จะอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการ “เป็นผู้จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน ผลประกอบการของหน่วยงาน เพื่อเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงอย่างถูกต้องเรียบร้อย”, “เป็นผู้แถลง แผนงาน การดำเนินงาน และแนวโน้มของการปรับปรุงพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานในการประชุมฝ่ายบริหารประจำเดือนและประจำปี” ที่มีความคิดเห็นในระดับมากเท่ากัน และการ”อ่าน

รายงานติดตามความเคลื่อนไหวของแผนกอื่นๆ ในองค์กรเพื่อปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานท่านไปพร้อมๆ กัน”, “อ่านและรวบรวมข้อมูลทางวิชาการจากวารสาร นิตยสาร ทั้งในและต่างประเทศอยู่เสมอ” ผู้บริหารมีความคิดเห็นในระดับปานกลางเท่ากัน ส่วนการ”เป็นผู้แถลงข่าวในการจัดโครงการส่งเสริมสุขภาพหรือเมื่อมีการจัดกิจกรรมต่างๆ”, “สามารถใช้คอมพิวเตอร์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน” ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพจะอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม จะอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ และผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม ด้านการตัดสินใจ

บทบาทด้านการตัดสินใจ	ผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ (n = 45)			ผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ของโรงแรม (n = 50)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับการ มีบทบาท	\bar{X}	S.D.	ระดับการ มีบทบาท
เป็นผู้คิดและปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน อันจะช่วยให้เกิดการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการ ดำเนินงาน	3.87	0.76	มาก	3.18	0.69	ปานกลาง
เป็นผู้ริเริ่ม สร้างสรรค์ โครงการ โปรแกรม กิจกรรมใหม่ๆ ให้กับพนักงานและสมาชิกอยู่เสมอ	3.40	0.86	ปานกลาง	3.18	0.96	ปานกลาง
สามารถแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงาน ผิดพลาด ของพนักงาน ได้รวดเร็วและถูกต้อง	3.67	0.56	มาก	3.86	0.73	มาก
เป็นตัวแทนขององค์กรในการพิจารณาคัดเลือกเจรจา ต่อรองราคาสินค้า และประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ กับตัวแทนผู้ค้า	3.44	0.94	ปานกลาง	2.54	0.68	ปานกลาง
เป็นตัวแทนขององค์กรในการพิจารณาเสนอ งบประมาณ กำหนดปริมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ กิจกรรมต่างๆ ให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด	3.82	0.68	มาก	2.72	0.83	ปานกลาง
เป็นผู้ลงนามในใบสั่งสินค้า และเป็นผู้พิจารณา แก้ไขปัญหาอันเกิดจากการผิดสัญญาของคู่ค้า	3.36	1.09	ปานกลาง	2.12	0.82	น้อย
เป็นผู้พิจารณาจัดสรร อดครการจ้างพนักงานประจำ ชั่วคราว และอัตราจ้างพิเศษ ต่างๆ	3.33	1.07	ปานกลาง	2.90	1.04	ปานกลาง
เป็นผู้คัดเลือกบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายใต้บังคับ บัญชาของท่าน	4.33	0.67	มาก	4.06	0.71	มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ)

บทบาทด้านการตัดสินใจ	ผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ (n = 45)			ผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ของโรงแรม (n = 50)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับการ มีบทบาท	\bar{X}	S.D.	ระดับการ มีบทบาท
เป็นตัวแทนในการเจรจาเงื่อนไขต่างๆ ในเรื่องรายได้ สวัสดิการ และระเบียบปฏิบัติของพนักงาน ต่อ ผู้บริหารระดับสูง	3.56	1.08	มาก	2.22	0.76	น้อย
ให้ความร่วมมือหรือตกลงทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับ คู่แข่ง คู่ค้า และหน่วยงานอื่นๆ อย่างสม่ำเสมอ	3.47	1.22	ปานกลาง	2.22	0.91	น้อย
รวม	3.62	0.89	มาก	2.90	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพจะอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม จะอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$)

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพและผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่าการ “สามารถแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาด ของพนักงาน ได้รวดเร็วและถูกต้อง”, “เป็นผู้คัดเลือกบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายใต้บังคับบัญชาของท่าน” มีความคิดเห็นในระดับมากเท่ากัน “การเป็นผู้ริเริ่ม สร้างสรรค์ โครงการ โปรแกรมกิจกรรมใหม่ๆ ให้กับพนักงานและสมาชิกอยู่เสมอ”, “เป็นตัวแทนขององค์กรในการพิจารณาคัดเลือกเจรจาต่อรองราคาสินค้า และประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ กับตัวแทนผู้ค้า” มีความคิดเห็นในระดับปานกลางเท่ากัน การ”เป็นผู้คิดและปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานอันจะช่วยให้เกิดการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน”, “เป็นตัวแทนขององค์กรในการพิจารณาเสนองบประมาณ กำหนดปริมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ กิจกรรมต่างๆ ให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด” ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพจะอยู่ในระดับมาก ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม จะอยู่ในระดับปานกลาง การ”เป็นผู้ลงนาม ใบสั่งซื้อสินค้า และเป็นผู้พิจารณา แก้ไขปัญหาอันเกิดจากการผิดสัญญาของผู้ค้า”, “ให้ความร่วมมือหรือตกลงทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับคู่แข่ง คู่ค้า และหน่วยงานอื่นๆ อย่างสม่ำเสมอ” ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพจะอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม จะอยู่ในระดับน้อย และการ”เป็นตัวแทนในการ

เจรจาเงื่อนไขต่างๆ ในเรื่องรายได้สวัสดิการ และระเบียบปฏิบัติของพนักงาน ต่อผู้บริหารระดับสูง” ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพจะอยู่ในระดับมาก ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม จะอยู่ในระดับน้อย

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านการตัดสินใจของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ กับผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม

ตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหาร ระหว่างธุรกิจศูนย์สุขภาพกับศูนย์สุขภาพของโรงแรม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการตัดสินใจ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท ของผู้บริหาร	ธุรกิจศูนย์สุขภาพ (n = 45)			ธุรกิจศูนย์สุขภาพ ของโรงแรม (n = 50)			t-test	Sig.
	\bar{X}	S.D.	ระดับการ มีบทบาท	\bar{X}	S.D.	ระดับการ มีบทบาท		
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.91	0.85	มาก	3.65	0.72	มาก	2.017	0.047
ข่าวสาร	3.56	0.88	มาก	3.24	0.80	ปานกลาง	2.594	0.011
การตัดสินใจ	3.62	0.89	มาก	2.90	0.81	ปานกลาง	5.133	0.000
รวม	3.70	0.87	มาก	3.26	0.78	ปานกลาง	4.589	0.000

จากตารางที่ 19 พบว่า เมื่อใช้ค่าที่ ทดสอบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารระหว่างผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพกับผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม พบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาท ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ✓

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับ “การศึกษาคำความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคำความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการตัดสินใจของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ กับ ผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม โดยมีสมมุติฐานในการวิจัยคือ ผู้บริหารของศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภทต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริหารแตกต่างกัน ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประเภทของศูนย์สุขภาพ จำแนกเป็น 2 ประเภทคือ ธุรกิจศูนย์สุขภาพ และ ศูนย์สุขภาพของ โรงแรม ตัวแปรตาม มุ่งศึกษาตามแนวคิดของ Henry Mintzberg ได้แบ่งบทบาทของผู้บริหารไว้ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการตัดสินใจ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 110 คน โดยแบ่งออกเป็น ผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ และผู้บริหารศูนย์สุขภาพของ โรงแรม จำนวน 52 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ จำนวน 45 คน ผู้บริหารศูนย์สุขภาพของ โรงแรม จำนวน 50 คน ซึ่งในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างง่าย โดยใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของโคลจิกซ์ และมอร์แกน (R.V. Krejcie and Morgan) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และมีความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม ร้อยละ 5

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหาร ลักษณะเป็นแบบการประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert's Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีจำนวน 30 ข้อ

แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้กรอบแนวคิดของ Henry Mintzberg เนื้อหา ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์โดยใช้ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for Windows

โดยข้อมูลส่วนที่ 1 วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลส่วนที่ 2 วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ข้อมูลส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ (Independent) ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. พบว่าบทบาทการจัดการในภาพรวมของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขต กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานครปฏิบัติบทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก สำหรับบทบาทอีกสองด้านคือ บทบาทด้านข้อมูลข่าวสาร และบทบาทด้านการตัดสินใจ ผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานครปฏิบัติบทบาทอยู่ในระดับปานกลางทั้งสองด้าน

2. เมื่อเปรียบเทียบบทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านข้อมูลข่าวสารและด้านการตัดสินใจของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของธุรกิจ ศูนย์สุขภาพและศูนย์สุขภาพของโรงแรม พบว่า ในภาพรวม ผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพมีบทบาทในการจัดการมากกว่า ผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพปฏิบัติบทบาทการจัดการมากกว่าผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรมทั้งสามด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการตัดสินใจ

3. เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า บทบาทของผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ กับ ผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้งสามด้าน อันได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการตัดสินใจ

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย บทบาทการจัดการของผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีเพียงค่าเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีบทบาทในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Henry, Mintzberg (1960) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารดำเนินบทบาทต่างๆ เพื่อการสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล และกลุ่มบุคคลทั้งที่อยู่ภายในองค์กรและภายนอกองค์กร โดยผู้บริหารทั้งหลายต้องทำหน้าที่ในฐานะตัวแทนหรือสัญลักษณ์ขององค์กร และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรัชดา ศาสตร์สุข ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการใช้ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ ตำแหน่งของผู้บริหารในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งแบ่งเป็นผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้นจำนวน 175 คน ในภาพรวมของผู้บริหารศูนย์สุขภาพจะมีความสัมพันธ์ในด้านการใช้ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก กว่าด้านอื่นๆ ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับข้อสรุปของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) ได้กล่าวถึงทักษะของผู้บริหารด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคล การร่วมมือกัน การทำงานเป็นทีม การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ความรู้สึกมั่นใจและมีอิสระของบุคคลในการแสดงความคิดเห็น นอกจากนั้นผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับข้อสรุปของ สมยศ นาวิการ (2540) ได้กล่าวถึงทักษะของผู้บริหารด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ได้อย่างดี การจงใจการกำกับดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กร เช่น การจงใจ การประสานงาน การเป็นผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการแก้ไขความขัดแย้ง ผู้ที่มีทักษะทางมนุษยสัมพันธ์จะเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงออกด้วยตัวเอง และการกระตุ้นการมีส่วนร่วม ในส่วนบทบาทด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโครงสร้างขององค์กรยังมีผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป เช่น เจ้าของ กรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการ หรือผู้จัดการทั่วไป ซึ่งมีระดับที่สูงกว่าในสายการบังคับบัญชา เป็นผู้พิจารณาในเรื่องซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรทำให้ผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพไม่สามารถดำเนินการต่างๆ ในทั้ง 2 ด้านได้เต็มศักยภาพ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลง หรือการดำเนินการขององค์กรโดยรวม

2. ผลการเปรียบเทียบบทบาทการจัดการของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ จำแนกตามประเภท เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจุดประสงค์เป้าหมายของการดำเนินธุรกิจขององค์กรที่แตกต่างกัน ความเป็นอิสระในการบริหารจัดการหน่วยงานของแต่ละประเภทมีขนาดและความสำคัญที่แตกต่างกัน ตลอดจนโครงสร้างองค์กรที่มีขนาดและประเภทที่แตกต่าง กล่าวคือ กล่าวคือ ธุรกิจศูนย์สุขภาพมุ่งที่จะดำเนินธุรกิจใน

อุตสาหกรรมอย่างครบวงจรและมีการพัฒนาทั้งด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ กิจกรรม บุคลากร และการบริการอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากมีการแข่งขันทางธุรกิจสูง ดังจะเห็นว่าในปัจจุบันมีศูนย์สุขภาพจากต่างประเทศเข้ามาเปิดสาขาในประเทศไทย และมีการเติบโตขยายสาขาอย่างรวดเร็ว โดยอาศัยกระบวนการบริหาร ทักษะทางการบริหาร ดังนั้นผู้บริหารศูนย์ธุรกิจสุขภาพจึงจำเป็นต้องมีคุณสมบัติในการบริหารงานสูงและมีอิสระในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ ในขณะที่ศูนย์สุขภาพของโรงแรม จุดประสงค์ของการดำเนินธุรกิจมุ่งเน้นไปที่การให้บริการห้องพัก การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ผู้เดินทาง และการจัดเลี้ยง เป็นหลัก ทำให้ศูนย์สุขภาพของโรงแรมเป็นเพียงส่วนของการให้บริการหนึ่งในหลายๆ บริการที่จะจูงใจให้ผู้สนใจของห้องพักมากขึ้น โดยต้องอาศัยการบริการและความหลากหลายของกิจกรรมในศูนย์สุขภาพของโรงแรมที่ครบวงจรให้มากขึ้น เป็นกลยุทธ์ในการตลาดของอุตสาหกรรมโรงแรมและท่องเที่ยวอีกอย่างหนึ่ง ดังนั้นผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรมจึงมุ่งเน้นไปที่การอำนวยความสะดวกในเรื่องสถานที่ การตกแต่งอย่างมีสไตล์สวยงาม การให้บริการที่ประทับใจแก่แขกผู้เข้าพัก ผู้บริหารก็จะได้มีโอกาสใช้ทักษะกระบวนการบริหารเพียงบางด้าน ทำให้บทบาทหน้าที่แตกต่างกันกับผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพกล่าวคือ ธุรกิจศูนย์สุขภาพมุ่งที่จะดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมอย่างครบวงจรและมีการพัฒนาทั้งด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ กิจกรรม บุคลากร และการบริการอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากมีการแข่งขันทางธุรกิจสูง ดังจะเห็นว่าในปัจจุบันมีศูนย์สุขภาพจากต่างประเทศเข้ามาเปิดสาขาในประเทศไทย และมีการเติบโตขยายสาขาอย่างรวดเร็ว โดยอาศัยกระบวนการบริหาร ทักษะทางการบริหาร ดังนั้นผู้บริหารศูนย์ธุรกิจสุขภาพจึงจำเป็นต้องมีคุณสมบัติในการบริหารงานสูง และมีอิสระในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ ในขณะที่ศูนย์สุขภาพของ โรงแรม จุดประสงค์ของการดำเนินธุรกิจมุ่งเน้นไปที่การให้บริการห้องพัก การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ผู้เดินทาง และการจัดเลี้ยง เป็นหลัก ทำให้ศูนย์สุขภาพของโรงแรมเป็นเพียงส่วนของการให้บริการหนึ่งในหลายๆ บริการที่จะจูงใจให้ผู้สนใจของห้องพักมากขึ้น โดยต้องอาศัยการบริการและความหลากหลายของกิจกรรมในศูนย์สุขภาพของโรงแรมที่ครบวงจรให้มากขึ้น เป็นกลยุทธ์ในการตลาดของอุตสาหกรรมโรงแรมและท่องเที่ยวอีกอย่างหนึ่ง ดังนั้นผู้บริหารศูนย์สุขภาพของโรงแรมจึงมุ่งเน้นไปที่การอำนวยความสะดวกในเรื่องสถานที่ การตกแต่งอย่างมีสไตล์สวยงาม การให้บริการที่ประทับใจแก่แขกผู้เข้าพัก ผู้บริหารก็จะได้มีโอกาสใช้ทักษะกระบวนการบริหารเพียงบางด้าน ทำให้บทบาทหน้าที่แตกต่างกันกับผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดอบรม สัมมนา ผู้บริหารธุรกิจศูนย์สุขภาพ โดยองค์กรของรัฐบาล สมาคม ชมรม เพื่อสุขภาพ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการและคุณภาพ การบริการ เพื่อให้เกิดการพัฒนา การเติบโตของอุตสาหกรรม การส่งเสริมสุขภาพ อันจะส่งผลให้ประชาชนทั้งที่ด้อยโอกาสและมีโอกาสในสังคม ได้รับการบริการส่งเสริมสุขภาพอย่างมีคุณภาพและเท่าเทียมกัน

2. ควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้บริหารศูนย์สุขภาพในการพัฒนาศักยภาพ ด้านข้อมูลข่าวสารการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์และระบบไอทีให้มีทักษะและมีโอกาสในการนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ รวมไปถึงการเรียนรู้ และฝึกฝนในเรื่องของการจัดการ กระบวนการบริหาร ทักษะด้านการจัดการต่างๆ การบริหารการตลาด การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการประกอบการ]

3. ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในอุตสาหกรรม ส่งเสริมสุขภาพในวงกว้างให้มากขึ้น เช่น ธุรกิจสปา แอนด์ รีสอร์ท ศูนย์สุขภาพของโรงแรม ที่มีขนาดและการดำเนินกิจกรรมในระดับเดียวกับธุรกิจศูนย์สุขภาพ ศูนย์สุขภาพกีฬา และนันทนาการ (สปอร์ตคอมเพล็กซ์) ศูนย์สุขภาพและบำบัดในสถานพยาบาล ศูนย์สุขภาพชุมชนในระดับ เขต จังหวัด อำเภอ ให้มีความรู้ในการที่จะบริหารจัดการกิจกรรม และทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ ทั้งกับองค์กรประชาชน และผู้ใช้บริการ .

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กิตติมา ปรีดีคิดลภ. การบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์, 2529
- เจริญผล สุวรรณโชติ. ทฤษฎีการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ดาววันพับพลิซซิง, 2544
- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2536
- _____. การบริหารคิดและทำอย่างผู้จัดการใหญ่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัทสิ่งพิมพ์ไทย, 2532
- ปราณี จิตกรรมกิจศิลป์. เอกสารประกอบการสอน วิชาการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2543.
- ภิญโญ สาธร. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช, 2526
- ยรรยง โตจินดา. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์รวมสาสน์ 1977 จำกัด, 2542
- เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฎ์. การบริหารองค์การยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมนิติ จำกัด, 2539
- วิทยา ด้านธำรงกุล. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2546
- ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. ทฤษฎีและเทคนิคการสู่ตัวอย่าง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2538
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด, 2545
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. ทฤษฎี และปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรการพิมพ์พานิชย์, 2527.
- สมคิด บางโม. หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : นำอักษรการพิมพ์, 2538
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2521
- _____. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2526
- สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2536
- _____. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2526

สิริ เทศประสิทธิ์. บทบาทของนักบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช
จำกัด, 2529

สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : แพร์พิทยา, 2520

สุพัตรา สุภาพ. สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2531

เสนาะ ดิยาว์. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539

_____. หลักการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. “การวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำและพฤติกรรมผู้นำ” ประมวลสาระชุดวิชาการ
วิจัยการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 9. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
2536

_____. หลักและวิธีการวิจัยเกี่ยวกับผู้บริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
2536

วารสาร

ถวิล อรัญเวศ. “นักบริหารมืออาชีพ” วารสารวิชาการ. กุมภาพันธ์ 2544

ธีรพนธ์ คงนาวัง. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา”
วารสารวิชาการ. ธันวาคม 2543

มนัสวาสน์ โกวิทยา. “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับการศึกษาตลอดชีวิต” วารสารครุศาสตร์.
28, 3. มีนาคม-มิถุนายน 2543

วารสารสร้างเสริมสุขภาพ. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส). ปีที่ 1,
ฉบับที่ 1-2. มกราคม-เมษายน 2547

วิรัช แคนราช. “การเปรียบเทียบการวิ่งเหยาะสัปดาห์ละ 3 วัน กับ 5 วัน ที่มีผลต่อ สมรรถ
ภาพทางกาย” วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2,1. มกราคม-มิถุนายน 2542

เอกสารอื่นๆ

ธนรัตน์ เทพโยธิน. “บทบาทและสมรรถนะของผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ตามความคาดหวังของ
ผู้บริหารระดับสูงขององค์การธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน” การค้นคว้าแบบ
อิสระ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การมหบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544
รายงานประจำปี. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. 2545

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักนายกรัฐมนตรี. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8. มีนาคม 2547

วิทยานิพนธ์

- จตุรงค์ สดวกการ. “ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้บริหารกลุ่มบริษัทยูคอม” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2542
- ฉัฐพล นาคะ โยคี. “บทบาทครูผู้สอนในการเสริมสร้างประชาธิปไตยในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัด กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543
- ครุณี มโนรัตน์. “ความคาดหวังของพนักงานต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมรถยนต์ไทย ในปี ค.ศ. 200-2009” วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544
- ประยุทธ์ เปี่ยมงาม. “บทบาทและภารกิจของคณะกรรมการศึกษา การศาสนา และวัฒนธรรมจังหวัด ในเขตภาคการศึกษา 7” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534
- พงศา งามละเอียด. “การศึกษาความขัดแย้งด้านบทบาทของครูใหญ่และนักเรียน โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2518
- พวงเพชร วัชรอยู่. “ลักษณะบทบาทที่สัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของหัวหน้าภาคที่เป็นสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536
- วรพจน์ สุนิธิ. “การศึกษาการใช้ทักษะด้านการจัดการของผู้บริหารวิชาชีพทางวิศวกรรม ของบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, 2543
- สกล แก้วปวงคำ. “บทบาทของปลัดอำเภอในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543
- สมพงษ์ พุ่มดวง. “บทบาทของครูในโครงการโรงเรียนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมในจังหวัดภาคใต้” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543

- สมโภชน์ คชศิลา. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานเฝ้าระวังและส่งเสริมทันตสุขภาพนักเรียนประถมศึกษาตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าสถานีนอนามัย จังหวัดนครปฐม” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2544
- สมัค ชินบุตร. “การศึกษาบทบาทของกรมการศึกษาสังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538
- สัญญาพร อุทัยพันธ์. “บทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในสถานประกอบการ จังหวัดขอนแก่น” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2543
- สุรัชดา ศาสตร์สุข. “การศึกษาเปรียบเทียบการใช้ทักษะการบริหารของผู้บริหารในสำนักงานกลางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2542
- อัจฉรี ขจรไชยกุล. “คุณลักษณะของผู้บริหารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการบริหารงานในสถาบันราชภัฏพระนคร” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก, 2543

เว็บไซต์

- ทองหล่อ เดชไทย. 2546. การวิเคราะห์แผนพัฒนาสาธารณสุข ฉบับที่ 9 [Online]. Available URL:<http://www.thde.com/mph2/download.html>
- เศรษฐกิจพอเพียง [Online]. Available URL:<http://www.journallink.or.th/se.htm>
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. 2547. เมืองไทยสุขภาพดี 2547 [Online]. Available URL : <http://203.157.19.191/Principle%20%20Health%20Thailand.pdf>

ภาษาอังกฤษ

Books

- ↵ American Association of School Administrators. **Staff Relations in School Administration.** Washington D.C. : The Association, 1955.

Compbell, R.F. and others. **Introduction to Education Administration.** (5 th ed). Boston : Allyn and Bacon, 1974.

Katz, Daniel and Kahn, Robert. **The Social Psychology of Organization.** New York : John Wiley and Sons, 1966.

Katz, Daniel and Robert L. Kahn. **The Social Psychology of Organization.** 2nd.ed., New York : John Wiley, 1978.

Mintzberg, Henry. **Inside Our Strange World of Organizations.**

Mintzberg, Henry. **The Nature of Managerial.** London : Practice-Hall, Inc., 1980.

Sergiovanni, T.J. and others. **Education Governance and Administration.** (2 nd ed). Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1987.

William C. Grantham, Robert W. Patton, Tracy D. York, and Mitchel L. Winick. **Health fitness Management.** United State of America : Human Kinetics, 1998.

Article

Katz, Robert L.. **Skill of an Effective Administrator.** Harvard Business Review. 52 (September-October), 1974.

draft

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.**แบบสอบถาม****เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพ
ในเขตกรุงเทพมหานคร**

- คำชี้แจง**
1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทบัณฑิตศึกษาระดับบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการและการบริหารองค์การ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ข้อมูลที่ได้จะนำมาใช้วิเคราะห์และประเมินผลทางวิชาการจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ และขอขอบคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามนี้เป็นอย่างสูง
 2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำหน้าที่เป็นผู้บริหารอยู่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

 1. 26 - 30 ปี 2. 31 - 35 ปี 3. มากกว่า 35 ปี

3. วุฒิสถที่สุด

- () 1. ปก.ศ สูง หรือ อนุปริญญา
 () 2. ปริญญาตรี
 () 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สาขาวิชาที่จบการศึกษา

- () 1. พลศึกษา
 () 2. วิทยาศาสตร์การกีฬา
 () 3. บริหารธุรกิจ
 () 4. อื่นๆ ระบุ.....

5. อายุงานตั้งแต่จบการศึกษา

- () 1. น้อยกว่า 5 ปี
 () 2. 5 - 10 ปี
 () 3. 11 - 15 ปี
 () 4. มากกว่า 15 ปี

6. อายุงานในศูนย์สุขภาพปัจจุบันของท่าน

- () 1. 0 - 2 ปี
 () 2. 3 - 5 ปี
 () 3. 6 - 10 ปี
 () 4. มากกว่า 10 ปี

7. ประเภทของศูนย์สุขภาพของท่านในปัจจุบัน

- () 1. ธุรกิจศูนย์สุขภาพ
 ชื่อศูนย์สุขภาพ.....
 () 2. ศูนย์สุขภาพของโรงแรม
 ชื่อโรงแรม.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารศูนย์สุขภาพในเขต
กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาคำถามซึ่งเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารแล้วทำเครื่องหมายลงในช่องที่ท่านมีความคิดเห็นตรงกับระดับของบทบาทที่ท่านได้แสดงบทบาทเหล่านี้ในระดับใด

- 5 หมายถึง มีบทบาท มากที่สุด
4 หมายถึง มีบทบาท มาก
3 หมายถึง มีบทบาท ปานกลาง
2 หมายถึง มีบทบาท น้อย
1 หมายถึง มีบทบาท น้อยที่สุด

บทบาทของผู้บริหาร	ระดับของการมีบทบาท				
	1	2	3	4	5
1. ท่านเป็นประธานในการเปิด-ปิด หรือมอบรางวัล ในกิจกรรมต่างๆ ที่จัดให้แก่พนักงาน สมาชิก					
2. ท่านเป็นตัวแทนในการต้อนรับ และนำเยี่ยมชม กิจกรรมเมื่อมีผู้มาศึกษาดูงาน ในหน่วยงาน					
3. ท่านเป็นผู้ลงนามในเอกสารที่ติดต่อกับหน่วยงาน ภายนอก และเอกสารราชการ					
4. ท่านให้โอกาสพนักงานได้มีส่วนร่วมในการ ปฏิบัติงานตามความถนัดและความสามารถ					
5. ท่านยกย่องให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับ โดยเท่าเทียมกัน					
6. ท่านจัดให้มีการอบรม ทบทวน ฝึกฝน พัฒนา ทักษะใหม่ๆ ให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
7. ท่านเปิด โอกาสรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกระดับเมื่อเกิดปัญหาและข้อขัดแย้ง					
8. ท่านจัดให้มีการพบปะสังสรรค์เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันของพนักงานและสมาชิก					

บทบาทของผู้บริหาร	ระดับของการมีบทบาท				
	1	2	3	4	5
9. ท่านเป็นตัวแทนหน่วยงานในการประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรของท่าน					
10. ท่านเป็นผู้แถลงข่าวในการจัดโครงการส่งเสริมสุขภาพหรือเมื่อมีการจัดกิจกรรมต่างๆ					
11. ท่านอ่านรายงานติดตามความเคลื่อนไหวของแผนกอื่นๆ ในองค์กรเพื่อปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานท่านไปพร้อมๆ กัน					
12. ท่านสนทนากับผู้ปฏิบัติงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อยู่เสมอ					
13. ท่านอ่านและรวบรวมข้อมูลทางวิชาการจากวารสาร นิตยสาร ทั้งในและต่างประเทศอยู่เสมอ					
14. ท่านสามารถใช้คอมพิวเตอร์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน					
15. ท่านเป็นผู้แสวงหาความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาศักยภาพ ในการปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอ					
16. ท่านเป็นผู้ที่สนใจความเคลื่อนไหวของลูกค้าย คู่แข่ง คู่ค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เพื่อรวบรวมข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงาน					
17. ท่านเป็นผู้คัดเลือกและส่งข้อมูลมอบให้กับผู้ปฏิบัติงาน สมาชิก ลูกค้ายที่สนใจเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์					
18. ท่านเป็นผู้จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน ผลประกอบการของหน่วยงาน เพื่อเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงอย่างถูกต้องเรียบร้อย					
19. ท่านจัดทำแผนงาน งบประมาณ กิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมและให้บริการแก่สมาชิกเป็นประจำ ทุกๆ เดือน					

บทบาทของผู้บริหาร	ระดับของการมีบทบาท				
	1	2	3	4	5
20. ท่านเป็นผู้แถลง แผนงาน การดำเนินงาน และ แนวโน้มของการปรับปรุงพัฒนาศักยภาพของ หน่วยงานในการประชุมฝ่ายบริหารประจำเดือน และประจำปี					
21. ท่านเป็นผู้คิดและปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการ ปฏิบัติงานอันจะช่วยให้เกิดการพัฒนาและเพิ่ม ประสิทธิภาพการดำเนินงาน					
22. ท่านเป็นผู้ริเริ่ม สร้างสรรค์ โครงการ โปรแกรม กิจกรรมใหม่ๆ ให้กับพนักงานและสมาชิกอยู่เสมอ					
23. ท่านสามารถแก้ไขปัญหอันเกิดจากการปฏิบัติงาน ผิดพลาดของพนักงาน ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
24. ท่านเป็นตัวแทนขององค์กร ในการพิจารณาคัดเลือก เจริญ ต่อรองราคาสินค้า และ ประ โยชน์ที่องค์กรจะ ได้รับกับตัวแทนคู่ค้า					
25. ท่านมีส่วนในการพิจารณาเสนองบประมาณ กำหนด ปริมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ กิจกรรมต่างๆ ให้เหมาะสมและเกิดประ โยชน์สูงสุด					
26. ท่านเป็นผู้ลงนามในใบสั่งสินค้าและเป็นผู้พิจารณา แก้ไขปัญหอันเกิดจากการผิดสัญญาของคู่ค้า					
27. ท่านเป็นผู้พิจารณาจัดสรร อัตราการจ้างพนักงาน ประจำ ชั่วโมง และอัตราจ้างพิเศษต่างๆ					
28. ท่านเป็นผู้คัดเลือกบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายใต้ บังคับบัญชาของท่าน					
29. ท่านเป็นตัวแทนในการเจรจาเงื่อนไขต่างๆ ในเรื่อง รายได้ สวัสดิการและระเบียบปฏิบัติของพนักงาน ต่อผู้บริหารระดับสูง					
30. ท่านให้ความร่วมมือหรือตกลงทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับคู่แข่ง คู่ค้า และหน่วยงานอื่นๆ อย่างสม่ำเสมอ					

ภาคผนวก ข.

รายชื่อ กลุ่มประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร

1. คลีสิกส์ แสทซ์ ธนิยะพลาซ่า
2. คลีสิกส์ แสทซ์ ชาญอิสระ 2
3. คลีสิกส์ แสทซ์ แจ็งวัฒนะ
4. คลีสิกส์ แสทซ์ ประชาชื่น
5. คลีสิกส์ แสทซ์ เสรีเซ็นเตอร์
6. แคลิฟอร์เนีย สีสลม
7. แคลิฟอร์เนีย ปิ่นเกล้า
8. แคลิฟอร์เนีย สุขุมวิท
9. แคลิฟอร์เนีย รัชโยธิน
10. ฟิตเนส เฟิร์ส สุขุมวิท
11. ฟิตเนส เฟิร์ส บางนา
12. ฟิตเนส เฟิร์ส ปิ่นเกล้า
13. ฟิตเนส เฟิร์ส รังสิต
14. ฟิตเนส เฟิร์ส พระราม 3
15. ฟิตเนส เฟิร์ส พหลฯ 39
16. ฟิตเนส เฟิร์ส งามวงศ์วาน
17. ฟิตเนส เฟิร์ส รามอินทรา
18. โอลิมปิก คลับ
19. เยส ฟิตเนส
20. ฟิตเนส เวิร์ด
21. ยนตรกิจ
22. ชันทาวเวอร์
23. อนันตยา ฟิตเนส
24. เซ็นเตอร์ พอยซ์
25. ลิฟวิ่งฟิต
26. เวลด์ คลับ 1

27. เวลด์ คลับ 2
28. รินา คลับ
29. แจ่มจันทร์
30. อากัสรา
31. ฟิลิปเวน สุขุมวิท
32. ฟิลิปเวน ลาดพร้าว
33. สติมเมอร์ อินเตอร์
34. โอเอซิส
35. เอเทรียม แอททาเลติก คลับ
36. แคปิตอลคลับ
37. ออลสตาร์
38. โปโล คลับ
39. สปอร์ต คลับ
40. สโมสรราชพฤกษ์
41. สปอร์ต ซิตี
42. ปิยรมณ์ สปอร์ตคลับ
43. ปัญญา สปอร์ตคลับ
44. กันต์ - อริ สปอร์ตคลับ
45. ริเวอร์ไรท์ สปอร์ตคลับ
46. โรงแรม อโนมา สวิสท์
47. โรงแรม อมารี เอเทรียม
48. โรงแรม อมารี วอเตอร์เกต
49. โรงแรม อมารี แอร์พอร์ต
50. โรงแรม อมารี บลูเลอร์วาคท์
51. โรงแรม แอมบาสเคอร์
52. โรงแรม อลามันดา
53. โรงแรม เอเซีย
54. โรงแรม บันชนันท์
55. โรงแรม บางกอก แมริออท รีสอร์ท แอนด์ สปา
56. โรงแรม เซ็นทรัล พลาซ่า

57. โรงแรม เจ้าพระยาปาร์ค
58. โรงแรม คอนราท
59. โรงแรม คุณิตธานี
60. โรงแรม เอ็มเพรส
61. โรงแรม อิบิน่า เฮ้าส์
62. โรงแรม เอมบาสซี สวีทวินเซอร์
63. โรงแรม เอเวอร์ กรีน
64. โรงแรม ดิเอ็มเมอรัล
65. โรงแรม ดิเอ็มโพเรียม สวีทส์
66. โรงแรม เดอะ แกรนด์
67. โรงแรม โฟร์ ซีซั่น
68. โรงแรม โฟร์ วิงซ์
69. โรงแรม ฮิลตัน อินเตอร์เนชั่นแนล ปาร์คนายเลิศ
70. โรงแรม อินเตอร์ คอนติเนนตัล
71. โรงแรม แกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ
72. โรงแรม แกรนด์ ไชน่า ปรีนเซส
73. โรงแรม แม่น้ำ ริเวอร์ไซด์
74. โรงแรม มณเฑียร สุขุมวิท
75. โรงแรม นิเวศนิษฐา กรุงเทพฯ
76. โรงแรม ฮอลิเดย์ อิน คราวซ์
77. โรงแรม อิมพีเรียล ควีน ปาร์ค
78. โรงแรม อิมพีเรียล ธารา
79. โรงแรม เจ. ดับบลิว มารีออท
80. โรงแรม แพนแปซิฟิก กรุงเทพฯ
81. โรงแรม พลาซ่า แอททินิ
82. โรงแรม เซ็นจูรี ปาร์ค
83. โรงแรม แลนด์มาร์ค กรุงเทพฯ
84. โรงแรม สุขโขทัย
85. โรงแรม มณเฑียร ริเวอร์ไซด์
86. โรงแรม โนวาเทล โดคัส

87. โรงแรม โนวเทล สยามสแควร์
88. โรงแรม โนวเทล บางนา
89. โรงแรม โอเรียล
90. โรงแรม ฟอรั่มทาวน์
91. โรงแรม สยามซิตี
92. โรงแรม เคอร์ ทวิน ทาวเวอร์
93. โรงแรม เรดิสัน
94. โรงแรม รามา การ์เดนท์
95. โรงแรม แชนกีต้า

ประวัติผู้เขียน

นางสมนา สุขมะโน เกิดเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2504 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตพลศึกษา เมื่อปีการศึกษา 2526

ประวัติการทำงาน

- ครูฝึกบริหารกายและแอโรบิก สถานบริหารร่างกาย Sport X ปี พ.ศ. 2527
- วิทยากรส่งเสริมสุขภาพและครูฝึกแอโรบิก ศูนย์ฝึกบริหารร่างกาย กรมพลศึกษา ปี พ.ศ. 2529
- ครูฝึกบริหารร่างกายและแอโรบิก Clark Hatch Fitness Center โรงแรมฮิลด์ตัน ปาร์ค นายเลิศ ปี พ.ศ. 2532
- Club Manager, Clark Hatch Fitness Center, โรงแรมเคอ วิว พาเลซ (S.C. Park) ปี พ.ศ. 2536
- ผู้จัดการแผนกธาราบำบัด โรงพยาบาลศิริรินทร์ ปี พ.ศ. 2537
- ผู้จัดการศูนย์สุขภาพ Living Fit, SCB Park Plaza ปี พ.ศ. 2539
- ผู้อำนวยการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปี พ.ศ. 2543
- ปัจจุบันที่ปรึกษาศูนย์สุขภาพ