

การบริหารความเปลี่ยนแปลงของโรงแรมในเมืองพัทยาเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ

รจนารต ตะมุดตรี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ รณารถ ฤๅมฤๅตรี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.สุริยัน นนทศักดิ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ เตียววิเศษ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ โสภณพินิจ)

..... กรรมการ
(ดร.สุริยัน นนทศักดิ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ เตียววิเศษ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชติ สุนทรสมัย)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 21 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2550

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.สุริยัน นนทศักดิ์, รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ์ เดียววิเศษศ อาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ ดร.สมโภชน์ อเนกสุข ขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ โสภณพินิจ และดร.วุฒิชชาติ สุนทรสมัย คณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทาง และข้อคิดเห็น ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งที่ได้เป็นนิสิตในความดูแลของท่าน จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่าน พี่ ๆ และเพื่อน ๆ ทุกคน ที่มีส่วนช่วยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือในการจัดหาหนังสือและข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งมีส่วนทำให้การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบคุณอาจารย์จันทร์เพ็ญ หรดี และอาจารย์ปานจิต เกิดผล อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัวละมุลตรี และ คุณแม่ครุณี นายฉัตรชัย และนายฉัตรมงคล ละมุลตรี ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุนและเป็นกำลังใจในการศึกษาด้วยดีตลอดมา

รจนารถ ละมุลตรี

48920928: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: การบริหารความเปลี่ยนแปลง/ โรงแรม/ เมืองพัทยา/ การจัดการด้านสุขภาพ

รจนารถ ละมูลตรี: การบริหารความเปลี่ยนแปลงของโรงแรมในเมืองพัทยาเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ (THE CHANGE MANAGEMENT OF THE HOTELS IN PATTAYA CITY IN ORDER TO PROVIDE HEALTH SERVICE) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: สุริยัน นนทศักดิ์, Eh.D., วรณิ เดียวอิสเรศ, Ph.D. 95 หน้า. ปี พ.ศ. 2549.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เรื่อง การบริหารความเปลี่ยนแปลงของโรงแรมในเมืองพัทยาเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารความเปลี่ยนแปลงของโรงแรมในเมืองพัทยาเพื่อให้บริการด้านสุขภาพในด้านการสร้างแนวทางการเปลี่ยนแปลงได้ การวางแผนเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และการจัดระเบียบงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ของโรงแรมกลางในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 19 โรงแรม รวม 54 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์

ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมในเมืองพัทยาทั้งโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่สามารถสร้างแนวทางเพื่อเปลี่ยนแปลงเป็นโรงแรมที่ให้บริการด้านสุขภาพได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น เพราะธุรกิจต้องมีการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งเป็นกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้าชาวต่างประเทศที่สนใจด้านสุขภาพ อนามัยให้นิยามมาให้บริการในประเทศไทย พนักงานยอมรับนโยบายได้และไม่รู้สึกกังวลกับผลกระทบ

ในด้านการวางแผนเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้น ควรวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และประสานงานกับโรงพยาบาล การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดและการวางแผนในการพัฒนาบุคลากร ส่วนด้านการจัดระเบียบงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงควรดำเนินการ จัดระบบงานระหว่างฝ่ายขายและการตลาด ฝ่ายประชาสัมพันธ์และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โดยรับฟังความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย การฝึกอบรมพนักงาน การประสานงานกับโรงพยาบาล โดยเน้นนโยบายของกรรมการบริหารหรือหุ้นส่วนของโรงแรม

48920928: MAJOR: HUMAN RESOURCE MANAGEMENT; M.M. (HUMAN
RESOURCE MANAGEMENT)

KEYWORDS: CHANGE MANAGEMENT/ HOTELS/ PATTAYA CITY/ HEALTH
MANAGEMENT

ROTJANAT LAMUTREE: THE CHANGE MANAGEMENT OF THE HOTELS IN
PATTAYA CITY IN ORDER TO PROVIDE HEALTH SERVICE. THESIS ADVISORS:
SURIYAN NONTHASAK, Ph.D., WANNE DEOISARES, Ph.D. 95 P. 2006.

The objective of the study of change management of the hotels in Pattaya City in order to provide health service was to investigate guidelines, plans, and organization to cope with the changes. The population of this study were 54 department managers or 19 moderate and big hotels in Pattaya City. The researcher interviewed the department managers and observed hotel practices relating to the possibilities to provide health service to improve their business.

The study revealed that both moderate and big hotels in Pattaya City were able to set guidelines for changes to provide health service because due to time business must change and it was also the marketing strategy to draw the foreign customers' attention to Thailand with health service of which the hotel employees promptly accepted the change and were not worried about any impacts.

To plan for change management, it was necessary to analyze the needs of the hotel customers, to coordinate with the network hospitals, and to provide marketing strategies and personal development corresponding with the policy of the administrative committee and business stakeholders of the hotels.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
คำถามในการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการจากการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว.....	9
โรงแรมและการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา.....	15
ธุรกิจด้านส่งเสริมสุขภาพและบริการของไทย.....	16
ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเปลี่ยนแปลง.....	22
ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูล.....	49
การเตรียมตัวของผู้วิจัย.....	50
การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ.....	51
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
แผนการเก็บข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	55
4 ผลการวิจัย.....	56
ส่วนที่ 1 สภาพแวดล้อมของโรงแรมในเมืองพัทยาที่ต้องการให้บริการด้านสุขภาพ	56
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการบริหารความเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแนวทางการเปลี่ยนแปลง.....	58
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านการวางแผนเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง.....	59
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อการบริหารความเปลี่ยนแปลงด้านการจัดระเบียบงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง	63
5 สรุปและอภิปรายผล	75
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
อภิปรายผล.....	75
ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	84
ภาคผนวก ก.....	85
ภาคผนวก ข.....	89
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	95

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 แสดงแรงผลักดัน-แรงต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของเลวิน	26
2-2 แสดงถึงกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงและประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้อง	40
4-1 ความสัมพันธ์ของการดำเนินงานการบริหารการเปลี่ยนแปลงโรงแรมเพื่อให้บริการ ด้านสุขภาพ.....	74