

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่สร้างรายได้ให้กับประเทศ ก่อให้เกิดการจ้างงานและเงินไหลเข้าประเทศอย่างมหาศาล การมุ่งพัฒนาและส่งเสริม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ก้าวสู่มาตรฐานที่มีคุณภาพ และเป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ที่สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลกนำไปสู่ศูนย์กลางการท่องเที่ยวของเอเชีย โดยหวังจะสร้าง ภาพลักษณ์ของประเทศไทยในตลาดต่างประเทศให้เป็นดินแดนแห่งความสงบสุข เพื่อสื่อถึง ความสงบ ปลอดภัย สำหรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทย จากการขยายตัวของธุรกิจ ท่องเที่ยวและนโยบายของสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่มีที่พักมากพอที่จะรองรับ นักท่องเที่ยวมากขึ้นเรื่อย ๆ จึงมีผลโดยตรงต่อการขยายตัวของธุรกิจ โรงแรม นอกจากนี้รัฐบาลได้ กำหนดเป้าหมายหลักทางเศรษฐกิจไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 ระบุว่า “เพิ่มรายได้การท่องเที่ยวโดยมีรายได้จากการท่องเที่ยวต่างประเทศเพิ่มขึ้นเฉลี่ย ร้อยละ 7-8 ต่อปี และส่งเสริมให้คนไทยท่องเที่ยวภายในประเทศเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 3 ต่อปี” (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2544, หน้า 18)

จากนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชียและ มอบหมายให้กระทรวงสาธารณสุข จัดทำแผนยุทธศาสตร์ให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพ ของเอเชีย พ.ศ. 2547-2551 โดยในแผนฯ ได้บรรจุกิจกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพแบบองค์การ รวม เช่น สปา การนวดไทย การฟื้นฟูสุขภาพ ผู้สูงอายุและการพำนักระยะยาวเพื่อการดูแลรักษา สุขภาพเป็นสิ่งที่ชาวต่างชาตินิยมมาใช้บริการในรูปแบบของการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (การ ต่างประเทศ, 2547)

ตั้งแต่ พ.ศ. 2542 เป็นต้นมาธุรกิจสปาได้รับความสนใจจากประชากรเป็นอย่างมาก เนื่องจากประชาชนทั้งคนไทยและชาวต่างชาติ หันมาให้ความสำคัญเอาใจใส่กับสุขภาพอย่างจริงจัง และต่อเนื่องส่วนหนึ่งมาจากคนที่ต้องทำงานหนักและมีความเครียดมากขึ้น จึงต้องการหาสถานที่ ผ่อนคลายและบำบัดโดยอิงกับวิถีธรรมชาติหรือวิถีธรรมชาติบำบัดแทนที่จะออกไปซื้อปิ้งหรือ เที่ยวตามสถานบันเทิงต่าง ๆ (ธานีนท์ สนธิรักษ์, 2548 อ้างถึงใน กระทรวงสาธารณสุข, 2548)

ขณะที่กระแสการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางจึงมีการสร้าง สถานบริการสปาอย่างมากมายโรงแรมที่พักในแหล่งท่องเที่ยวก็จะเปิดเป็นสปา รีสอร์ทจำนวนมาก ซึ่งเมืองไทยติดอันดับเมืองท่องเที่ยวระดับโลกที่มีชื่อเสียงในด้านสปาทั้งนี้เนื่องมาจากองค์ประกอบ

ลายอย่างที่ยังตัวสอดคล้องกันทั้งความสวยของแหล่งท่องเที่ยวภูมิปัญญาพื้นบ้านเกี่ยวกับศาสตร์การแพทย์แผนไทยสมุนไพรที่มีหลากหลาย การนวดแผนโบราณการทำสมาธิ อาหารไทย รวมทั้งการบริการของคนไทยที่เปี่ยมไปด้วยรอยยิ้มและไมตรี ซึ่งเมื่อนำมาผสมผสานกับการทำสปาแบบสากลทำในสปาเมืองไทยเป็นที่ยอมรับและชื่นชมจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทยเอง ก็เป็นที่นิยมมากเช่นกัน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548, หน้า 5)

โรงแรมถือเป็นองค์การธุรกิจหนึ่ง ซึ่งรู้จักกันในนามธุรกิจบริการ มีหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมที่สำคัญ คือ การให้บริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้มาใช้บริการ งานด้านโรงแรมได้พัฒนาไปมาก จากเดิมที่เคยมีบทบาทเป็นเพียงที่พักแรมของนักเดินทาง กลายเป็นกิจการที่ให้บริการและจัดกิจกรรม เช่นจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ จัดสัมมนา จัดประชุม เป็นต้น (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช, 2544, หน้า 26) ธุรกิจโรงแรมยังมีลักษณะเฉพาะประการหนึ่ง คือมักเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ กิจการโรงแรมขนาดใหญ่หลายแห่งได้ให้ความสำคัญต่อการตลาดมากขึ้น โดยเฉพาะความต้องการของตลาดเป้าหมาย จึงได้มีการนำแนวคิดทางการตลาดมาจัดผังองค์กรใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการมุ่งประสานกิจกรรมทุกส่วนเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าหรือแขกผู้ให้บริการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด โดยหวังผลตอบแทนทางธุรกิจ คือรายได้ และการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย รายได้หลักส่วนใหญ่มาจากการท่องเที่ยว เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความงดงามทางด้านวัฒนธรรมและทางด้านสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในประเทศทั้งทางด้านทะเล และธรรมชาติต่าง ๆ มีความสวยงามไม่แพ้ต่างประเทศ เช่น เกาะสมุย หัวหิน เกาะช้าง พัทยา ภูเก็ต เชียงใหม่ เชียงราย เป็นต้น และประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความสามารถในการจัดการการท่องเที่ยว โดยในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก สรุปข้อมูลการท่องเที่ยว เมืองพัทยาของผู้เยี่ยมชมเยือน ปี 2547 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548) พบว่าการจำนวนผู้เยี่ยมชมเยือน ที่เข้ามาท่องเที่ยวเมืองพัทยา แบ่งออกเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 1,680,824 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวน 3,329,740 คนจำนวนนักท่องเที่ยวจำแนกตามประเภทที่พัก โรงแรม/เกสต์เฮาส์/บังกาโล/รีสอร์ท ซึ่งแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 1,062,932 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 3,257,894 คน รายได้จากนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา แบ่งออกเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 2,661.13 ล้านบาท นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 38,918.23 ล้านบาท

จากเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปในปี พ.ศ. 2540 ทำให้เกิดวิกฤตการณ์ครั้งสำคัญของประเทศไทย คือภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ และเกิดการแข่งขันในด้านธุรกิจเพิ่มมากขึ้นตามลำดับทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการต้องปรับตัวลงสู่ผลกระทบต่อภาคธุรกิจ

อย่างทั่วถึง รวมทั้งภาคธุรกิจโรงแรมทุกโรงแรมจึงต้องมีการปรับตัว เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง คือ โดยแต่ละโรงแรมเริ่มมีกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นมากมาย เพื่อหาความต่างจากโรงแรมอื่น และเริ่มให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ทางการตลาดมากขึ้น โดยเฉพาะความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ต้องการดูแลในเรื่องสุขภาพมากขึ้น และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแนวทางปรับตัวของโรงแรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพควบคู่ไปด้วยประการหนึ่งคือ การเสริมบริการด้านสุขภาพให้มากขึ้นที่แพร่หลาย ในช่วงทศวรรษแรกของปี ค.ศ. 2000 คือ ธุรกิจสปา (Spa) นอกเหนือจากสนามเทนนิส และกีฬา ในร่มต่าง ๆ เป็นที่สังเกตว่าเมื่อผู้ใช้บริการมีการศึกษาสูงขึ้น ลูกค้าโรงแรมส่วนหนึ่งก็อาจสนใจบริการด้านสุขภาพ แต่อาจมีปัญหการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้เป็นที่ยอมรับของการบริหาร เช่น ผู้ถือหุ้น ฝ่ายบริหาร และพนักงาน เพราะอาจมีผลกระทบต่อระบบ ที่เป็นอยู่ในหลาย ๆ ด้าน

ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพที่ตั้งอยู่ในโรงแรม เป็นศูนย์สุขภาพที่เน้นการออกกำลังกายควบคู่กับการเสริมความงามและลดน้ำหนักซึ่งได้รับความนิยมเป็นอันมาก เห็นได้จากแผนการประชาสัมพันธ์ของโรงแรมหลายแห่งที่เสนอบริการเสริมแก่ลูกค้า ทั้งนี้เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจซบเซา ประกอบกับธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันสูงจึงทำให้มีการนำศูนย์สุขภาพมาผนวกเข้ากับธุรกิจโรงแรมและจัดเป็นการส่งเสริม (Promotion) พิเศษ ศูนย์สุขภาพในโรงแรมทั่วไปส่วนใหญ่เป็นกิจการที่ทางโรงแรมเป็นผู้ประกอบการเอง แต่มีบางแห่งให้บุคคลภายนอกเข้ามาประกอบธุรกิจ โดยที่โรงแรมบางแห่งจะเน้นให้บริการเฉพาะกับแขกที่มาพักกับโรงแรมเท่านั้น ในขณะที่หลายโรงแรมเปิดให้บริการกับบุคคลภายนอกได้ด้วย (บรรจบ ชุณหสวัสดิกุล, 2542)

การให้บริการในธุรกิจโรงแรมได้มีวิวัฒนาการมาเป็นลำดับ โดยผู้ประกอบการพัฒนาให้บริการครบวงจรเพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพและการมีเครือข่ายเชื่อมโยงกันทั่วโลก และให้บริการ ที่กว้างขวางมากขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อรองรับการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่เพิ่มมากขึ้น การเติบโตของฐานลูกค้า และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย เช่นเดียวกับธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ที่ได้มีการพัฒนารูปแบบของห้องพักมาเป็นลำดับ เหมือนกับการด้อยอดวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์จากรูปแบบดั้งเดิม ไปสู่รูปแบบที่หลากหลายขึ้น นับแต่รูปแบบของโรงแรมที่มีห้องพักเป็นแถว ๆ อาคารสูง ซึ่งเป็นรูปแบบ ในอดีต พัฒนามาเป็นรูปแบบ วิลล่า และวิลล่าพูล (ลักษณะ บ้านเป็นหลัง มีหลายห้องนอน พื้นที่ส่วนกลาง พร้อมสระว่ายน้ำขนาดเล็กในตัว ซึ่งให้ความรู้สึกสะดวกสบาย กว้างขวางเหมือนพักผ่อนอยู่ที่บ้าน) รวมไปถึงการพัฒนาโรงแรมในรูปแบบของ Boutique Hotel หรือ HIP Hotel ซึ่งรองรับลูกค้าตลาดบน และการผนวกเข้ากันของธุรกิจ สปา กับธุรกิจโรงแรม ซึ่งนับเป็นสิ่งที่พบเห็นกันอย่างแพร่หลาย จนกระทั่งการพัฒนาโครงการที่พักอาศัย เพื่อปล่อยเช่าประเภทวิลล่าผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกิจการโรงแรม (หรือที่เรียกว่า The Hotel/ Residential Mix) แนวคิดดังกล่าวเริ่มมามีบทบาท

ในธุรกิจโรงแรมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริเวณเกาะภูเก็ต เกาะสมุย และพัทยา (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548)

เมืองพัทยาคือแหล่งท่องเที่ยว ที่มีทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศไปท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การคมนาคมไปมาสะดวก มีปัจจัยในการบริการเพียงพอต่อการต้อนรับนักท่องเที่ยว และเป็นสถานที่ตากอากาศ อีกทั้งยังเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทยและเศรษฐกิจทั้งหมดของเมืองพัทยายึดอยู่กับอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว ซึ่งจัดว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่งที่มีการเจริญเติบโตสูง และธุรกิจโรงแรมนั้นก็ถือเป็นหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพราะว่าการที่นักท่องเที่ยวจะประทับใจ สถานที่ที่เขาไปเยือน นอกจากจะขึ้นอยู่กับความสามารถของโรงแรมที่จะอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้นไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการเรื่องที่พัก หรือการให้บริการในด้านสุขภาพของผู้มาใช้บริการให้อีกด้วย ลูกค้าก็จะรู้สึกประทับใจกับการบริการและเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง

องค์การทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็มีการปรับตัวกันอย่างขนานใหญ่ และแน่นอนว่าย่อมมีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการปรับโครงสร้างของสายงาน ปรับลดจำนวนพนักงาน ปรับหน้าที่ความรับผิดชอบงาน มีการตื่นตัวในเรื่องของการใช้เครื่องมือในการบริหาร และวัดผลในหลาย ๆ แบบ มีการกำหนดแผนงานและเป้าหมายของการทำงานแต่ละฝ่ายงานไปจนถึงแต่ละบุคคล ฯลฯ การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ มีผลกระทบต่อพนักงานในองค์การทุกระดับ โดยเฉพาะในแง่ของความรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพงานที่ทำอยู่ จนบางครั้งเกิดความไม่แน่ใจ เกิดความเครียด มีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงทั้งต่อหน้าและลับหลัง ขาดความร่วมมือ ฯลฯ สิ่งที่เกิดขึ้นเหล่านี้ ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์การเป็นอย่างยิ่ง ความจำเป็นของผู้บริหารหรือหัวหน้างานในทุกระดับ จึงมีบทบาทที่สำคัญที่จะนำทีมงานของตนเองไปสู่ความสำเร็จภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และนี่คือความท้าทายในอนาคตของผู้บริหารที่จะต้องเผชิญ (Blake & McCanse, n.d. อ้างถึงใน บริษัท เอไอเอ็ม แมนเนจเม้นท์ จำกัด, 2549)

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยยังไม่พบ การนำแนวคิดของการบริหารความเปลี่ยนแปลงของโรงแรมมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจ โรงแรม ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารความเปลี่ยนแปลงของโรงแรมในเมืองพัทยาศึกษาเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง และรองรับนโยบายของรัฐที่มุ่งส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย และเพื่อรองรับการพำนักระยะยาวเพื่อการดูแลรักษาสุขภาพที่ชาวต่างชาตินิยมมาใช้บริการในรูปแบบของการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีการเตรียมพร้อม การวางแผน และการจัดระเบียบงานธุรกิจ โรงแรมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จสูงสุดและเป็นที่ยอมรับที่สุดในเอเชีย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการบริหารความเปลี่ยนแปลงของโรงแรมในเมืองพัทยาเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ ด้านต่อไปนี้

1. การสร้างแนวทางการเปลี่ยนแปลง
2. การวางแผนเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
3. การจัดระเบียบงานเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลง

คำถามในการวิจัย

1. โรงแรมในเมืองพัทยาคควรสร้างแนวทางการเปลี่ยนแปลงเป็นโรงแรมเพื่อให้บริการด้านสุขภาพอย่างไร
2. โรงแรมในเมืองพัทยาคควรวางแผนงานเพื่อการบริหารความเปลี่ยนแปลงเป็นโรงแรมเพื่อให้บริการด้านสุขภาพอย่างไร
3. โรงแรมในเมืองพัทยาคจะมีการจัดระเบียบงานเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงเป็นโรงแรมเพื่อให้บริการด้านสุขภาพอย่างไร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยนี้พัฒนาขึ้นโดยใช้แนวคิดการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่พัฒนาจากทฤษฎีการบริหารการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของเลวิน (Lewin, n.d.) เป็นกระบวนการจะเกิดขึ้น 3 ขั้นตอน ได้แก่ การสร้างแนวทางที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ การวางแผนเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และการจัดระเบียบงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับที่ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2547, หน้า 123) กล่าวว่า การวางแผนการเปลี่ยนแปลงจะดำเนินไปเป็นลำดับขั้น ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 การสร้างการรับรู้และตระหนักถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงองค์การเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทุกคนยอมรับและเกิดความเห็นชอบต่อการเปลี่ยนแปลง ขั้นตอนที่ 2 ผู้นำในองค์การจะต้องมีความสนใจให้ความสำคัญและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง โดยร่วมกันกำหนดทิศทาง และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และขั้นตอน 3 สื่อสารและสร้างความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะบุคคลที่เป็นผู้นำแบบไม่เป็นทางการของกลุ่ม ซึ่งจะต้องสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นที่องค์การจะต้องเปลี่ยนแปลงและสถานภาพในองค์การ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงวิธีการบริหารความเปลี่ยนแปลง และวิธีการดำเนินงานของโรงแรมในเมืองพัทยาเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ ทั้งนี้เป็นการปรับตัวของโรงแรมเพื่อการแข่งขันและเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้ในการเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจการบริการด้านโรงแรมเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางบริหารงานสำหรับหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการบริหารความเปลี่ยนแปลงในกลุ่มธุรกิจโรงแรม

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้กำหนดขอบเขตศึกษาในประเด็นต่อไปนี้

1. **ด้านเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาขอบข่ายการบริหารความเปลี่ยนแปลง และวิธีการดำเนินงานของโรงแรมเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ ในด้านการสร้างแนวทางการเปลี่ยนแปลงได้ด้านการวางแผนเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ด้านการจัดระเบียบงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในกลุ่มธุรกิจโรงแรมในเมืองพัทยาเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ
2. **ผู้ให้ข้อมูล** เป็นพนักงานที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายของโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในเขตเมืองพัทยา โดยเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติดังนี้
 - 2.1 เป็นผู้ที่ยังดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย ณ โรงแรมแห่งนี้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลควรมีประสบการณ์กับเรื่องนั้น ๆ มากเพียงพอ
 - 2.2 เป็นผู้ที่ยินดี และมีความพร้อมที่จะร่วมมือในการให้ข้อมูล ทั้งยินยอมด้วยวาจา หรือด้วยการลงนามในใบพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

นิยามศัพท์เฉพาะ

โรงแรมขนาดใหญ่ หมายถึง มีห้องพักมากกว่า 300 ห้อง

โรงแรมขนาดกลาง หมายถึง มีห้องพัก 100 – 300 ห้อง

โรงแรมเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ หมายถึง โรงแรมที่ให้บริการที่พักแก่แขก ผู้มาใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งในงานวิจัยนี้จะหมายรวมถึงในด้านที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม การให้บริการทางธุรกิจ การให้บริการด้านสุขภาพประกอบด้วย ห้องฟิตเนส ห้องสปา ห้องนวดแผนโบราณ ห้องออกกำลังกาย การให้บริการรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้ป่วย โดยมีแพทย์และพยาบาลคอยดูแล อีกทั้งมีการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลในเครือช่วย

ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ หมายถึง เป็นผู้เชื่อมโยงข่าวสารระหว่างโรงแรมกับสื่อมวลชน และพนักงานของโรงแรม อีกทั้งรับผิดชอบความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและสาธารณชนโดยมีความเข้าใจเรื่องโรงแรมเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ

ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบห้องอาหารในทุกเรื่อง วาง/กำหนดมาตรฐานของการบริการ วางแผนตารางเวลาและการทำงานของพนักงาน ฝึกสอนงานให้แก่พนักงานเสิร์ฟ และต้อนรับลูกค้า โดยส่งเสริมให้ลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มเพื่อส่งเสริมสุขภาพ

ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด หมายถึง เป็นผู้บริหารงานในฝ่ายการตลาดทั้งหมด ติดต่อลูกค้าชักจูงและให้บริการแก่ตัวแทนการนำเข้าและกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ เพื่อให้มาใช้บริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม สถานที่และบริการทุกชนิดของโรงแรม โดยสามารถส่งเสริมชักจูงและการให้บริการด้านสุขภาพให้แก่ตัวแทนและผู้สนใจมาใช้บริการได้

ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง เป็นผู้จัดระบบงานเจ้าหน้าที่ของพนักงาน การว่าจ้างแรงงาน วางหลักเกณฑ์ในเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรและความสัมพันธ์กับพนักงานและลูกค้า โดยสามารถฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถบริการด้านสุขภาพได้

ผู้จัดการฝ่ายบริการส่วนหน้า หมายถึง เป็นผู้ดูแล ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมทั้งหมด แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในฝ่ายบริการส่วนหน้า โดยสามารถรับผิดชอบในการแนะนำและประสานงานด้านสุขภาพได้

ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไปและธุรการ หมายถึง เป็นผู้กำหนดนโยบายโครงสร้างของโรงแรมและบริหารงานทั่วไปภายในโรงแรม ซึ่งยอมรับและให้ความรู้ถึงขอบข่ายงานบริการด้านสุขภาพ

การบริหารความเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการหรือการกระทำที่ต่างไปจากเดิม ซึ่งเกิดจากการปรับตัวของโรงแรมเมืองพัทยา เพื่อการดำรงอยู่ในโลกธุรกิจการให้บริการและการให้บริการด้านสุขภาพเพิ่มเติมจากบริการอื่น ๆ ที่มีอยู่ตามปกติ

การสร้างแนวทางการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ความเข้าใจที่จะต้องมีการปรับตัวและการเปลี่ยนแปลง ขอบข่ายงานของโรงแรมมากหรือน้อยตามความจำเป็น หรือตามปัญหาที่โรงแรมเผชิญอยู่ โดยให้เป็นวัฒนธรรมองค์การว่าโรงแรมในฐานะองค์การธุรกิจต้องพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ในการศึกษาเรื่องนี้รวมถึงการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ

การวางแผนเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางที่จะเปลี่ยนแปลง ศึกษาข้อมูล ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับการเปลี่ยนแปลงเป็น

การเตรียมการล่วงหน้า ซึ่งอาจจะต้องมียุทธวิธีในการดำเนินงานทั้งนี้เพื่อให้การเปลี่ยนแปลง
โรงแรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพเป็นไปอย่างราบรื่น

การจัดระเบียบงานเพื่อให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การทบทวนขอบข่าย
งานทั้งหมดของโรงแรมทั้งส่วนที่มีอยู่เดิม และส่วนที่ลดลงหรือเพิ่มขึ้น รวมทั้งการจัดการ
ทรัพยากร การปรับระเบียบข้อบังคับ เพื่อให้กระบวนการเปลี่ยนแปลง เป็นโรงแรมเพื่อให้บริการ
ด้านสุขภาพ อยู่ในสถานะที่สามารถดำเนินงานได้ตามปกติ