

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการบริหารความเปลี่ยนแปลงของโรงแรมในเมืองพัทยาเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารความเปลี่ยนแปลงของโรงแรมในเมืองพัทยาเพื่อให้บริการด้านสุขภาพในด้าน การสร้างแนวทางที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ การวางแผนเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และการจัดระเบียบงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสามารถสรุปผลและอภิปรายผลในประเด็นดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลได้ดังนี้

การสร้างแนวทางการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ 1) การหาความร่วมมือจากผู้บริหารและบุคลากรใน และ 2) การสร้างความรู้ถึงถึงความจำเป็นและระดับความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง การวางแผนเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 แนวทางคือ 1) การสร้างการรับรู้และตระหนักถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงโรงแรมเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องยอมรับ 2) การร่วมกันกำหนดทิศทางที่จะดำเนินการ 3) การสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง 4) การศึกษาข้อมูล ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น

การจัดระเบียบงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ขั้นตอน สำคัญคือ 1) การวางแผน 2) การจัดโครงสร้างโรงแรม 3) การบริหารและพัฒนาบุคลากร 4) การจัดระเบียบงานภายในโรงแรม 5) การนำส่วนประสมทางการตลาดมาใช้ในธุรกิจโรงแรม 6) การติดต่อประสานงาน

อภิปรายผล

การสร้างแนวทางการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ 1) การหาความร่วมมือจากผู้บริหารและบุคลากรในโรงแรม เช่น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาแจ้งถึงความสำคัญและประชาสัมพันธุ์ถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง โดยผู้บังคับบัญชาสร้างความเข้าใจโดยอธิบายถึงผลประโยชน์และผลกระทบให้พนักงานทราบ สร้างความเข้าใจว่าเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งกับพนักงานงาน ทำให้มีรายได้และยอดการเข้าพักเพิ่มขึ้น 2) การสร้างความรู้ถึงถึงความจำเป็นและระดับความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง เช่น ผู้บริหารโรงแรมมีการประชาสัมพันธุ์สร้างความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงจะ

ทำให้เกิดการสร้างรายได้ซึ่งเป็นผลดีมากกว่าผลเสีย ผู้บริหารหรือผู้จัดการจะต้องมีการสื่อสารและสร้างความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงให้พนักงานเกิดการยอมรับตามนโยบายของโรงแรม อธิบายถึงเป้าหมายและนโยบายการดำเนินงาน และอธิบายถึงข้อดีและมีคู่มือแจกแก่พนักงาน ทั้งนี้เนื่องจากการสร้างแนวทางการเปลี่ยนแปลงนั้นจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้บริหารและบุคลากรในโรงแรม เพื่อสร้างให้ทุกคนเกิดความเข้าใจและเต็มใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลง เพราะโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันจึงมีความจำเป็นและความเร่งด่วนที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และการสร้างความรู้ถึงถึงความจำเป็นและระดับความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง ดังที่เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2549) กล่าวว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลงนั้น เป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ช่วยให้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และผู้บริหารระดับสูงเพียงคนเดียวไม่สามารถที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารจึงต้องได้รับความร่วมมือจากสมาชิกในองค์กร และจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้บริหารและบุคลากรในองค์กร สอดคล้องกับ นลินี ศรีพรหม (2548, หน้า 24) กล่าวว่า ต้องกำหนดความหมายของความเร่งด่วน เริ่มจากการตรวจสอบตลาดและภาวะการแข่งขันในภาคอุตสาหกรรม รวมทั้งปัจจัยภายนอกที่จะมากระทบต่อองค์กรหรือหน่วยงานหลังจากนั้นสรุปและระบุความเป็นไปได้ของวิกฤตและโอกาสที่อาจจะเกิดขึ้น

การวางแผนเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 แนวทางคือ

- 1) การสร้างการรับรู้และตระหนักถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง โรงแรมเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องยอมรับ เช่น ต้องสร้างความเข้าใจถึงความจำเป็นให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบค่อย ๆ ปรับวิธีการทำงานเพื่อให้รู้งาน มีการประชุมและอธิบายแผนการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ และสร้างแนวคิดที่ดีของการเปลี่ยนแปลง
- 2) การร่วมกันกำหนดทิศทางที่จะเปลี่ยนแปลง เช่น กำหนดทิศทางที่จะสร้างความแตกต่างให้แก่พนักงานได้รับรู้ กำหนดแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ สร้างการรับรู้การดำเนินงานในสภาพของการแข่งขันและเพื่อการอยู่รอด และต้องเสนอแผนงานด้านคลินิกให้ผู้บริหารรับทราบก่อน มีการติดต่อประสานงานร่วมกับ โรงพยาบาลเพื่อการดำเนินงานอย่างเป็นระบบงานด้านการแพทย์ และประสานงานร่วมกับ โรงพยาบาลเครือข่ายเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานในส่วนสถานบริการด้านสุขภาพ
- 3) การสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง เช่น ควรทำงานเป็นทีม ทำให้พนักงานตระหนักอยู่เสมอว่าธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจแห่งการแข่งขันและสร้างความแตกต่างเพื่อความอยู่รอด ควรมีกฤษฎีการเลือกใช้ระยะเวลาการเปลี่ยนแปลงอันเหมาะสม ควรมีระยะเวลาการเปลี่ยนแปลงสั้น ๆ ประมาณ 6 เดือน ถึง 1 ปี และสร้างความเข้าใจกับพนักงานว่าธุรกิจโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติและบางส่วนนิคมรักษาหรือศัลยกรรมผ่าตัดในเมืองไทย จึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และ
- 4) การศึกษา

ข้อมูล ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เช่น มีการจัดฝึกอบรม/ ประชุม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และกำหนดทิศทางการทำงาน มีการระบุน้ำที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน การมีสถานบริการด้านสุขภาพจะมีแต่ผลดีกับตัวพนักงานเองและอาจถือเป็นสวัสดิการให้กับพนักงานด้วย ทั้งนี้เนื่องจากการทำธุรกิจเป็นเกมการแข่งขันที่มีความซับซ้อน และทวีความรุนแรงมากขึ้น ทุกขณะเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จึงต้องมีการวางแผนการเปลี่ยนแปลง และควรมีระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลงสั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ฌ็อง-ฟร็องซัว เซอร์นันท์ (2547, หน้า 123) กล่าวว่า การวางแผนการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย การสร้างการรับรู้และตระหนักถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทุกคนยอมรับ ผู้นำในองค์กรจะต้องมีความสนใจให้ความสำคัญและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงโดยร่วมกัน กำหนดทิศทางและแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามต้องการ และการสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้เขามีความสนใจและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร และสอดคล้องกับ นลินี สรพรหม (2548, หน้า 24) กล่าวว่า การวางแผนและกำหนดแผนควรมีระยะเวลาอันสั้น เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น โดยกำหนดเป็นแผนระยะสั้นของการเปลี่ยนแปลง ที่ครอบคลุมแนวทางในการพัฒนาและให้ความสำคัญกับการให้รางวัลแก่พนักงาน

การจัดระเบียบงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ขั้นตอน สำคัญคือ 1) การวางแผนงาน เช่น ศึกษาความเป็นไปได้ของการดำเนินงานและวางระบบเพื่อให้เกิดรายได้ที่ได้จากการมีบริการด้านสุขภาพ (คลินิก) เพื่อเสนอให้ผู้บริหารอนุมัติ กำหนดวิธีการดำเนินงานและมาตรฐานให้แน่ชัดเพื่อการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการวางแผนโครงการนำเสนอต่อ คณะกรรมการบริหาร วางแผนด้านการคาดการณ์จำนวนที่จะรับได้ 2) การจัดโครงสร้างโรงแรม เช่น จัดการทำงานอย่างเป็นระบบและปรับโครงสร้างอย่างช้า ๆ เพื่อให้งานทุกแผนกรู้สึกดีต่อการเปลี่ยน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เป็นผู้กำหนดขอบเขตของงานและแก้ไขปัญหาของพนักงานและให้คำแนะนำต่าง ๆ ถ้าเกิดเหตุการณ์ขัดแย้งขึ้นในหน่วยงานแล้วผู้จัดการจะเป็นผู้ชี้แนะ และฝ่ายบริหารทั่วไปจะเป็นบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานต่าง ๆ และสร้างความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมและเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ และผู้จัดการควรทราบถึงรายละเอียดโครงสร้างทั้งหมดของงานด้านสุขภาพ 3) การบริหารและพัฒนานุคลากร เช่น การบริหาร การวางแผนอัตรากำลังคน การจัดจ้างบุคลากร การคัดเลือกคน และการฝึกอบรมและพัฒนาคน 4) การจัดระเบียบงานภายในโรงแรม เช่น การจัดสถานที่ทำงาน การจัดระเบียบวินัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน การจัดระเบียบการติดต่อประสานงาน การจัดระบบการจัดเก็บเอกสารและข้อมูล 5) การนำส่วนประสมทางการตลาดมาใช้ในธุรกิจโรงแรม เช่น กลยุทธ์การตลาดด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านทำเลที่ตั้ง/ สถานที่ตั้ง และ 6) การติดต่อประสานงาน เช่น

ผู้บังคับบัญชาต้องประสานงานกับแผนกต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงนโยบายของโรงแรมให้ทุกคนทราบถึงเป้าหมาย/ ทิศทางการดำเนินงาน ด้านคลินิกและการประสานงานร่วมกับโรงพยาบาล เครือข่ายเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานในส่วนสถานบริการด้านสุขภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การจัดระเบียบงานถือว่ามีความจำเป็นในการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง การที่จะทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพจึงต้องมีการจัดระเบียบงาน ซึ่ง เจริญ เกษฏาวัณ (2543, หน้า 171-192) กล่าวว่า ขั้นตอนการจัดระเบียบงานที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย 1) การวางแผน เนื่องจากในการดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ จะให้เกิดผลสำเร็จด้วยดีจะต้องมีการวางแผนการดำเนินงานเสียก่อน 2) การจัดโครงสร้างองค์กร เป็นความพยายามของผู้บริหารในอันที่จะจัดให้มีหนทางปฏิบัติงานให้สำเร็จตามแผนงานที่วางไว้ 3) การบริหารและพัฒนาบุคลากร เป็นเตรียมความพร้อมในการวางแผน อัตรากำลังคน การจัดจ้างบุคลากร การคัดเลือกคน การฝึกอบรมและพัฒนาคน 4) การสั่งการและการบังคับบัญชา เป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่สำคัญเพราะการสั่งการถือว่าเป็นภารกิจที่หนัก จำเป็นต้องใช้ศิลปะในการบังคับบัญชาคนโดยตรง ผู้บริหารต้องเข้าใจคน และสามารถชักจูงคนให้ปฏิบัติงานให้ได้ดีที่สุด ถ้าคนที่เชื่อและยอมทำตามอย่างเต็มใจ โอกาสที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ก็เป็นไปได้สูงเพราะคนจะทำงานกันอย่างมีคุณภาพ 5) การจัดสถานที่ทำงาน เพราะการทำงานที่มีระบบแบบแผนที่ดี ภายในส่วนงานก็ต้องมีการจัดระเบียบภายในองค์กรให้เป็นระบบและมีความเป็นระเบียบด้วย ไม่ว่าจะเป็นการจัดสถานที่ทำงาน การจัดระเบียบวินัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน การจัดระเบียบการติดต่อประสานงาน และการจัดระบบการจัดเก็บเอกสารและข้อมูล

อีกทั้งการบริหารการเปลี่ยนแปลงต้องมีการนำส่วนประสมทางการตลาดมาใช้ในธุรกิจโรงแรม เนื่องจากการตลาดเป็นปัจจัยสำคัญในกิจการ โรงแรมและปัจจุบันกิจการ โรงแรมได้ให้ความสำคัญต่อการตลาดมากขึ้น ดังที่ นงคณัฐ ศรีธนาอนันต์ (2546, หน้า 65) กล่าวว่า ปัจจุบันการโรงแรมได้ให้ความสำคัญต่อการตลาดมากขึ้น โดยเฉพาะความต้องการตลาดเป้าหมาย จึงได้มีการนำแนวคิดทางการตลาดมาจัดรูปผังองค์กรใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการมุ่งประสานกิจกรรมทุกส่วนเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าหรือแขกผู้ใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด โดยหวังผลตอบแทนทางธุรกิจ คือ รายได้และการกลับมาซื้อซ้ำ สอดคล้องกับ เกษม พิพัฒน์เสรีธรรม (2548) กล่าวว่า นักการตลาดต้องเน้นให้ลูกค้าเป้าหมายเป็นศูนย์กลางของความคิดกลยุทธ์และกิจกรรมทางการตลาด ทำให้ลูกค้าได้รับข่าวสารข้อมูลอย่างเพียงพอ วัสดุทางขององค์กร ได้รับการปฏิบัติด้วยดีเพื่อเกิดความพอใจในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าภายนอก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญานี สิ่งสุข (2546) ที่ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมในเขตเมืองพัทยามี

ความสามารถในการแข่งขันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยโรงแรมขนาดใหญ่มีความสามารถในการแข่งขันด้านกลยุทธ์มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไปสำหรับการบริหารการเปลี่ยนแปลง

1. ความคิดเห็นต่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงในด้านการสร้างแนวทางการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ การหาความร่วมมือจากผู้บริหารและบุคลากรใน และ 2) การสร้างความรู้สึกลถึงความจำเป็นและระดับความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการสร้างแนวทางการเปลี่ยนแปลงโดยจะต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้บริหารและบุคลากรในโรงแรม เพื่อสร้างให้ทุกคนเกิดความเข้าใจและเต็มใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลง เพราะ โรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันจึงมีความจำเป็นและความเร่งด่วนที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และการสร้างความรู้สึกลถึงความจำเป็นและระดับความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลงเพื่อเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลง

2. การวางแผนเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 แนวทางคือ 1) การสร้างการรับรู้และตระหนักถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง โรงแรมเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องยอมรับ 2) การร่วมกันกำหนดทิศทางที่จะดำเนินการ 3) การสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง 4) การศึกษาข้อมูล ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการวางแผนเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเพราะว่าการทำธุรกิจเป็นเกมการแข่งขันที่มีความซับซ้อน นับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นทุกขณะเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จึงต้องมีการวางแผนการเปลี่ยนแปลง และควรมีระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลงสั้น ๆ เพื่อผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลง

3. การจัดระเบียบงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ขั้นตอนสำคัญคือ 1) การวางแผน 2) การจัดโครงสร้างโรงแรม 3) การบริหารและพัฒนาบุคลากร 4) การจัดระเบียบงานภายในโรงแรม 5) การนำส่วนประสมทางการตลาดมาใช้ในธุรกิจโรงแรม 6) การติดต่อประสานงาน ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดระเบียบงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยจะต้องมีการวางแผน การจัดโครงสร้างโรงแรม การบริหารและพัฒนาบุคลากร การจัดระเบียบงานภายในโรงแรม การนำส่วนประสมทางการตลาดมาใช้ในธุรกิจโรงแรม การติดต่อประสานงาน มาใช้ในกระบวนการจัดระเบียบงานเพราะถือว่ามีความจำเป็นในการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นอย่างดี การที่จะทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารโรงแรม

ผู้บริหารโรงแรมควรมีลักษณะเป็นผู้นำวิสัยทัศน์ผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง การบริหารยึดถือความจริงมากกว่าความรู้สึก มีความสามารถในการสื่อสารใช้แรงจูงใจในการบริหาร รวมทั้งเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดการพัฒนาและที่สำคัญผู้นำต้องมีความมุ่งมั่นในการบริหาร โดยเน้นผลงานเป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปฏิรูปการศึกษา ผู้นำคุณภาพจำเป็นต้องยึดลูกค้าเป็นสำคัญเพื่อตอบสนองความต้องการ ความจำเป็น ตลอดจนสร้างความประทับใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ฉะนั้นเมื่อการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โรงแรมจึงต้องมีมาตรการรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นตลอดเวลา ทั้งการเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผนไว้ก่อนและการเปลี่ยนแปลงที่ไม่มีการวางแผน ซึ่งบ่อยครั้งการเปลี่ยนแปลงเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน เหนือความคาดหมาย โรงแรมจึงควรปรับรูปแบบโรงแรมให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ คือ การสร้างโรงแรมให้มีความยืดหยุ่น เปลี่ยนแปลงได้ง่าย ไม่ยึดกฎระเบียบมากเกินไป แต่เน้นความคล่องตัวในการทำงาน และผลลัพธ์ที่ได้เป็นสำคัญ ในอีกทางหนึ่ง โรงแรมควรดำเนินการในเชิงรุก คือ โรงแรมมีการเปลี่ยนแปลงก่อนที่สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงจะเข้ามากระทบทำให้โรงแรมจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง ตัวอย่างการเตรียมพร้อมเพื่อการเปลี่ยนแปลง

ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานโรงแรม

พนักงานควรมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงเพราะการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยากและจำเป็นที่โรงแรมต้องมีการเปลี่ยนแปลง โดยนำบริการด้านสุขภาพเข้ามาเสริมเพื่อการพัฒนาโรงแรมไปในทิศทางที่ดีขึ้น ฉะนั้นเมื่อการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ พนักงานจึงต้องเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการบริหารความเปลี่ยนแปลงของโรงแรมเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ เพื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยที่ได้ในปัจจุบัน เนื่องจากการแข่งขันธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงมาก ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องต้องมีการวางแผน มีทิศทาง ต้องวิเคราะห์ความต้องการลูกค้าอยู่ตลอดเวลาเพื่อชิงความได้เปรียบทางการแข่งขัน