

48920928: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)
 คำสำคัญ: การบริหารความเปลี่ยนแปลง/ โรงแรม/ เมืองพัทยา/ การจัดการด้านสุขภาพ
 รจนารถ ละมุลตรี: การบริหารความเปลี่ยนแปลงของ โรงแรมในเมืองพัทยาเพื่อ
 ให้บริการด้านสุขภาพ (THE CHANGE MANAGEMENT OF THE HOTELS IN PATTAYA
 CITY IN ORDER TO PROVIDE HEALTH SERVICE) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: สุรียัน
 นนทศักดิ์, Eh.D., วรณิ เดียวอิสเรศ, Ph.D. 95 หน้า. ปี พ.ศ. 2549.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เรื่อง การบริหารความเปลี่ยนแปลงของ โรงแรมใน
 เมืองพัทยาเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารความเปลี่ยนแปลงของ
 โรงแรมในเมืองพัทยาเพื่อให้บริการด้านสุขภาพในด้านการสร้างแนวทางการเปลี่ยนแปลงได้
 การวางแผนเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และการจัดระเบียบงานเพื่อให้สอดคล้องกับ
 การเปลี่ยนแปลง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ของ โรงแรม
 กลางในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 19 โรงแรม รวม 54 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ
 รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์

ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมในเมืองพัทยาทั้งโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่สามารถ
 สร้างแนวทางเพื่อเปลี่ยนแปลงเป็น โรงแรมที่ให้บริการด้านสุขภาพได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น เพราะ
 ธุรกิจต้องมีการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งเป็นกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้าชาวต่างประเทศที่สนใจด้านสุขภาพ
 อนามัยให้นิยมมาใช้บริการในประเทศไทย พนักงานยอมรับนโยบายได้และไม่รู้สึกกังวลกับ
 ผลกระทบ

ในด้านการวางแผนเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้น ควรวิเคราะห์ความต้องการ
 ของลูกค้า และประสานงานกับ โรงพยาบาล การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดและการวางแผน
 ในการพัฒนาบุคลากร ส่วนด้านการจัดระเบียบงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงควร
 ดำเนินการ จัดระบบงานระหว่างฝ่ายขายและการตลาด ฝ่ายประชาสัมพันธ์และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
 โดยรับฟังความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย การฝึกอบรมพนักงาน การประสานงานกับ โรงพยาบาล
 โดยเน้น นโยบายของกรรมการบริหารหรือหุ้นส่วนของ โรงแรม

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 stake holders of the hotels.