

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนาฐานข้อมูลการให้บริการสุขภาพเพื่อรองรับการท่องเที่ยว โดยเป็นการศึกษาเฉพาะจังหวัดขอนแก่น เนื่องจากจังหวัดขอนแก่นเป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีองค์ความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นและเครือข่ายสุขภาพชุมชน เช่น หมอพื้นบ้าน เป็นต้น อย่างไรก็ตามจังหวัดขอนแก่นยังมีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา เพื่อให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ได้มาตรฐานและสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่นๆ ได้ โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาฐานข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไป การดำเนินงาน และศักยภาพของผู้ให้บริการสุขภาพ และศึกษาฐานข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยศึกษาเฉพาะพื้นที่จังหวัดขอนแก่น และพื้นที่ใกล้เคียง

สำหรับวิธีการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด และแบบ สัมภาษณ์ 1 ชุด มีระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลช่วง ปี 2549-2550 มีการกำหนดประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกเป็นผู้ให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการจำนวน 50 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบจงใจ (Purposive sampling) และกลุ่มที่ 2 เป็นผู้ให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นการเก็บแบบสอบถาม นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในจังหวัดขอนแก่นและพื้นที่ใกล้เคียงจำนวน 306 ชุด ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ขณะที่การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

ผลการศึกษการพัฒนาฐานข้อมูลการให้บริการสุขภาพเพื่อรองรับการท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ผลการวิเคราะห์ผู้ให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และผลการวิเคราะห์ผู้ใช้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ผู้ให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย

1) ข้อมูลทั่วไปผู้ให้บริการท่องเที่ยวสุขภาพ ผู้ให้บริการท่องเที่ยวสุขภาพส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70) และมีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 59.2) เป็นกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (35.5%) และส่วนใหญ่ได้รับการอบรม (96.8%)

2) การดำเนินงานของผู้ให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เหตุผลของการดำเนินธุรกิจ คือ ใจชอบอยากทำ (ร้อยละ 55.6) ระดับของกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจเป็นอาชีพหลัก (ร้อยละ 55.8) สำหรับปัญหาในการดำเนินธุรกิจ ประกอบไปด้วย บุคลากรไม่เพียงพอ ขาดความชำนาญ การสื่อสารกับชาวต่างประเทศ ขาดแหล่งสนับสนุนงบประมาณ ไม่มีงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ยังไม่เต็มที่ ขาดเครื่องมือ สถานที่คับแคบ มีคู่แข่งมาก ผู้ให้บริการมองว่าการดำเนินกิจกรรมด้านสุขภาพที่ดีควรบริการดี มีมาตรฐาน สะอาด ปลอดภัย เอาใจใส่ รวดเร็ว สุภาพ ครบวงจร ราคาเหมาะสม ลูกค้ำพึงพอใจ และเป็นผลดีต่อสุขภาพ

3) ศักยภาพผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มองว่าปัจจัยที่จะทำให้การบริการมีศักยภาพสูงสุดประกอบไปด้วย ที่ตั้งอยู่ไม่ไกล และหาง่าย มีการเปิดบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ฝึกฝนเพิ่มพูนความรู้อยู่ตลอดเวลา และมีลูกค้ำประจำเป็นเวลานาน ความสะอาด และไม่อยู่ในสภาวะที่ทำลายสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก

ผลการวิเคราะห์ผู้ให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดขอนแก่น (ร้อยละ 73.9) เป็นผู้รับบริการเพศชาย (ร้อยละ 61.7) เป็นนักศึกษา/นักเรียน (ร้อยละ 28.6) รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 44.9) และในกลุ่มที่มีรายได้เสริมส่วนใหญ่มีรายได้เสริม ต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 70.4) เส้นทางการเดินทางเป็นประเด็นที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญในการหาข้อมูลก่อนมาท่องเที่ยวที่จังหวัดขอนแก่น (ร้อยละ 55.5) ซึ่งข้อมูลส่วนใหญ่ได้มาจากญาติ/เพื่อน (ร้อยละ 66.1) โดยจัดรูปแบบการท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่นที่ควรจะเป็นว่าควรเป็นงานเทศกาล/ประเพณี (ร้อยละ 66.1)

2) รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การดูแลสุขภาพที่ผู้ให้บริการทำมากที่สุดคือ ออกกำลังกายที่สวนสาธารณะ (ร้อยละ 60.3) และเน้นการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (ร้อยละ 48.3) แหล่งในการค้นหาข้อมูลด้านสุขภาพส่วนใหญ่ คือ ญาติ/เพื่อน (ร้อยละ 49.7) ส่วนใหญ่ผู้รับรู้จักสถานบริการด้านสุขภาพภายในขอนแก่นจาก ญาติ/เพื่อน (ร้อยละ 61.6) ปัจจัยด้านบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการเชิงสุขภาพจากสถานบริการ สะอาด ถูกสุขอนามัย (ร้อยละ 42.9) และการมีพื้นที่กว้างขวาง (ร้อยละ 52.6)

3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ราคาที่เหมาะสมเป็นประเด็นด้านบริการที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด (ร้อยละ 30.9) ในด้านสถานที่ที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สถานที่เข้าถึงง่าย และสะดวก (ร้อยละ 36.6) และควรมีป้ายบอกทางและควรปรับบริการบริการให้มีความหลากหลาย

5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ผลการศึกษาโครงการพัฒนาฐานข้อมูลการให้บริการสุขภาพเพื่อรองรับการท่องเที่ยว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ในด้านการดำเนินงานผู้ให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพพบว่าแม้เหตุผลการดำเนินธุรกิจประเภทนี้ส่วนใหญ่มาจากใจชอบ อยากทำ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จในธุรกิจประเภทนี้ แต่ปัญหาการดำเนินงานส่วนใหญ่ คือ บุคลากรไม่เพียงพอ ขาดความชำนาญ การสื่อสารกับชาวต่างประเทศ ดังนั้น การที่จะประสบความสำเร็จในการให้บริการท่องเที่ยวสุขภาพ ควรมีพัฒนาบุคลากรในด้านความชำนาญ และเข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้เป็นประจำ ขณะที่ในด้านศักยภาพผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพควรให้ความสำคัญ ได้แก่ ที่ตั้งอยู่ไม่ไกล มีการฝึกฝนเพิ่มพูนความรู้ตลอดเวลา ความสะอาด และไม่อยู่ในสภาวะที่ทำลายสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก ดังนั้น ผู้ประกอบการที่จะประกอบธุรกิจประเภทนี้ควรต้องคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้ รวมถึงหน่วยงานราชการและองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่สามารถเข้ามาช่วยพัฒนาธุรกิจประเภทนี้ เช่น การฝึกเพิ่มพูนความรู้ให้กับผู้ประกอบการ

2) ในด้านรูปแบบและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พบว่าการดูแลสุขภาพที่ผู้ให้บริการทำมากที่สุดคือ ออกกำลังกายที่สวนสาธารณะ ดังนั้นเพื่อรองรับกับผู้ให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มี สถานที่ และอุปกรณ์ ออกกำลังกายที่สวนสาธารณะอย่างเพียงพอเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเน้นความสะอาด และมีพื้นที่กว้างขวางเป็นหลัก ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ราคาที่เหมาะสม สถานที่เข้าถึงง่าย และสะดวก เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญเป็นประเด็นหลัก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาฐานข้อมูลด้านผู้ให้บริการและผู้ให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่ได้เน้นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในทางสถิติทำให้ข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมไม่สามารถทดสอบสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรสำคัญ ๆ ที่ได้จากผลสรุปของฐานข้อมูลครั้งนี้ เพื่อไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวทางสถิติที่สำคัญ ๆ เช่น เพศ กับรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หรือ รายได้กับรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

2) ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาฐานข้อมูลผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดขอนแก่นและพื้นที่ใกล้เคียง อย่างไรก็ตามในการวิจัยครั้งต่อไปควรที่จะทำการวิจัยไปยังพื้นที่อื่นๆ เช่น จังหวัดใกล้เคียงหรือ จังหวัดในภาคอื่นๆ ว่ามีรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ศักยภาพในการดำเนินงานของแต่ละพื้นที่ ตลอดจนสภาพของปัญหาที่ประสบอยู่แตกต่างกับผลสรุปในฐานข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้หรือไม่