

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ได้รับความนิยม สามารถสร้างรายได้ สร้างอาชีพให้ประชาชนหลายประเทศ และมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งการท่องเที่ยวโลก หรือ World Tourism Organization-WTO (World Tourism Organization, 2549. เว็บไซต์) ได้คาดการณ์ถึงแนวโน้มสถานการณ์การท่องเที่ยวในปี ค.ศ. 2020 ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะมีการเติบโตเพิ่มขึ้นตามแนวโน้มการเติบโตเศรษฐกิจโลก ซึ่งคาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวนานาชาติถึง 1,600 ล้านคน จึงทำให้หลายประเทศทั่วโลกให้ความสนใจในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการบริการ โดยมีการพัฒนาสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว รวมถึงการนำเสนอสินค้าทางการท่องเที่ยวแบบใหม่ เช่น การท่องเที่ยวเพื่อประชุมสัมมนา (MICE : Meeting Incentive Convention Exhibition), การท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness-spa) และการท่องเที่ยวด้านการแพทย์ (Medical Tourism) เป็นต้น เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางท่องเที่ยวในประเทศเหล่านั้นมากขึ้น

ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวกำลังได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั่วโลกมากขึ้น จากการรายงานของกรุงเทพธุรกิจ (วัชรานนท์ ทองเทพ, 2549. เว็บไซต์) กล่าวว่า การท่องเที่ยวได้รับความนิยมมากขึ้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มที่เกิดในยุคหลังสงครามโลกหรือเบบี้ บูมเมอร์ (Baby Boomer) ที่ขณะนี้กลายเป็นกลุ่มวัยเกษียณ ซึ่งมีความต้องการใช้ชีวิตแบบใหม่ผ่านการท่องเที่ยวมากขึ้น รวมถึงสภาวะทางด้านเศรษฐกิจที่เติบโตขึ้น โดยเฉพาะจีนและอินเดียที่กลุ่มชนระดับกลางมีรายได้เพิ่ม และปัจจัยสุดท้ายคือวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นต่อเนื่องมาจากการที่กลุ่มประเทศกำลังพัฒนา อย่างเช่น ประเทศในกลุ่ม BRIC (บราซิล รัสเซีย อินเดีย และจีน) มีรายได้เพิ่ม ทำให้วัฒนธรรมการใช้ชีวิตด้านการท่องเที่ยว กลายเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญของการดำเนินชีวิตเพิ่มขึ้นจากปัจจัย พื้นฐาน นอกจากนี้ด้านเทคโนโลยี การสื่อสาร และการขนส่งที่มีการพัฒนา ก็เป็นปัจจัยที่กระตุ้นการท่องเที่ยวในภูมิภาคนี้มากขึ้น

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญอุตสาหกรรมหนึ่งของประเทศที่สามารถสร้างรายได้อย่างมาก นับจากที่รัฐบาลไทยได้จัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาขึ้นในปี พ.ศ. 2545 เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาและส่งเสริมกิจกรรมทางการ

ท่องเที่ยวของไทยให้เป็นที่ยอมรับในกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งทางกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้กำหนดให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการจัดการการตลาดท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นหลัก เพื่อมุ่งพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ให้ก้าวสู่มาตรฐานที่มีคุณภาพ และเป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนที่สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก อันจะนำไปสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย (Tourism Capital of Asia) ซึ่งแต่ละภาคธุรกิจก็ได้มีการพัฒนามาตรฐานและคุณภาพของตนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อสนองความต้องการของกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวเชิงกิจกรรมและความสนใจเฉพาะ (Niche Market) เช่น การท่องเที่ยวด้านการแพทย์, การท่องเที่ยวการพำนักระยะยาว และการท่องเที่ยวเพื่อประชุมสัมมนา เป็นต้น โดยนายโฮ กวอนปิง ประธานกรรมการ กลุ่มโรงแรมบันยันทรี ได้กล่าวไว้ในกรุงเทพธุรกิจว่า (วัชรินานท์ ทองเทพ, 2549. เว็บไซต์) การท่องเที่ยวเชิงกิจกรรมและความสนใจเฉพาะที่ประสบความสำเร็จในประเทศไทยที่เห็นได้ชัด คือ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ด้านบริการทางการแพทย์ ตัวอย่างคือ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ที่สามารถปรับภาคบริการด้านสุขภาพของไทยเป็นสินค้าการท่องเที่ยวระดับโลกได้ เพื่อให้บริการทั้งนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวประเภทพำนักระยะยาวในประเทศไทย

ในปัจจุบัน ประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และประเทศต่าง ๆ ในสหภาพยุโรปมีปัญหาด้านการให้บริการทางการแพทย์แก่ประชาชนของตน เนื่องจากราคาด้านการรักษาพยาบาลมีราคาสูง และผู้ให้บริการต้องใช้เวลาเวลานานในการเข้ารับการรักษา ประเทศเหล่านี้จึงมีนโยบายส่งผู้ที่มีความประสงค์จะรับบริการทางการแพทย์มายังประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยว และมีบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพมาตรฐาน ซึ่งจะทำให้ราคาของบริการดังกล่าวถูกลงถึง 9 เท่าตัวในประเทศไทย (Bangkok Post, 2005, p. 31) ด้วยเหตุดังกล่าว การท่องเที่ยวเพื่อรับบริการทางการแพทย์จึงเป็นกลุ่มตลาดเป้าหมายที่สำคัญสำหรับเพิ่มรายได้ให้แก่อารมณ์ และเป็นการกระจายรายได้ให้แก่โรงพยาบาลเอกชน ตลอดจนพนักงานด้านการแพทย์

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ด้านการแพทย์นี้ นอกจากจะเป็นการประกอบกิจกรรมด้านการส่งเสริมหรือรักษา ฟันฟูสุขภาพกายและใจแล้ว นักท่องเที่ยวยังสามารถใช้ช่วงเวลาดังกล่าวเที่ยวชมตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้ด้วย การท่องเที่ยวประเภทนี้ยังได้รับการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน บริการรูปแบบใหม่ ๆ หลากหลายขึ้น ส่งผลให้การท่องเที่ยวด้านการแพทย์ มีแนวโน้มเติบโตต่อไปในอนาคต ภาครัฐจึงมีแนวคิดที่จะเชื่อมโยงการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและ

การรักษาพยาบาล เข้าด้วยกัน โดยการผลักดันให้ประเทศไทยเป็น ศูนย์กลางบริการทางการแพทย์แห่งเอเชีย (Medical Hub of Asia) ซึ่งเป็นแนวทางส่งเสริมการขยายตัวของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอีกทางหนึ่ง ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในประเทศให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องมีการขยายตัว เกิดการจ้างงาน และสามารถดึงดูดเงินตราต่างประเทศได้เพิ่มขึ้น จึงมีส่วนช่วยกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้น การที่ประเทศไทยจะสามารถพัฒนาไปสู่ “ศูนย์กลางบริการทางการแพทย์แห่งเอเชีย” ได้นั้น จะต้องได้รับการส่งเสริม และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ความร่วมมือกันในการบริหารจัดการ ซึ่งในการพัฒนานั้นจะต้องมีทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน สามารถผลักดันให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ด้านการแพทย์เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักของการท่องเที่ยวที่สามารถเติบโตอย่างยั่งยืน และเข้มแข็งสามารถก้าวสู่การแข่งขันในระดับสากล และพัฒนาไปสู่ “ศูนย์กลางสุขภาพแห่งเอเชีย”

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ด้านการแพทย์ของประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวด้านการแพทย์สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งประเภทนักท่องเที่ยวทั่วไป และนักท่องเที่ยวพำนักระยะยาว เพื่อให้ประเทศไทยก้าวสู่การเป็นผู้นำด้านการท่องเที่ยวด้านการแพทย์ต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับการรับบริการด้านการแพทย์ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาศักยภาพการบริการด้านการแพทย์สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติของโรงพยาบาลเอกชน/คลินิก/สถานพยาบาล ที่รองรับการท่องเที่ยวด้านการแพทย์ในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านการแพทย์
4. เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์ และเพื่อพัฒนาด้านการตลาดการท่องเที่ยวด้านการแพทย์สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ จะได้แผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านบริการทางการแพทย์สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวพำนักระยะยาวในกรุงเทพมหานคร

2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้เพื่อวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวด้านบริการทางการแพทย์ เพื่อยกระดับบริการทางการแพทย์ของไทยเป็นศูนย์กลางบริการทางการแพทย์แห่งเอเชีย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตทางด้านประชากร ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1.1 เจ้าหน้าที่ของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านการแพทย์ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวงสาธารณสุข, กระทรวงพาณิชย์ และกองการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร

1.2 บุคลากรของโรงพยาบาลเอกชน/คลินิก/สถานพยาบาล ที่รองรับการท่องเที่ยวด้านการแพทย์ ได้แก่ แพทย์, พยาบาล และเจ้าหน้าที่

1.3 สมาชิกของสมาคมผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวด้านการแพทย์ ได้แก่ สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว, สมาคมโรงแรมไทย, และสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ

1.4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ที่เดินทางท่องเที่ยวหรือนักท่องเที่ยวผ่านกระยะยาวที่มารับบริการด้านการแพทย์ และมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตทางด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยจะทำการวิจัยเฉพาะในพื้นที่ของโรงพยาบาล/คลินิก/สถานพยาบาล ที่ให้บริการทางการแพทย์ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง การเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อความสนุกสนาน เพื่อการประชุม หาความรู้ และเพื่อเยี่ยมเยียนญาติพี่น้อง ซึ่งเกี่ยวกับ ธุรกิจหลายประเภท คือ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการ และสถานตากอากาศ สำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจขายของที่ระลึก หรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจการกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว การดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดง งานออกร้าน โฆษณาเผยแพร่ หรือการดำเนินงานอื่นใด โดยมีความมุ่งหมายเพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้มีการเดินทางท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่เป็นการผสมผสานระหว่างด้านสุขภาพ การออกกำลังกาย บำรุงรักษาสุขภาพ และความสมดุลของอาหาร การปรนนิบัติเพื่อให้เกิดความผ่อนคลาย การให้ความรู้เพื่อจัดความเครียดและปรับความสมดุลของร่างกายใหม่

การท่องเที่ยวด้านการแพทย์ (Medical Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวที่เป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อนำมารับรักษาความเจ็บป่วย และร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพ ศัลยกรรม การผ่าตัด พักฟื้น และรวมถึงสปาเพื่อการรักษาพยาบาล (medical spa) ซึ่งเป็นการนำธรรมชาติบำบัดมาผสมผสานกับวิทยาการทางการแพทย์ โดยเป็นบริการด้านการรักษาพยาบาลในบรรยากาศแบบสปา และท่องเที่ยวเป็นวัตถุประสงค์รอง

นักท่องเที่ยวประเภทพำนักระยะยาว (Long stay Tourist) หมายถึง กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ต้องการพักผ่อนระยะยาวเป็นลักษณะการไปพำนักในต่างประเทศตั้งแต่ 2 สัปดาห์ จนถึง 2-3 เดือน หรือ 2-3 ปี ซึ่งไม่ได้หมายความถึงการไปอยู่อาศัยถาวรในประเทศนั้น ๆ โดยทั่วไปแล้วจะหมายถึงนักท่องเที่ยวผู้เกษียณอายุ หรือผู้ที่มีฐานะดี

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (International Tourists) หมายถึง บุคคลที่เป็นชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวทั้งระยะสั้นและทั้งประเภทพำนักระยะยาวเพื่อรับบริการด้านการแพทย์ในกรุงเทพมหานคร

โรงพยาบาล/คลินิก/สถานพยาบาล (Hospital) หมายถึง สถานที่นำมารับรักษาความเจ็บป่วย และการรักษาพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพ ศัลยกรรม การผ่าตัด พักฟื้น เป็นต้น ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงโรงพยาบาลเอกชน/คลินิก/สถานพยาบาลในกรุงเทพมหานคร

แพทย์ หมายถึง แพทย์ผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละโรคชัดเจนในการตรวจวินิจฉัยอาการเจ็บป่วย ตรวจร่างกายอย่างละเอียด วางแผนการรักษา บอกถึงปัญหาความเจ็บป่วยให้คำปรึกษาหรือแนะนำ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือและมีคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือผู้ป่วย ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง แพทย์ประจำและแพทย์พิเศษในโรงพยาบาลดังกล่าว

พยาบาล หมายถึง ผู้ช่วยแพทย์ในการให้บริการด้านการรักษา ตรวจโรค ให้คำปรึกษาหรือแนะนำผู้ป่วยในเบื้องต้น และดูแลผู้ป่วยหลังการรักษาตามคำสั่งของแพทย์ ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง พยาบาลประจำและพยาบาลพิเศษในโรงพยาบาลดังกล่าว

พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราวของโรงพยาบาล ซึ่งไม่รวมแพทย์และพยาบาล

การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ หรือกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น เพื่อได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เสนอในสิ่งสำคัญ ที่มองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตน และไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการ อาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้ ในที่นี้คือการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวกับทัศนคติของคน ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจ ในสิ่งนั้น ความพึงพอใจเกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปรักษาในโรงพยาบาล และ ประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

คุณภาพบริการ หมายถึง การบริการที่ให้การตอบสนองความต้องการที่จำเป็น คือ ได้รับการวินิจฉัยโรคและบำบัดรักษาที่ถูกต้องเหมาะสม และความคาดหวัง คือความเอาใจใส่ ความรวดเร็ว ความสะดวกสบายของผู้รับบริการ

การพัฒนา หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงให้ได้มาซึ่งความเจริญเติบโต ก้าวหน้า ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การพัฒนาการให้บริการทางการแพทย์

วิสัยทัศน์ หมายถึง ความมุ่งหวังอย่างกว้างขวางที่ระบุความมุ่งหมายที่พึงประสงค์ในอนาคตในช่วง 5-10 ปี ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความมุ่งหมายที่จะพัฒนาบริการทางการแพทย์ของประเทศขึ้นสู่มาตรฐานสากลเพื่อรองรับตลาดนักท่องเที่ยวนานาชาติ

พันธกิจ หมายถึง การกำหนดสิ่งที่องค์กรหรือหน่วยงานต้องการจะทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ หรือความมุ่งหมายที่กำหนดไว้โดยจะเกิดขึ้นหลังจากที่ทราบว่าจะองค์กรหรือหน่วยงานต้องการอะไร

การวางแผน หมายถึง กระบวนการซึ่งบุคคลหรือองค์กรทำการตัดสินใจล่วงหน้า เกี่ยวกับงานบางอย่างที่จะกระทำในอนาคตว่าจะทำอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อใด ใครทำ และมีวิธีทำอย่างไร

การวางแผนยุทธศาสตร์ หมายถึง กระบวนการในการกำหนดวัตถุประสงค์ และ นโยบายขององค์กรรวมทั้งกำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าประสงค์

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย