

## บทคัดย่อ

การศึกษาพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ รวมทั้งศึกษาความจงรักภักดี และพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ การวิจัยครั้งนี้พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหาร โดยมีรายได้เฉลี่ย 2,000 – 4,000 เหรียญสหรัฐต่อเดือน มีสถานภาพสมรสแล้ว และส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวสหรัฐอเมริกา โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่เคยเดินทางมาประเทศไทย ซึ่งกรุงเทพมหานครเป็นสถานที่พักพิงภายหลังใช้บริการที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ เชียงใหม่ และภูเก็ต ตามลำดับ ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาใช้บริการทันตกรรม รองลงมาคือ ตรวจสอบสุขภาพประจำปี ศัลยกรรมพลาสติก เลสิก และการเปลี่ยนตะโพกหรือข้อเข่า ตามลำดับ โดยมีค่าใช้จ่ายในการรักษาประมาณ 1,300 เหรียญสหรัฐ และมีระยะเวลาการพำนักในประเทศไทยประมาณ 18 วัน

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาใช้บริการทางการแพทย์เพราะต้องการพักผ่อนในประเทศไทยมากที่สุด รองลงมา คือ ค่าใช้จ่ายในการรักษาราคาถูกกว่าการใช้บริการในประเทศของตน แพทย์และโรงพยาบาลในประเทศไทยมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวมาใช้บริการเพราะโรงพยาบาลในประเทศไทยมีการบริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐานระดับโลกซึ่งนักท่องเที่ยวได้เห็นจากผู้ที่เคยมารักษาหรือมาใช้บริการ โดยนักท่องเที่ยวบางส่วนมาใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทยเพราะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในประเทศตนเองไม่มี และต้องรอคิวนานกว่าจะได้รับบริการ

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการมีความเห็นว่าคุณภาพการรักษาของโรงพยาบาลในประเทศไทยอยู่ในระดับดี รองลงมา คือ ความรู้ของแพทย์ที่ทำการรักษา ระบบการรักษาความปลอดภัย ความพร้อมในการให้บริการของพยาบาล การดูแลเอาใจใส่ที่ดีของแพทย์ พยาบาล และพนักงานของโรงพยาบาล การหาข้อมูลก่อนมาใช้บริการทำได้ง่าย ค่ารักษาพยาบาลไม่แพง โรงพยาบาลมีแพทย์ที่พร้อมให้การรักษาได้ทันที การดำเนินการภายหลังเสร็จสิ้นการรักษาทำได้รวดเร็ว การรายงานค่าใช้จ่ายในการรักษาถูกต้อง และการเดินทางมาใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทยสะดวกสบาย ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ประทับใจในการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลที่ตนมาใช้บริการ และคาดว่าจะกลับมาใช้บริการอีกในอนาคตแม้ว่าค่าบริการทางการแพทย์จะสูงขึ้น รวมทั้งจะแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการด้วยเช่นกัน

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์, ประเทศไทย

## **Abstract**

Research on the behavior of foreign tourists in medical tourism has the purpose to study the opinion on providing of service in medical tourism, and to study about the loyalty and the behavior of foreign tourists in medical tourism. This research found out that most tourists using service were male, aged 31 years or more, education level was Bachelor's Degree; occupations were professional, having average income of 2,000 – 4,000 US dollars per month; having marital status of being married and most were US tourists; most tourists have never traveled to Thailand; Bangkok was the convalescence place after service which tourists wanted most; the secondary levels were Chiang Mai and Phuket, respectively. Most tourists used the service of annual checkup; the secondary levels were dental, lasik and hip or knee replacement, respectively. Expense for treatment was about 1,300 US dollars and the period of staying in Thailand was about 18 days.

Foreign tourists traveled to use the medical service because they wanted to take a rest in Thailand the most of all; the secondary level was the expense in treatment was cheaper than using of service in their countries. Physicians and hospitals in Thailand had acceptable and there were world standard modern medical tools and equipment which tourists have seen from people previously treated or using service. Some tourists using medical service in Thailand because there were no specialized physicians in specific aspects in their countries and in their countries they had to wait for the queue for a long time in receiving medical service.

Foreign tourists using medical service had the opinion that the quality of treatment of hospitals in Thailand was in good level. The secondary levels were the knowledge of physicians treating the tourists, security system, readiness of physicians, nurses and hospital staffs; there was ease of getting information before receiving medical service, total expense of treatment was not expensive; hospitals had physicians who were ready to have treatment immediately; activities after finishing of treatment were quick; report of expense in treatment was correct and traveling to use the medical service in Thailand was convenient. Most tourists using service were impressive in medical service of hospitals that they used the service and they expected that they would use the service in the future even if medical service cost would be higher; as well as they would advise other acquaintances to use the service as well.

Keyword: Medical Tourism, Thailand