

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษามูลเหตุผลสูงใจ ความคิดเห็นต่อการให้บริการ ความจงรักภักดีต่อตราสินค้า และพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ประกอบการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์และหน่วยงานของรัฐสามารถนำข้อมูลไปส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษามูลเหตุผลสูงใจให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
4. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือธุรกิจท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
5. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

สมมติฐานในการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีมูลเหตุสูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน
4. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน
5. ความคิดเห็นต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. เนื้อหาของการวิจัย (Research Content) โครงการวิจัยนี้มีขอบเขตเนื้อหาของการวิจัย (Research Content) โดยจะครอบคลุมถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล เหตุผลการเลือกใช้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทย ทศนคติต่อ ส่วนประสมการให้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ ความพึงพอใจโดยรวมในการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ ความไว้วางใจโดยรวมต่อการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ ความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือธุรกิจท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ และพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์

2. พื้นที่การวิจัย สถานที่เก็บข้อมูลงานวิจัยนี้คือ โรงพยาบาลกรุงเทพพญา และโรงพยาบาลยันฮี

3. ช่วงเวลาที่ทำวิจัย 1 ตุลาคม พ.ศ. 2550 – 30 กันยายน พ.ศ. 2552

4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทย เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. 2540 : 104) จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และสำรองไว้ 15 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดโควตาจากโรงพยาบาลที่ให้ความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 2 แห่ง คือ (1) โรงพยาบาลยันฮี จำนวน 100 คน (2) โรงพยาบาลกรุงเทพพญา จำนวน 300 คน และขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการตัดสิน (Judgement Sampling) โดยเก็บข้อมูลเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาใช้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลทั้ง 2 แห่ง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และภูมิสำเนา

2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย มูลเหตุผลจูงใจในการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ ความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือธุรกิจท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ และพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับมูลเหตุผลจูงใจในการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือธุรกิจท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์

ตอนที่ 6 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยมีแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาล 2 แห่ง คือ (1) โรงพยาบาลยันฮี (2) โรงพยาบาลกรุงเทพพัทยา

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูล เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และคัดเอาแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ผ่านการลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ดังนี้

4.1 นำข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และตอนที่ 5 พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ด้านประสบการณ์ในการเดินทางมากรุงเทพมหานคร สถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนภายหลังใช้บริการทางการแพทย์ และบริการทางการแพทย์ที่ใช้บริการ มาแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

4.2 นำข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 2 เหตุผลสนใจในการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการให้บริการทางการแพทย์ ตอนที่ 4 ความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ มาหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และตอนที่ 5 พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทางการแพทย์ และระยะเวลาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ มาแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

5.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติทดสอบค่า t (Independent sample t-test)

5.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

5.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการศึกษา “พฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ” สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทยเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี รองลงมา คือ อายุ 21 – 30 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ มีอาชีพเป็นผู้ประกอบวิชาชีพ/เจ้าของกิจการ รองลงมา คือ ผู้บริหาร/ผู้จัดการ พ่อบ้าน/แม่บ้าน และนักเรียน/นักศึกษา ตามลำดับ รายได้ต่อเดือน 2,001 – 3,000 ดอลลาร์สหรัฐ รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือน 3,001 – 4,000 ดอลลาร์สหรัฐ และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2,000 ดอลลาร์สหรัฐ ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส รองลงมาคือ สถานภาพโสด และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ตามลำดับ และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทยส่วนใหญ่มาจากอเมริกา รองลงมา คือ ยุโรป เอเชียตะวันออก ตะวันออกกลาง และเอเชียใต้ ตามลำดับ

2. เหตุผลสนใจในการเดินทางท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทย สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องการมาพักผ่อนในประเทศไทย ในระดับมากที่สุด ส่วนเหตุผลสนใจเพราะประหยัดกว่ารักษาในประเทศ ความเชี่ยวชาญของแพทย์ที่จะทำการรักษา ชื่อเสียงของโรงพยาบาลที่ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย โรงพยาบาลหรือคลินิกในประเทศไทยมาตรฐานการบริการการแพทย์ระดับโลก ได้เห็นคุณภาพการรักษาจากผู้ที่มารักษาในประเทศไทย แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในประเทศมีน้อย และไม่ต้องรอคิว สามารถใช้บริการรักษาได้ทันที ในระดับมาก

3. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นว่าบรรยากาศของห้องพักรักษาในโรงพยาบาลในระดับดีมาก ส่วนความคิดเห็นต่อคุณภาพการรักษา/บริการที่ได้รับ ความรู้และประสบการณ์ของแพทย์ ความปลอดภัยของโรงพยาบาลที่ใช้บริการ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ความพร้อมของพนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาลในการช่วยเหลือหรือให้บริการ ความทันสมัยของเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ องค์ประกอบทางกายภาพของสถานที่พักฟื้น เช่น การตกแต่ง สถานที่พักรับบริการ การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์และพยาบาล ความสะดวกในการติดต่อขอหรือหาข้อมูลก่อนมาใช้บริการการแพทย์ในประเทศไทย ความสะดวกในการติดต่อนัดหมายเมื่อมาใช้บริการ ความพร้อมของแพทย์ในการให้บริการ ความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าบริการภายหลังเสร็จสิ้นการให้บริการ ความสะดวกในการเดินทางมาประเทศไทย ความถูกต้องของรายงานค่าใช้จ่ายในการบริการ การอธิบายรายละเอียดของแพทย์ก่อนทำการรักษา การให้คำแนะนำของแพทย์ภายหลังการรักษา ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับแพทย์ที่ทำการรักษา และความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาล ในระดับดี

4. ความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือธุรกิจท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ สรุปได้ว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติค่อนข้างประทับใจต่อโรงพยาบาลที่ใช้บริการ โดยมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคต และกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคตแม้ว่าค่ารักษาจะสูงขึ้น รวมทั้งมีแนวโน้มที่จะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษา

5. พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยภายหลังการใช้บริการทางการแพทย์ต้องการพักผ่อนในกรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ ภูเก็ต เชียงใหม่ และสมุย ตามลำดับ ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มาใช้บริการทันตกรรม รองลงมาคือ ตรวจสอบสุขภาพประจำปี ศัลยกรรมพลาสติก เลสิก และการเปลี่ยนตะโพกหรือข้อเข่า ตามลำดับ มีค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ต่ำสุด 14 ดอลลาร์สหรัฐ ค่าใช้จ่ายทางการแพทย์สูงสุด 38,700 ดอลลาร์สหรัฐ และค่าใช้จ่ายทางการแพทย์โดยเฉลี่ย 1,325 ดอลลาร์สหรัฐ และโดยมีระยะเวลาการท่องเที่ยวต่ำสุด 1 วัน ระยะเวลาการท่องเที่ยวสูงสุด 125 วัน และระยะเวลาการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ย 18 วัน

6. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังต่อไปนี้

5.1 สมมติฐานข้อที่ 1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีมูลเหตุจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน สรุปได้ว่า

5.1.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศแตกต่างกันมีมูลเหตุจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทยเพราะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในประเทศมีน้อย และอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุแตกต่างกันมีมูลเหตุจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

5.1.3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีมูลเหตุจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

5.1.4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพแตกต่างกันมีมูลเหตุจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทยเพราะไม่ต้องรอคิว สามารถใช้บริการรักษาได้ทันทีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.5 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีมูลเหตุจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทยเพราะความเชี่ยวชาญของแพทย์ที่จะทำการรักษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.6 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีมูลเหตุจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

5.1.7 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิสำเนาแตกต่างกันมีมูลเหตุจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทยเพราะประหยัดกว่ารักษาในประเทศไม่ต้องรอคิว สามารถใช้บริการรักษาได้ทันที ได้เห็นคุณภาพการรักษาจากผู้ที่มีรักษาในประเทศไทย แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในประเทศมีน้อย และต้องการมาพักผ่อนในประเทศไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน สรุปได้ว่า

5.2.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ไม่แตกต่างกัน

5.2.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ด้านความพร้อมของแพทย์ในการให้บริการ ความรู้และประสบการณ์ของแพทย์ คุณภาพการรักษา/บริการที่ได้รับ และความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าบริการภายหลังเสร็จสิ้นการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ด้านความพร้อมของแพทย์ในการให้บริการ การอธิบายรายละเอียดของแพทย์ก่อนทำการรักษา ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาล การให้คำแนะนำของแพทย์ภายหลังการรักษา ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับแพทย์ที่ทำการรักษา องค์กรประกอบทางกายภาพของสถานที่พักผ่อน และความปลอดภัยของโรงพยาบาลที่ใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ด้านความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.5 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ด้านความพร้อมของแพทย์ในการให้บริการ ความพร้อมของพนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาลในการช่วยเหลือหรือให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวม และความปลอดภัยของโรงพยาบาลที่ใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.6 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ไม่แตกต่างกัน

5.2.7 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิสำเนาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ด้านความสะดวกในการติดต่อนัดหมายเมื่อมาใช้บริการ และความรู้และประสบการณ์ของแพทย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3 สมมติฐานข้อที่ 3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน สรุปได้ว่า

5.3.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ไม่แตกต่างกัน

5.3.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุแตกต่างกันมีความประทับใจต่อโรงพยาบาลที่ใช้บริการ การกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคต การกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคตแม้ว่าค่ารักษาจะสูงขึ้น และการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3.3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความประทับใจต่อโรงพยาบาลที่ใช้บริการ การกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคต และการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคตแม้ว่าค่ารักษาจะสูงขึ้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3.4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความประทับใจต่อโรงพยาบาลที่ใช้บริการ และการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคตแม้ว่าค่ารักษาจะสูงขึ้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3.5 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ไม่แตกต่างกัน

5.3.6 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความประทับใจต่อโรงพยาบาลที่ใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3.7 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิสำเนาแตกต่างกันมีความประทับใจต่อโรงพยาบาลที่ใช้บริการ การกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคต การกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคตแม้ว่าค่ารักษาจะสูงขึ้น และการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน สรุปได้ว่า

5.4.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศแตกต่างกันมีค่าใช้จ่ายโดยรวมในการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ และระยะเวลาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ไม่แตกต่างกัน

5.4.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุแตกต่างกันมีค่าใช้จ่ายโดยรวมในการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ และระยะเวลาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ไม่แตกต่างกัน

5.4.3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระยะเวลาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4.4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพแตกต่างกันมีค่าใช้จ่ายโดยรวมในการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4.5 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีค่าใช้จ่ายโดยรวมในการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ และระยะเวลาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ไม่แตกต่างกัน

5.4.6 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีค่าใช้จ่ายโดยรวมในการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ และระยะเวลาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ไม่แตกต่างกัน

5.4.7 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิสำเนาแตกต่างกันมีค่าใช้จ่ายโดยรวมในการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ และระยะเวลาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ไม่แตกต่างกัน

5.5 ความคิดเห็นต่อการให้บริการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ สรุปได้ว่า

5.5.1 ความสะดวกในการติดต่อขอหรือหาข้อมูลก่อนมาใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทย ความสะดวกในการเดินทางมาประเทศไทย ความรู้และประสบการณ์ของแพทย์ ความพร้อมของพนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาลในการช่วยเหลือหรือให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ / พยาบาล การให้คำแนะนำของแพทย์ภายหลังการรักษา ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับแพทย์ที่ทำการรักษา ความทันสมัยของเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ ความถูกต้องของรายงานค่าใช้จ่ายในการบริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวม องค์ประกอบทางกายภาพของสถานที่พักผ่อน บรรยากาศของห้องพักรักษาในโรงพยาบาล ความสะดวกในการติดต่อนัดหมายเมื่อมาใช้บริการ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ความ

พร้อมของแพทย์ในการให้บริการ ความพร้อมของแพทย์ในการให้บริการ การอธิบายรายละเอียดของแพทย์ ก่อนทำการรักษา คุณภาพการรักษา/บริการที่ได้รับ ความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าบริการภายหลังเสร็จสิ้นการให้บริการ และความปลอดภัยของโรงพยาบาลที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการกับการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.5.2 ความสะดวกในการติดต่อขอหรือหาข้อมูลก่อนมาใช้บริการการแพทย์ในประเทศไทย ความสะดวกในการติดต่อนัดหมายเมื่อมาใช้บริการ ความสะดวกในการเดินทางมาประเทศไทย การอธิบายรายละเอียดของแพทย์ก่อนทำการรักษา ความรู้และประสบการณ์ของแพทย์ ความพร้อมของพนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาลในการช่วยเหลือหรือให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ / พยาบาล การให้คำแนะนำของแพทย์ภายหลังการรักษา ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับแพทย์ที่ทำการรักษา ความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าบริการภายหลังเสร็จสิ้นการให้บริการ ความทันสมัยของเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ใช้บริการ ความถูกต้องของรายงานค่าใช้จ่ายในการบริการ บรรยาการของห้องพักรักษาในโรงพยาบาล ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ความพร้อมของแพทย์ในการให้บริการ คุณภาพการรักษา/บริการที่ได้รับ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวม องค์ประกอบทางกายภาพของสถานที่พักฟื้น และความปลอดภัยของโรงพยาบาลที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการกับการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคตแม้ว่าค่ารักษาจะสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.5.3 ความสะดวกในการติดต่อขอหรือหาข้อมูลก่อนมาใช้บริการการแพทย์ในประเทศไทย ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ความพร้อมของแพทย์ในการให้บริการ การอธิบายรายละเอียดของแพทย์ ก่อนทำการรักษา ความรู้และประสบการณ์ของแพทย์ ความพร้อมของพนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาลในการช่วยเหลือหรือให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาล การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ / พยาบาล การให้คำแนะนำของแพทย์ภายหลังการรักษา ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับแพทย์ที่ทำการรักษา ความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าบริการภายหลังเสร็จสิ้นการให้บริการ ความทันสมัยของเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ใช้บริการ ความถูกต้องของรายงานค่าใช้จ่ายในการบริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวม องค์ประกอบทางกายภาพของสถานที่พักฟื้น ความสะดวกในการติดต่อนัดหมายเมื่อมาใช้บริการ ความสะดวกในการเดินทางมาประเทศไทย คุณภาพการรักษา/บริการที่ได้รับ บรรยาการของห้องพักรักษาในโรงพยาบาล และความปลอดภัยของโรงพยาบาลที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลการวิจัย “พฤติกรรมการณ์ท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ” มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เป็นเพศชายมีมูลเหตุจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทยเพราะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในประเทศมีน้อย และอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัยมากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่เป็นเพศหญิง

นักท่องเที่ยวที่เป็นผู้ประกอบการวิชาชีพ/เจ้าของกิจการ มีมูลเหตุจูงใจเพราะไม่ต้องรอคิว สามารถใช้บริการรักษาได้ทันทีน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่เป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ นักเรียน/นักศึกษา และพ่อบ้าน/แม่บ้าน นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวที่เป็นพนักงานบริษัท มีมูลเหตุจูงใจเพราะไม่ต้องรอคิว สามารถใช้บริการรักษาได้ทันทีน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่เป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ ผู้ใช้แรงงาน นักเรียน/นักศึกษา และพ่อบ้าน/แม่บ้าน

นักท่องเที่ยวยที่มีรายได้ต่อเดือน 2,001 – 3,000 ดอลลาร์ มีมูลเหตุจูงใจเพราะความเชี่ยวชาญของแพทย์ที่จะทำการรักษามากกว่านักท่องเที่ยวยที่มีรายได้ต่อเดือน 4,001 ดอลลาร์ขึ้นไป

นักท่องเที่ยวยจากเอเชียตะวันออก และเอเชียใต้ มีมูลเหตุจูงใจเพราะประหยัดกว่ารักษาในประเทศมากกว่านักท่องเที่ยวยจากยุโรป ส่วนนักท่องเที่ยวยจากอเมริกา มีมูลเหตุจูงใจเพราะไม่ต้องรอคิว สามารถใช้บริการรักษาได้ทันทีมากกว่านักท่องเที่ยวยจากโอเชียเนีย/แอฟริกา/อื่นๆ และตะวันออกกลาง และยังพบว่านักท่องเที่ยวยจากเอเชียตะวันออก มีมูลเหตุจูงใจเพราะได้เห็นคุณภาพการรักษาจากผู้ที่มีรักษาในประเทศไทยมากกว่านักท่องเที่ยวยจากยุโรป นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยจากยุโรป และอเมริกา มีมูลเหตุจูงใจเพราะได้เห็นคุณภาพการรักษาจากผู้ที่มีรักษาในประเทศไทยน้อยกว่านักท่องเที่ยวยจากตะวันออกกลาง

นักท่องเที่ยวยจากเอเชียตะวันออก ยุโรป อเมริกา เอเชียใต้ และตะวันออกกลาง มีมูลเหตุจูงใจเพราะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในประเทศมีน้อย มากกว่านักท่องเที่ยวยจากโอเชียเนีย/แอฟริกา/อื่นๆ นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยจากยุโรป มีมูลเหตุจูงใจเพราะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในประเทศมีน้อย น้อยกว่านักท่องเที่ยวยจากตะวันออกกลาง ส่วนนักท่องเที่ยวยจากเอเชียตะวันออก มีมูลเหตุจูงใจเพราะต้องการมาพักผ่อนในประเทศไทยมากกว่านักท่องเที่ยวยจากยุโรป อเมริกา และโอเชียเนีย/แอฟริกา/อื่นๆ

2. นักท่องเที่ยวยที่มีอายุ 21 – 40 ปี เห็นด้วยว่าแพทย์มีความพร้อมในการให้บริการ แพทย์มีความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการ และการชำระค่าบริการภายหลังเสร็จสิ้นการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว มากกว่านักท่องเที่ยวยที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยที่มีอายุ 31 – 40 ปี เห็นด้วยว่าได้รับคุณภาพการรักษา/บริการที่ดีมากกว่านักท่องเที่ยวยที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

นักท่องเที่ยวยที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นด้วยว่าแพทย์มีความพร้อมในการให้บริการ แพทย์มีการอธิบายรายละเอียดที่ดีก่อนทำการรักษา โรงพยาบาลมีองค์ประกอบทางกายภาพของสถานที่พักผ่อนที่ดี เช่น การตกแต่ง สถานที่พักรับบริการ โรงพยาบาลที่ใช้บริการมีความปลอดภัยที่ดี มากกว่านักท่องเที่ยวยที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนนักท่องเที่ยวยที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยว่าการให้บริการของพนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาลมีความรวดเร็วมากกว่านักท่องเที่ยวยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และยังพบว่า นักท่องเที่ยวยที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยว่าแพทย์มีการให้คำแนะนำที่ดีภายหลังการรักษา มากกว่านักท่องเที่ยวยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นด้วยว่าแพทย์มีการให้คำแนะนำที่ดีภายหลังการรักษา มากกว่านักท่องเที่ยวยที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนนักท่องเที่ยวยที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยว่าการติดต่อสื่อสารกับแพทย์ที่ทำการรักษาได้สะดวกและรวดเร็วมากกว่านักท่องเที่ยวยที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

นักท่องเที่ยวยที่เป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ บริหาร/ผู้จัดการ ผู้ใช้แรงงาน นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พ่อบ้าน/แม่บ้าน และผู้ว่างงาน/เกษียณ เห็นด้วยว่าพนักงานและพยาบาลให้บริการด้วยความรวดเร็วมากกว่านักท่องเที่ยวยที่เป็นพนักงานบริษัท

นักท่องเที่ยวยที่มีรายได้ต่อเดือน 2,001 – 3,000 ดอลลาร์ เห็นด้วยว่าแพทย์มีความพร้อมในการให้บริการมากกว่านักท่องเที่ยวยที่มีรายได้ต่อเดือน 3,001 ดอลลาร์ขึ้นไป ส่วนนักท่องเที่ยวยที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 ดอลลาร์ เห็นด้วยว่าพนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาลมีความพร้อมที่ดีในการช่วยเหลือหรือให้บริการมากกว่านักท่องเที่ยวยที่มีรายได้ต่อเดือน 3,001 – 4,000 ดอลลาร์ นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยที่มีรายได้ต่อเดือน 2,001 – 3,000 ดอลลาร์ เห็นด้วยว่าค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับที่เหมาะสมมากกว่านักท่องเที่ยวยที่มีรายได้ต่อเดือน 4,001 ดอลลาร์ขึ้นไป และยังพบว่า นักท่องเที่ยวยที่มี

รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 ดอลลาร์ เห็นด้วยว่าโรงพยาบาลที่ใช้บริการมีความปลอดภัยมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือน 4,001 ดอลลาร์ขึ้นไป

นักท่องเที่ยวจากเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เห็นว่าการติดต่อนัดหมายเมื่อมาใช้บริการมีความสะดวกมากกว่านักท่องเที่ยวจากยุโรป และอเมริกา ส่วนนักท่องเที่ยวจากยุโรป และอเมริกา เห็นด้วยว่าแพทย์มีความรู้และประสบการณ์ที่ดีน้อยกว่านักท่องเที่ยวจากตะวันออกกลาง นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวจากอเมริกา เห็นด้วยว่าแพทย์มีความรู้และประสบการณ์ที่ดีน้อยกว่านักท่องเที่ยวจากโอเชียเนีย/แอฟริกา/อื่นๆ

3. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ความประทับใจต่อโรงพยาบาลที่ใช้บริการน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุ 31 – 40 ปี ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคต แนวโน้มการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคตแม้ว่าค่ารักษาจะสูงขึ้น และแนวโน้มการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษา น้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไป

นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความประทับใจต่อโรงพยาบาลที่ใช้บริการ แนวโน้มการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคต และแนวโน้มการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคตแม้ว่าค่ารักษาจะสูงขึ้น น้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคตแม้ว่าค่ารักษาจะสูงขึ้นมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

นักท่องเที่ยวที่เป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ มีความประทับใจต่อโรงพยาบาลที่ใช้บริการ มากกว่านักท่องเที่ยวที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา พ่อบ้าน/แม่บ้าน และผู้ว่างงาน/เกษียณ นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวที่เป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ มีความประทับใจต่อโรงพยาบาลที่ใช้บริการมากกว่านักท่องเที่ยวที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ส่วนนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ ผู้บริหาร/ผู้จัดการ และพนักงานบริษัท มีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคตแม้ว่าค่ารักษาจะสูงขึ้นมากกว่านักท่องเที่ยวที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และผู้ว่างงาน/เกษียณ นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวที่เป็นผู้ใช้แรงงาน และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคตแม้ว่าค่ารักษาจะสูงขึ้นมากกว่านักท่องเที่ยวที่เป็นผู้ว่างงาน/เกษียณ

นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพโสดมีความประทับใจต่อโรงพยาบาลที่ใช้บริการน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรส/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

นักท่องเที่ยวจากเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีความประทับใจต่อโรงพยาบาลที่ใช้บริการน้อยกว่านักท่องเที่ยวจากตะวันออกกลาง นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวจากยุโรป และอเมริกา มีความประทับใจต่อโรงพยาบาลที่ใช้บริการ และแนวโน้มการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคตแม้ว่าค่ารักษาจะสูงขึ้น น้อยกว่านักท่องเที่ยวจากเอเชียใต้ และตะวันออกกลาง ส่วนนักท่องเที่ยวจากเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และตะวันออกกลางมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคตมากกว่านักท่องเที่ยวจากยุโรป และอเมริกา และยังพบว่า นักท่องเที่ยวจากเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และตะวันออกกลาง มีแนวโน้มการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษามากกว่านักท่องเที่ยวจากอเมริกา นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวจากยุโรป มีแนวโน้มการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาน้อยกว่านักท่องเที่ยวจากตะวันออกกลาง

4. นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระยะเวลาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

นักท่องเที่ยวที่ เป็นผู้ประกอบวิชาชีพ/เจ้าของกิจการ ผู้บริหาร/ผู้จัดการ พนักงานบริษัท ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พ่อบ้าน/แม่บ้าน และผู้ว่างงาน/เกษียณ มีค่าใช้จ่ายโดยรวมในการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์น้อยกว่านักท่องเที่ยวที่เป็นผู้ใช้งาน

5. ความสะดวกในการติดต่อขอหรือหาข้อมูลก่อนมาใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทย ความสะดวกในการเดินทางมาประเทศไทย ความรู้และประสบการณ์ของแพทย์ ความพร้อมของพนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาลในการช่วยเหลือหรือให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์/พยาบาล การให้คำแนะนำของแพทย์ภายหลังการรักษา ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับแพทย์ที่ทำการรักษา ความทันสมัยของเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ ความถูกต้องของรายงานค่าใช้จ่ายในการบริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวม องค์ประกอบทางกายภาพของสถานที่พักฟื้น และบรรยากาศของห้องพักรักษาในโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการกับการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคต ในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ส่วนความสะดวกในการติดต่อนัดหมายเมื่อมาใช้บริการ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ความพร้อมของแพทย์ในการให้บริการ ความพร้อมของแพทย์ในการให้บริการ การอธิบายรายละเอียดของแพทย์ ก่อนทำการรักษา คุณภาพการรักษา/บริการที่ได้รับ ความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าบริการภายหลังเสร็จสิ้นการให้บริการ และความปลอดภัยของโรงพยาบาลที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการกับการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคต ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสะดวกในการติดต่อขอหรือหาข้อมูลก่อนมาใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทย ความสะดวกในการติดต่อนัดหมายเมื่อมาใช้บริการ ความสะดวกในการเดินทางมาประเทศไทย การอธิบายรายละเอียดของแพทย์ก่อนทำการรักษา ความรู้และประสบการณ์ของแพทย์ ความพร้อมของพนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาลในการช่วยเหลือหรือให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ / พยาบาล การให้คำแนะนำของแพทย์ภายหลังการรักษา ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับแพทย์ที่ทำการรักษา ความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าบริการภายหลังเสร็จสิ้นการให้บริการ ความทันสมัยของเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ ความถูกต้องของรายงานค่าใช้จ่ายในการบริการ และบรรยากาศของห้องพักรักษาในโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการกับการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคตแม้ว่าค่ารักษาจะสูงขึ้น ในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ความพร้อมของแพทย์ในการให้บริการ คุณภาพการรักษา/บริการที่ได้รับ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวม องค์ประกอบทางกายภาพของสถานที่พักฟื้น และความปลอดภัยของโรงพยาบาลที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการกับการกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคตแม้ว่าค่ารักษาจะสูงขึ้น ในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสะดวกในการติดต่อขอหรือหาข้อมูลก่อนมาใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทย ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล ความพร้อมของแพทย์ในการให้บริการ การอธิบายรายละเอียดของแพทย์ก่อนทำการรักษา ความรู้และประสบการณ์ของแพทย์ ความพร้อมของพนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาลในการช่วยเหลือหรือให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาล การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ / พยาบาล การให้คำแนะนำของแพทย์ภายหลังการรักษา ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับแพทย์ที่ทำการรักษา ความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าบริการภายหลังเสร็จสิ้นการให้บริการ ความทันสมัยของเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ให้บริการ ความถูกต้องของรายงานค่าใช้จ่ายในการ

บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวม และองค์ประกอบทางกายภาพของสถานที่พักผ่อน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนความสะดวกในการติดต่อนัดหมายเมื่อมาใช้บริการ ความสะดวกในการเดินทางมาประเทศไทย คุณภาพการรักษา/บริการที่ได้รับ บรรยากาศของห้องพักรักษาในโรงพยาบาล และความปลอดภัยของโรงพยาบาลที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษา ในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จากข้อมูลสรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผลข้างต้นสรุปได้ว่านักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการมาพักผ่อนในประเทศไทยพร้อมกับใช้บริการทางการแพทย์ซึ่งประหยัดกว่าการรักษาภายในประเทศของตนเอง รวมทั้งแพทย์ที่จะทำการรักษามีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการรักษา โรงพยาบาลที่ให้บริการมีชื่อเสียง มีอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย ซึ่งโรงพยาบาลหรือคลินิกในประเทศไทยมาตรฐานการบริการการแพทย์ระดับโลก สอดคล้องกับการศึกษาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า สำหรับประเทศไทยมีความได้เปรียบประเทศคู่แข่งในด้านบริการ ความสะดวกสบาย และราคาที่สมเหตุสมผล (2547, อ้างอิงจาก สมาคมโรงพยาบาลเอกชนไทย) โดยนักท่องเที่ยวมีความเห็นว่าคุณภาพการรักษา/บริการที่ได้รับอยู่ในระดับดี พนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาลมีความพร้อมในการช่วยเหลือหรือให้บริการ ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการ พนักงานสามารถสร้างการรับรู้ (Perception) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการลูกค้า กล่าวคือ ลูกค้ามักจะพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการจากการประเมินสิ่งที่เขารับรู้ในบริการที่ได้รับจากพนักงาน (Lovelock and Wirtz, 2007: 25) โดยนักท่องเที่ยวค่อนข้างประทับใจในการใช้บริการทางการแพทย์ และมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการโรงพยาบาลที่รักษาในอนาคต แม้ว่าค่ารักษาจะสูงขึ้น สรุปได้ว่านักท่องเที่ยวต่างชาติพึงพอใจจากการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทย ซึ่งกรุงเทพมหานครเป็นสถานที่เป้าหมายที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อนภายหลังการใช้บริการทางการแพทย์

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ของประเทศไทยอยู่ในระดับดี อย่างไรก็ตาม สิ่งที่โรงพยาบาลที่ให้บริการทางการแพทย์ควรมีการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาล และความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับแพทย์ที่ทำการรักษา
2. นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อนในกรุงเทพมหานครภายหลังการใช้บริการทางการแพทย์ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ควรวางแผนการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาสถานที่พักผ่อนในกรุงเทพมหานคร ตลอดจนวางแผนการให้บริการทางการแพทย์กรณีที่ต้องการให้มีการให้บริการเพิ่มเติมภายหลังการรักษาหรือการใช้บริการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาความสามารถทางการแข่งขันของประเทศไทยเปรียบเทียบกับประเทศคู่แข่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ รวมทั้งศึกษาแนวทางการสร้างแบรนด์ประเทศไทยในด้านการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์