

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : MRG5680140

ชื่อโครงการ : การศึกษาโซ่อุปทานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทยและการร่วมมือกัน
ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียหลักในอุตสาหกรรม

ชื่อนักวิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลัดดาวัลย์ แก้วกิตติพงษ์ (คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)

E-mail Address : laddawan@tbs.tu.ac.th

ระยะเวลาโครงการ : 3 ปี 1 เดือน

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์จัดเป็นอุตสาหกรรมที่เพิ่งเกิดขึ้นและขยายตัวได้ไม่นาน งานวิจัยที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์นั้นยังถือว่ามียุ่่น้อยมาก งานวิจัยชิ้นนี้จึงตั้งเป้าที่จะสำรวจอุตสาหกรรมนี้ เพื่อที่จะระบุผู้มีส่วนได้เสียหลัก (Key Stakeholders) ในโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมฯ และ ทำความเข้าใจถึงกิจกรรมหลัก การใช้งานและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นต่อการร่วมมือกันอย่างมีประสิทธิภาพของผู้มีส่วนได้เสียหลักในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมฯ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้มีส่วนได้เสียหลัก เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพการณ์ปัจจุบันและกิจกรรมหลักของผู้ประกอบการแต่ละราย

จากการศึกษาพบว่า ผู้มีส่วนได้เสียหลักในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ได้แก่ โรงพยาบาล คลินิก โรงแรม ตัวแทนการท่องเที่ยว ผู้ให้บริการการเดินทาง ผู้ให้บริการด้านสปาและสุขภาพทางเลือก มีการรวมตัวกันบ้างในรูปแบบสมาคม ซึ่งเน้นเพียงกิจกรรมการประชาสัมพันธ์และการตลาดร่วมกัน แต่ไม่ได้มีความร่วมมือกันมากนักที่จะผลิตบริการในรูปแบบบูรณาการ ในส่วนของการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างผู้ประกอบการแต่ละรายก็พบได้น้อยมากเช่นกัน เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับนักท่องเที่ยวในรูปแบบของเว็บไซต์เป็นหลัก และมีการใช้งานอีเมลล์และซอฟต์แวร์ประเภท Live Chat สำหรับสื่อสารแบบเรียลไทม์ระหว่างผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว

งานวิจัยนี้เสนอว่า การส่งเสริมให้ความร่วมมือกันในรูปแบบของคลัสเตอร์ โดยเน้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจและการบริการร่วมกัน ในกลุ่มของผู้ประกอบการที่อยู่ในพื้นที่เดียวกัน จะเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์โดยที่ผู้ประกอบการแต่ละฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกัน งานวิจัยในอนาคตจึงอาจศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบธุรกิจและรูปแบบการแบ่งปันรายได้ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการร่วมมือกันระหว่างผู้ประกอบการแต่ละราย และปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความไว้วางใจกันระหว่างผู้ประกอบการแต่ละราย

คำหลัก : การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ ผู้มีส่วนได้เสีย การแลกเปลี่ยนข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศ การร่วมมือกัน

Abstract

Project Code : MRG5680140

Project Title : The study of Thai Medical Tourism Value Chain and collaboration among key stakeholders in the industry

Investigator : Assistant Professor Dr. Laddawan Kaewkitipong (Thammasat Business School, Thammasat University)

E-mail Address : laddawan@tbs.tu.ac.th

Project Period : 3 years 1 month

Medical tourism is an emerging sector of which little is known. This research sets to investigate the industry. It attempts to 1) identify key stakeholders in the Thai medical tourism industry value chain and 2) pinpoint key activities, data, and information necessary for efficient collaboration and networking within the medical tourism industry value chain. In-depth interviews were conducted with stakeholders in the industry to understand the current situation and context of the Thai medical tourism industry and main activities of each stakeholder

The research findings show that there has been little collaboration between the main stakeholders, including hospitals, clinics, hotels, travel agents, and transportation providers. Associations are the form of collaboration occurred in the Thai medical tourism industry, and co-market is their main activities. Collaboration in terms of co-service creation was rarely seen. In terms of the use of Information Technology (IT), the stakeholders usually use IT, especially website, as a medium to provide information and advertise their services to travelers. Email and Live Chat Software are mainly used for communication with the travelers.

The research proposes that collaboration in the form of a location-based cluster should be promoted. Co-building economic foundation and co-service creation activities should be

emphasized. Such activities would increase efficiency and mutual benefits among the stakeholders. Future research should study possible business and revenue sharing models that stimulates collaboration as well as factors influencing trust among the stakeholders.

Keywords : Medical Tourism, Stakeholders, Information Exchange, Information Technology, Collaboration