

ตาราง 4.33 แสดงระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวต่างประเทศก่อนใช้บริการของโรงพยาบาลเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต

เกณฑ์ชี้วัด ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)
	ไม่ คาดหวัง	น้อย	ปาน กลาง	ดี	ดีมาก	
1. องค์ประกอบทางกายภาพของ โรงพยาบาล เช่น การตกแต่ง สถานที่ สถานที่พักรับบริการ อย่างสวยงาม	7.70	8.40	30.80	25.90	27.30	3.57
2. ความรวดเร็วและความถูกต้องใน การให้บริการของโรงพยาบาล	6.80	17.50	37.90	24.30	13.60	3.20
3. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลที่จะให้บริการ สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ทันที	5.10	17.10	32.50	29.10	16.20	3.34
4. ความรู้ ความสามารถ ความ เชี่ยวชาญ และอัธยาศัยของผู้ ให้บริการ	5.60	19.40	27.80	33.30	13.90	3.31
5. ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการของโรงพยาบาล	5.4	17.00	30.40	25.90	21.40	3.41
6. ราคาค่าบริการ	4.80	8.30	33.30	33.30	20.20	3.56
7. คุณภาพของผลิตภัณฑ์/ สินค้า หรือการบริการ	6.60	14.90	33.10	28.10	17.40	3.35
- นวดแผนไทย/ แพทย์แผนไทย						
- คลินิกฝังเข็ม	7.30	13.80	35.00	28.50	15.40	3.31
- ตรวจสุขภาพ	7.00	17.50	47.40	15.80	12.30	3.09
- ทันตกรรม	3.50	14.00	36.80	33.30	12.30	3.37
- ศัลยกรรมตกแต่ง	6.00	16.00	46.00	24.00	8.00	3.12
- ผิวพรรณและความงาม	4.40	20.00	33.30	26.70	15.60	3.29
- ล้างสารพิษ	5.10	10.30	51.30	23.10	10.30	3.23
- อื่นๆ	12.50	6.30	37.50	25.00	18.70	3.31

ตาราง 4.34 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหลังใช้บริการของโรงพยาบาลเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต

เกณฑ์ชี้วัด ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)
	ต้อง ปรับปรุง	น้อย	ปาน กลาง	ดี	ดีมาก	
1. องค์ประกอบทางกายภาพของ โรงพยาบาล เช่น การตกแต่ง สถานที่ สถานที่พักรับบริการ อย่างสวยงาม	8.80	14.00	23.70	28.90	24.60	3.46
2. ความรวดเร็วและความถูกต้องใน การให้บริการของโรงพยาบาล	9.60	20.50	32.90	12.30	24.70	3.22
3. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลที่จะให้บริการ สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ทันที	6.30	17.50	30.00	20.00	26.20	3.43
4. ความรู้ ความสามารถ ความ เชี่ยวชาญ และอัธยาศัยของผู้ ให้บริการ	6.60	22.40	28.90	13.20	28.90	3.36
5. ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการของโรงพยาบาล	3.90	18.40	28.90	19.70	28.90	3.51
6. ราคาค่าบริการ	4.80	14.30	31.70	22.20	27.00	3.52
7. คุณภาพของผลิตภัณฑ์/ สินค้า หรือการบริการ	3.50	20.90	34.90	10.50	30.20	3.43
- นวดแผนไทย/ แพทย์แผนไทย						
- คลินิกฝังเข็ม	4.50	14.80	38.60	18.20	23.90	3.42
- ตรวจสุขภาพ	14.90	19.10	38.30	12.80	14.90	2.94
- ทันตกรรม	4.50	25.00	40.90	15.90	13.60	3.09
- ศัลยกรรมตกแต่ง	11.60	23.30	25.60	16.30	23.30	3.16
- มิวพรรณและความงาม/ เมดิคอล สปา	7.90	21.10	36.80	15.80	18.40	3.16
- ล้างสารพิษ	6.30	9.40	43.80	21.90	18.80	3.38
- อื่นๆ	8.30	0.00	25.00	16.70	50.00	4.00

ตาราง 4.35 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการและระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการของโรงพยาบาลเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต แบ่งตามกลุ่มนักท่องเที่ยว

เกณฑ์ชี้วัด ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ	ระดับความรู้สึกรักของนักท่องเที่ยว เชิงสุขภาพชาวต่างประเทศ			ระดับความรู้สึกรักของนักท่องเที่ยว เชิงสุขภาพชาวไทย		
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ส่วนต่าง	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ส่วนต่าง
1. องค์ประกอบทางกายภาพของโรงพยาบาล เช่น การตกแต่งสถานที่ สถานที่พักรับบริการอย่างสวยงาม	3.57	3.46	-0.11	3.72	3.36	-0.36
2. ความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการของโรงพยาบาล	3.20	3.22	0.02	3.87	3.66	-0.21
3. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่จะให้บริการสามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ทันที	3.34	3.43	0.09	3.79	3.10	-0.69
4. ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และอัธยาศัยของผู้ให้บริการ	3.31	3.36	0.05	3.83	3.62	-0.21
5. ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของโรงพยาบาล	3.41	3.51	0.1	3.78	3.21	-0.57
6. ราคาค่าบริการ	3.56	3.52	-0.04	3.60	3.24	-0.36
7. คุณภาพการบริการ	3.35	3.43	0.08	3.80	3.35	-0.45
- นวดแผนไทย/ แพทย์แผนไทย						
- คลินิกฝังเข็ม	3.31	3.42	0.11	3.79	3.31	-0.48
- ตรวจสุขภาพ	3.09	2.94	-0.15	3.71	3.48	-0.23
- ทันตกรรม	3.37	3.09	-0.28	3.70	3.36	-0.34
- ศัลยกรรมตกแต่ง	3.12	3.16	0.04	3.73	3.38	-0.35
- ผิวดมพรณและความงาม/ เมดิคอล สปา	3.29	3.16	-0.13	3.74	3.45	-0.29
- ล้างสารพิษ	3.23	3.38	0.15	3.70	3.38	-0.32
- อื่นๆ	3.31	4.00	0.69	3.13	3.33	0.20

สรุปผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจระหว่างนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวไทยและนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวต่างประเทศ ดังตารางที่ 4.31-4.35 แสดงให้เห็นระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดด้านการวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry¹ ซึ่งให้มุมมองของคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ามองหาได้ 5 มุมมอง และ 2 องค์ประกอบ ด้วยกัน

เพื่อให้ผลการวิจัยแปลผลลงมายิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงใช้การหาค่าเฉลี่ย ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนนของแต่ละเกณฑ์ชี้วัด หากดูจากคะแนนเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยแล้ว พบว่า ทุกปัจจัยมีคะแนนเฉลี่ยเกินกว่าครึ่ง ซึ่งในการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจนั้น พอจะสรุปในเบื้องต้นได้ว่า โรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต มีศักยภาพมากพอที่จะรองรับนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต และทางโรงพยาบาลก็พร้อมที่จะพัฒนาทั้งผลิตภัณฑ์ บุคลากร สถานที่ เครื่องมือ และการบริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ให้คะแนนความคาดหวังต่อการบริการของโรงพยาบาลค่อนข้างสูง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า ทำให้ส่วนต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจมีคะแนนส่วนใหญ่เป็นลบ แต่เป็นค่าเฉลี่ยที่ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก

องค์ประกอบทางด้านกายภาพ ที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบขึ้นมาในการบริการของโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต ที่ประกอบขึ้นเพื่อการบริการแก่ลูกค้าซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้แก่ การตกแต่งโรงพยาบาล ตั้งแต่หน้าบ้าน ทางเข้า ลานจอดรถ ภูภายในบ้าน หรือองค์ประกอบของแสง การจัดตกแต่งสถานที่ให้ดูดี อบอุ่น แก้อ้อ ชูตัวรับแขกไว้รองรับลูกค้าที่รอใช้บริการนั้นๆ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.57 และ 3.46 ตามลำดับ จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ตบางแห่งจึงให้ความสำคัญกับองค์ประกอบภายนอกที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดกับผู้มาใช้บริการได้ โดยการเปลี่ยนรั้วของโรงพยาบาลใหม่ ปรับสภาพแวดล้อมโดยรอบ ก่อสร้างอาคารรองรับลูกค้าที่เพิ่มขึ้น หรือการตกแต่งภายในใหม่ เป็น

¹ สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2546. Service Marketing. หน้า 54.

ต้น เพื่อยกระดับการบริการ ขยายกลุ่มลูกค้า เพิ่มผลิตภัณธ์การให้บริการ และสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าต่อไปในอนาคต

ความสามารถในการส่งมอบบริการของพนักงานบริการได้ตรงตามเวลา และถูกต้องตามที่ได้ตกลงกับลูกค้าไว้ (Reliability) แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว จับใจ และมีมาตรฐานการบริการที่ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับการบริการตรงตามวันเวลาที่นัดหมาย ไม่ทำให้ลูกค้าต้องรอนานเกินไป เพราะอาจจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการบริการได้ และ Reliability ยังรวมไปถึงแพทย์ หรือบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ที่จะเป็นผู้ดูแลลูกค้าเพื่อบริการนั้นๆ อย่างใกล้ชิด อีกทั้งการรับรองมาตรฐานในด้านต่างๆ ที่ทางโรงพยาบาลได้รับนั้นจะเป็นเครื่องยืนยันศักยภาพได้อีกทางหนึ่ง

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวต่างประเทศรู้สึกพึงพอใจในการบริการที่รวดเร็วและถูกต้องของทางโรงพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ยที่ 3.22 เกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่ 3.20 ส่วนต่างที่เพิ่มขึ้นประมาณ 0.02 คะแนน

ความพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าทันทีที่ลูกค้ามีความต้องการ เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ทันที (Responsiveness) ตอบคำถามของลูกค้าได้ตลอดเวลา ชี้แจงรายละเอียดหรือรายละเอียดเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโรงพยาบาลได้ ทั้งส่วนที่เป็นการท่องเที่ยวทั่วไป และโปรแกรมการเข้ารับบริการในผลิตภัณธ์ของโรงพยาบาลที่ลูกค้าต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าชาวต่างประเทศ ที่เดินทางมาจากหลากหลายประเทศ ทำให้ทางโรงพยาบาลต้องมีการบริการจัดการและจัดสรรทรัพยากรบุคคลที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ เช่น บุคลากรด้านภาษาต่างประเทศ บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสุขภาพ หรือ บุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอื่นๆ เป็นต้น

เป็นที่น่าพอใจว่าทางโรงพยาบาลเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดภูเก็ตได้รับความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่าความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ก่อนมาใช้บริการ โดยได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 3.43 คะแนน และความคาดหวังที่คะแนนเฉลี่ย 3.34 คะแนน แต่ในทางกลับกันกลุ่มตัวอย่างชาวไทย มีความคาดหวังต่อความพร้อมที่จะให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงถึง 3.79 แต่มีความพึงพอใจในคะแนนเฉลี่ยเพียง 3.10

ความรู้ในงานและความมีอัธยาศัยของพนักงานบริการที่พร้อมจะให้คำอธิบาย ขั้นตอนการบริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจกับลูกค้าในการบริการ (Assurance) ตลอดจนเพื่อลด

ความไม่แน่ใจและความเสี่ยงของลูกค้าก่อนรับบริการ นั้นหมายถึงการมาใช้บริการของโรงพยาบาลเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลัก เพราะความปลอดภัยในชีวิตจะนำมาซึ่งชื่อเสียง และความไว้วางใจต่อโรงพยาบาล การท่องเที่ยวมักมีความเสี่ยงเกิดขึ้น เช่น โรคหรือการเจ็บป่วยที่เกิดจากการท่องเที่ยว หากมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญหรือบุคลากรของทางโรงพยาบาลช่วยอธิบายขั้นตอนการบริการ การดูแลป้องกัน และการรักษาในเบื้องต้นได้แล้วนั้น นักท่องเที่ยวจะเกิดความมั่นใจ และท่องเที่ยวได้อย่างมีความสุข พักผ่อน และมีสุขภาพที่ดี

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวต่างประเทศที่ต้องเดินทางข้ามน้ำข้ามทะเลมาถึงเมืองไทยและพักผ่อนอยู่ในจังหวัดภูเก็ต รู้สึกพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวข้างต้น คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.36 ซึ่งมากกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการ มีส่วนต่างที่ 0.05 คะแนน

ความห่วงใยเอาใจใส่ที่พนักงานบริการมีให้กับลูกค้า (Empathy) พนักงานบริการสามารถที่จะให้การสื่อสารที่เข้าใจง่าย และจัดช่องทางที่ลูกค้าจะเข้าถึงข้อมูลของงานบริการนั้นๆ ตลอดเวลา การใส่ใจในรายละเอียดที่เป็นองค์ประกอบย่อยอื่นๆ จะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับโรงพยาบาลได้ การสื่อสารก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่สำคัญ และส่งผลให้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพเข้าถึงกลุ่มลูกค้าทุกระดับได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นสื่อมวลชน สื่อบุคคล หรือการสื่อสารด้วยวิธีอื่นๆ ที่ทำให้เกิดการตีความหรือเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ส่งสาร (โรงพยาบาล) และผู้รับสาร (ลูกค้า) ถือว่าการสื่อสารครั้งนั้นประสบความสำเร็จ

การสื่อสารสามารถใช้ภาษาได้ 2 ลักษณะ ได้แก่ วัจนภาษา คือ ภาษาพูดหรือภาษาเขียนและ อวัจนภาษา คือ ภาษาแห่งสัญลักษณ์ ฉะนั้นทางโรงพยาบาลจะแสดงความรู้สึกถึงความเอาใจใส่ ความห่วงใยลูกค้า ด้วยวิธีการใดขึ้นอยู่กับโอกาส สื่อสารอย่างไรให้เข้าไปสู่หัวใจของลูกค้าได้ สิ่งสำคัญที่เจ้าหน้าที่ทุกคนจะขาดไม่ได้คือ การบริการด้วยใจ

คุณภาพของสินค้า (Product Quality) จากที่กล่าวมาแล้วใน 5 ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น นั่นคือเครื่องหมายแห่งคุณภาพการบริการที่แท้จริง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ผลลัพธ์สินค้า หรือการบริการของโรงพยาบาล ได้แก่ นวดแผนไทยหรือแพทย์แผนไทย คลินิกฝังเข็ม การตรวจสุขภาพประจำปี คลินิกทันตกรรม คลินิกศัลยกรรมตกแต่ง ผิวพรรณและความงาม เมดิคอล สปา การล้างสารพิษ หรือการบริการอื่นๆ ที่ทางโรงพยาบาลมีให้บริการ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวต่างประเทศ เกิดความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือการบริการประเภท นวดแผนไทยหรือแพทย์แผนไทย, คลินิกฝังเข็ม (แพทย์ทางเลือก), คลินิกศัลยกรรมตกแต่ง, การล้างสารพิษ และการบริการอื่นๆ นั้นหมายถึงลูกค้าสนใจเรื่องคุณภาพของสินค้ามากกว่าราคา (ซึ่งจะกล่าวถึงในเรื่องราคาต่อไป)

ราคา (Price) ก็มีส่วนทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบราคาค่าบริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทยกับประเทศสิงคโปร์พบว่า ราคาต่างกันเท่าตัว เช่น การทำ Lasik ตาทั้งสองข้าง ค่าใช้จ่ายของประเทศสิงคโปร์ ประมาณ 5,000 บาท แต่ของประเทศไทยมีค่าใช้จ่ายเพียง 2,500 บาทเท่านั้น ฉะนั้นประเทศไทยโดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ต ยังถือว่าได้เปรียบตลาดคู่แข่งอยู่

กลุ่มตัวอย่างทั้งนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีความคาดหวังว่าราคาค่าบริการจะถูกตามที่ตนเองต้องการ ทำให้ระดับคะแนนเฉลี่ยด้านความพึงพอใจเป็นลบ ทำอย่างไรให้ราคาที่ทางโรงพยาบาลกำหนดไว้ เปลี่ยนเป็นมูลค่าที่ไม่ใช่ตัวเงินในความคิดของลูกค้าได้ มูลค่าในที่นี้หมายถึง คุณภาพที่ดีเยี่ยม ตรงกับความต้องการของลูกค้า

แต่อย่างไรก็ตามจากคะแนนเฉลี่ยของเกณฑ์การวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับปานกลางถึงสูง คือ ช่วงระดับคะแนนเฉลี่ย 3-4 คะแนน ในทุกเกณฑ์ชี้วัด รวมทั้งผลิตภัณฑ์การบริการของโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ตด้วยเช่นกัน

ทั้งนี้ทั้งนั้นความพึงพอใจมิได้เกิดจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทางโรงพยาบาลเท่านั้น แต่หากอาจจะเกิดจากปัจจัยส่วนตัวของลูกค้าเอง ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบในการวัดความคาดหวังและความพึงพอใจด้วย รวมทั้งปัจจัยภายนอกอื่นๆ ก็ส่งผลกระทบได้เช่นกัน

ฉะนั้นหากเชื่อมโยงไปยังมาตรฐานของโรงพยาบาล เช่น Hospital Accreditation หรือ HA ซึ่งมีความหมายว่า โรงพยาบาลมีความน่าไว้วางใจอันเกิดจากระบบการทำงานที่ดี ดูแลผู้ป่วยด้วยความระมัดระวัง และความเชื่ออาทร ให้บริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นคุณภาพที่มีได้เกิดจากการให้ลูกค้ามารับรอง คุณภาพของโรงพยาบาลเกิดจากเนื้อในของโรงพยาบาลเอง

การรับรองเป็นการจูงใจและชักชวนให้โรงพยาบาลทำให้อะไรที่แตกต่างไปจากเดิม ผลลัพธ์สุดท้ายที่โรงพยาบาลต้องการ คือ การดูแลลูกค้าที่มีคุณภาพ ดูแลทั้งร่างกายและจิตใจ ดูแลด้วยความเคารพในสิทธิของลูกค้า

ผลลัพธ์ที่ทางโรงพยาบาลต้องการนั้น **ประการแรก** คือ บุคลากรของโรงพยาบาลต้องมีจิตวิญญาณของคุณภาพการบริการ ได้แก่ การรู้จักทำงานเป็นทีม การทำงานบริการด้วยใจ และการยึดถือประโยชน์ของลูกค้าผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ประการที่สอง คือ การทำงานที่เป็นระบบโดยการทบทวนประเมินตนเอง ดูที่ผลลัพธ์ว่าเป็นไปตามเป้าประสงค์หรือไม่ การทบทวนจะนำไปสู่การปรับปรุง การฝึกอบรม การศึกษาหาความรู้และเพิ่มทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล การจัดหา ดูแลเครื่องมือ ปรับปรุงสถานที่หรือโครงสร้างที่เหมาะสม โดยประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับลูกค้า คือ โรงพยาบาลจะทบทวนประเมินตนเองจากการเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ศึกษา สำรวจความพึงพอใจ และสิ่งที่ต้องปรับปรุง ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาศักยภาพของโรงพยาบาลเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า, ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า โดยผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. เพื่อสำรวจปริมาณผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อให้ทราบระดับความพร้อมในการยกระดับมาตรฐานของโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวัดศักยภาพของโรงพยาบาลเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
3. เพื่อศึกษาระดับความต้องการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวทั่วไป และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต

ข้อมูลของเจ้าบ้าน ผู้วิจัยและคณะทำการศึกษาวิจัยเฉพาะในเขตพื้นที่ของจังหวัดภูเก็ต โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริการจากโรงพยาบาลของรัฐ 3 แห่ง เป็นโรงพยาบาลทั่วไป 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมืองภูเก็ต โรงพยาบาลชุมชน 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลถลาง ตั้งอยู่ในอำเภอถลาง และ โรงพยาบาลป่าตอง ตั้งอยู่ในอำเภอกะทู้ และโรงพยาบาลเอกชน 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต โรงพยาบาลสิริโรจน์ และโรงพยาบาลมิชชั่นภูเก็ต ซึ่งโรงพยาบาลทั้ง 3 แห่ง ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองภูเก็ต โดยศึกษาในเชิงโครงสร้างของนโยบายด้านการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ศึกษาการรับรองมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล จากนั้นจึงได้เก็บรวบรวมข้อมูลผลิตภัณฑ์ของโรงพยาบาลที่คาดว่าจะเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ส่วนข้อมูลในฐานะแขกผู้มาเยือน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาระดับความต้องการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวทั่วไป และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 392 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 378 คน

5.1 สรุปผลการวิจัย

เพื่อให้เห็นภาพรวมของการศึกษาวิจัยเรื่องศักยภาพของโรงพยาบาลเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยจะสรุปผลการวิจัยออกเป็นประเด็นต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1.1 ปริมาณผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต

ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ตสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ บริการด้านการแพทย์ (Medical Services) ได้แก่ (1) บริการตรวจสุขภาพ โดยปกติจะแบ่งโปรแกรมตามกลุ่มอายุของผู้รับบริการ แต่ก็สามารถจัดรายการเพิ่มพิเศษอื่นๆ เช่น บริการตรวจสุขภาพหัวใจ, บริการตรวจสุขภาพสำหรับสตรี เป็นต้น (2) บริการทันตกรรม เช่น บริการฟอกสีฟันให้ขาว ทั้งการใช้สารเคมี และการใช้เลเซอร์ช่วยเร่งปฏิกิริยา เป็นต้น (3) บริการศัลยกรรม เช่น การศัลยกรรมตกแต่ง, การผ่าตัดแปลงเพศ, การปลูกผม และการผ่าตัดเปลี่ยนข้อเข่า เป็นต้น (4) บริการแก้ไขผิวพรรณและความงาม (5) บริการล้างสารพิษ เช่น การฟอกเลือดสำหรับผู้เป็นโรคไตวาย เป็นต้น (6) บริการแก้ไขสายตาด้วยวิธี Lasik (7) บริการคลอดบุตร และ บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ (Health Services) ได้แก่ (1) บริการแพทย์แผนไทย เช่น การนวดแผนไทย (2) บริการแพทย์แผนจีน เช่น การฝังเข็ม

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต เป็นการผนวกผลิตภัณฑ์บริการด้านการแพทย์ (Medical Services) บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ (Health Services) ของโรงพยาบาลที่มีอยู่เดิมเข้ากับโปรแกรมการท่องเที่ยว เช่น ท่องเที่ยวหมู่เกาะต่างๆ ในจังหวัดพังงาและจังหวัดกระบี่ ล่องเรือแคนู ดำน้ำดูปะการัง รับประทานอาหารในเรือสปีดโบ๊ท ชมการแสดงของภูเก็ตแฟนตาซี พร้อมบริการรถรับส่ง เป็นต้น โดยจัดแผนการส่งเสริมการขายผ่านบริษัทที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

5.1.2 ความพร้อมในการยกระดับมาตรฐานของโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต

มาตรฐานของโรงพยาบาลถือเป็นเครื่องมือในการวัดศักยภาพของโรงพยาบาลเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพความพร้อมในการยกระดับมาตรฐานของโรงพยาบาล ได้แก่ รูปแบบ

มาตรฐาน Hospital Accreditation (HA) ซึ่งมีโรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกและแห่งเดียวเท่านั้นในจังหวัดภูเก็ต ที่ได้รับมาตรฐานรับรองคุณภาพดังกล่าว ส่วนรูปแบบมาตรฐาน International Organization for Standardization (ISO) ตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001: Version 2000 เป็นการรวม ISO 9001, 9002, 9003 ฉบับปี 1994 เดิม เป็นฉบับเดียว เพื่อให้โรงพยาบาลใช้แสดงความสามารถ ในการทำตามความต้องการของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปใช้ปฏิบัติภายในโรงพยาบาล หรือใช้เพื่อการรับรองให้สอดคล้องกับการบริหารงานของโรงพยาบาล โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ดังกล่าวก็มีเพียงโรงพยาบาลเอกชนเช่นกัน ได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต และโรงพยาบาลสิริโรจน์ ส่วนโรงพยาบาลอื่นๆ กำลังอยู่ในช่วงดำเนินการขอรับรองมาตรฐานทั้ง 2 รูปแบบ

5.1.3 ความต้องการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวทั่วไป และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต

5.1.3.1 ความต้องการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวทั่วไป

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความต้องการใช้บริการนวดแผนไทย ประกอบด้วย นวดตัว นวดน้ำมัน และนวดฝ่าเท้า ส่วนความต้องการรองลงมาเป็นบริการเมดิคอล สปา เพื่อบำบัดสุขภาพและความงาม ส่วนความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยนั้นก็มีความต้องการใช้บริการนวดแผนไทย และเมดิคอล สปา ตามลำดับ เช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

สำหรับผลิตภัณฑ์อื่นๆ นักท่องเที่ยวก็มีความสนใจด้วยเช่นกัน เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การทำฟัน ศัลยกรรมตกแต่ง เป็นต้น

5.1.3.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต

นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต จำแนกได้เป็น (1) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย (2) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งมีเกณฑ์ชี้วัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ได้ผลสรุปดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านกายภาพ ที่สามารถสัมผัสได้ ประกอบขึ้นมาในการบริการของโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต ที่ประกอบขึ้นเพื่อการบริการแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยว ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ

2. ความสามารถในการส่งมอบบริการของพนักงานบริการ ได้ตรงตามเวลา และถูกต้องตามที่ได้ตกลงกับลูกค้าไว้ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว ชับไว และมีมาตรฐานการบริการที่ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับการบริการตรงตามวันเวลาที่นัดหมาย ไม่ทำให้ลูกค้าต้องรอนานเกินไป ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างรู้สึกพึงพอใจในการบริการที่รวดเร็วและถูกต้องของทางโรงพยาบาล เกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า

3. ความพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าทันทีที่ลูกค้ามีความต้องการ เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ทันที ตอบคำถามของลูกค้าได้ตลอดเวลา ชี้แจงรายละเอียดหรือรายการเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโรงพยาบาลได้

ปรากฏว่าโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต ได้รับความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่าความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ แต่ในทางกลับกันกลุ่มตัวอย่างชาวไทย มีความคาดหวังต่อความพร้อมที่จะให้บริการของเจ้าหน้าที่สูง แต่มีความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่า

4. ความรู้ในงานและควมมีอัธยาศัยของพนักงานบริการ ที่พร้อมจะให้คำอธิบายขั้นตอนการบริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจกับลูกค้าในการบริการ ตลอดจนเพื่อลดความไม่แน่ใจและความเสี่ยงของลูกค้าก่อนรับบริการ ปรากฏว่านักท่องเที่ยว รู้สึกพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวข้างต้น มากกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการ

5. ความห่วงใยเอาใจใส่ที่พนักงานบริการมีให้กับลูกค้า ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ซึ่งถือว่าการสื่อสารของพนักงานมีความสำเร็จ

6. คุณภาพของสินค้า เป็นส่วนหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือการบริการประเภท นวดแผนไทยหรือแพทย์แผนไทย, คลินิกฝังเข็ม (แพทย์ทางเลือก), คลินิกศัลยกรรมตกแต่ง, การล้างสารพิษ และการบริการอื่นๆ นั้นหมายถึงลูกค้าสนใจเรื่องคุณภาพของสินค้ามากกว่าราคา

7. ราคา ก็มีส่วนทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีความคาดหวังว่าราคาค่าบริการจะถูกตามที่ตนเองต้องการ ทำให้ระดับคะแนนเฉลี่ยด้านความพึงพอใจเป็นลบ

อย่างไรก็ตามคะแนนเฉลี่ยของเกณฑ์การวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในช่วงระดับปานกลางถึงสูง คือ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3-4 คะแนน ในทุกเกณฑ์ชี้วัด

การวัดระดับความพึงพอใจนี้ มิได้เกิดจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทางโรงพยาบาลเท่านั้น แต่หากอาจจะเกิดจากปัจจัยส่วนตัวของลูกค้าเอง ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบในการวัดความคาดหวังและความพึงพอใจด้วย รวมทั้งปัจจัยภายนอกอื่นๆ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่ทางโรงพยาบาลไม่สามารถควบคุมได้ก็ส่งผลกระทบได้เช่นกัน ผลที่ได้จึงเป็นระดับความพึงพอใจหลังการใช้บริการในขณะนั้นเท่านั้น

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ศักยภาพของโรงพยาบาลเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต ในประเด็น ผลितภณท์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโรงพยาบาล, ความพร้อมในการยกระดับมาตรฐานของโรงพยาบาล และความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต มีเรื่องที่น่าสนใจ และผู้วิจัยมีข้อสังเกตดังต่อไปนี้

5.2.1 ผลิตภณท์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโรงพยาบาล ผลจากการศึกษา ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผลิตภณท์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกลุ่มบริการด้านการแพทย์ และด้านการส่งเสริมสุขภาพของโรงพยาบาลที่มีอยู่นั้นสามารถครอบคลุมความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากทางโรงพยาบาลสามารถปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มกลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดเท่านั้น โดยที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการเพียงเล็กน้อยก็สามารถสร้างมูลค่าผลผลิตเพิ่มขึ้นได้

5.2.2 ความพร้อมในการยกระดับมาตรฐานของโรงพยาบาล ผลจากการศึกษา ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่โรงพยาบาลทั้ง 6 แห่งในจังหวัดภูเก็ตพยายามพัฒนาคุณภาพของการบริการให้เป็นที่ยอมรับ และได้รับการรับรองจากสถาบันรับรองมาตรฐานนั้น เนื่องจากว่า กระทรวงสาธารณสุขผลักดันให้โรงพยาบาลภาครัฐได้รับมาตรฐาน เพื่อยกระดับและสร้างภาพลักษณ์ใหม่ของโรงพยาบาลภาครัฐที่ต้องการให้มีการบริการที่ทั่วถึง เป็นธรรม และคุณภาพในการให้บริการอีกด้วย ส่วนโรงพยาบาลเอกชนนั้น เมื่อมีกลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มเป้าหมายทาง

การตลาดด้วย ก็จำเป็นต้องสร้างจุดขายเพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้วย โดยเฉพาะมาตรฐาน ISO9001:2000 อันเป็นมาตรฐานสากล

5.2.3 ความต้องการและความพึงพอใจในการบริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต ผลจากการศึกษา ผู้วิจัยมีความเห็นว่า นักท่องเที่ยวมีความสนใจใช้บริการนวดแผนไทย และสปา นั้น เนื่องจากว่า กระแสความนิยมแพทย์ทางเลือก และภูมิปัญญาโบราณกำลังเป็นที่สนใจ จึงทำให้ผลการศึกษาดังกล่าวมาทำนองเดียวกันทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์อื่นๆ นั้นนักท่องเที่ยวก็มีความสนใจด้วยเช่นกัน ทุกกลุ่มรายได้ของนักท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวที่มีรายได้น้อยนั้น โรงพยาบาลภาครัฐควรจะเน้นเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักอีกกลุ่มหนึ่งด้วย

ส่วนการวัดความพึงพอใจโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังก่อนใช้บริการของโรงพยาบาลของนักท่องเที่ยว นั้น ส่วนใหญ่มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกันนัก ผู้วิจัยเห็นว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย สภาพร่างกาย และจิตใจอาจจะไม่พร้อมในการตอบแบบสอบถาม และปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่ควบคุมได้ยาก เช่น อากาศร้อน สภาพการจราจร ก็มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

นอกจากประเด็นต่างๆ ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่ายังมีประเด็นที่น่าสนใจ นอกเหนือจากผลการศึกษาแล้ว เพื่อกำหนดกรอบและแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้การวิเคราะห์ขีดความสามารถในการพัฒนา ทั้งจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

จุดแข็ง

1. จังหวัดภูเก็ตมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน รวมทั้งมีประสบการณ์รักษาผู้ป่วยในรายที่มีความยากและซับซ้อน เช่นการผ่าตัดหัวใจ การแพทย์ไทยในปัจจุบัน ได้แก่ การทำบายพาสโรคหัวใจและหลอดเลือดหัวใจตีบ การทำศัลยกรรมพลาสติก และการผ่าตัดแปลงเพศ

2. โรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ตมีมาตรฐานในระดับนานาชาติ นอกจากนี้โรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ตที่มีนโยบายการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพยังได้รับมาตรฐานในระดับสากล และของรัฐบาลไทย เช่น มาตรฐานของ International S Organization (ISO 9001

Version 2000) และของกระทรวงสาธารณสุข (HA.) ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้การยอมรับว่าจะได้รับการบริการที่ดีตามมาตรฐาน นอกจากนี้จะได้รับมาตรฐานต่างๆ แล้ว โรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ตยังได้รับรางวัลเกียรติยศอื่นๆ อีก เช่น Prime Minister's Award 2004 จากกระทรวงพาณิชย์ ในประเภทธุรกิจบริการที่มีชาวต่างประเทศมาใช้บริการมาก เป็นต้น

3. ค่ารักษาพยาบาลสมเหตุสมผล ด้วยอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่าของประเทศที่พัฒนาแล้ว ดังที่ MediTour Private Limited² บริษัทนำเที่ยว ประเทศสิงคโปร์ ได้กล่าวถึงค่าบริการรักษาพยาบาลโดยเปรียบเทียบกับประเทศสิงคโปร์ไว้สรุปได้ว่า การเดินทางมาบำบัดรักษาสุขภาพในประเทศไทย โดยรวมค่าเดินทาง และค่าเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยแล้ว ยังมีราคาที่ต่ำกว่าการบำบัดรักษาในประเทศสิงคโปร์ โดยยกตัวอย่างเปรียบเทียบระหว่างค่าบริการในประเทศสิงคโปร์กับประเทศไทย ดังตารางต่อไปนี้

Average price (SGD):*	Singapore	Thailand
Lasik (2 eyes)	5,000	2,500
Breasts enlargement	10,000	4,000
Double eyelids	1,800	700
* Surgery prices accurate as of Feb 2004.		
* Prices quoted exclude travel, accommodation and ground transfer.		

ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบราคาค่าบริการทางการแพทย์โดยเฉลี่ยระหว่างประเทศสิงคโปร์กับประเทศไทย

4. มีกาบริการและมิตรภาพของคนไทยยังทำให้คนไข้มีความสบายใจและความอบอุ่นเหมือนกับอยู่ที่บ้านของตนเองจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล สถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามที่ผู้ป่วยและครอบครัวสามารถท่องเที่ยวพักผ่อนได้ตลอดทั้งปีทั้งก่อนและหลังการรักษา ประเทศไทยโดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่มีชื่อเสียงในระดับนานาชาติอยู่แล้วนั้น การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพก็เป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ดังเช่น คำขวัญ

¹ กระทรวงพาณิชย์. 2546. รางวัล แห่งเกียรติยศ Prime Minister's Award 2004[Online]. Available URL:

http://www.dephtai.go.th/pmaward/Adver_TH.pdf

² MediTour Private Limited. 2543. There are many reasons why you should consider your medical treatments in Thailand.

Available URL: http://www.meditour.com.sg/why_thailand.htm

ของ Phuket Health & Travel Company บริษัทนำเที่ยวแห่งหนึ่งในภูเก็ต¹ ซึ่งใช้คำขวัญทางด้านการตลาดว่า “Phuket Health & Travel Company offers MORE than Sun, Sand, and Sea”² นั้นหลายถึงได้เพิ่มจุดขายของภูเก็ต โดยมีอักษรตัว S เพิ่มขึ้น คือ Surgery การผ่าตัดเสริมความงามนั่นเอง

5. มีผู้ประกอบการนำเที่ยวที่ทำตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยตรงหลายแห่งทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น Phuket Health & Travel Company, Phuket Good Health Travel and Tour และ MediTour Private Limited ในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งทำให้มีความคล่องตัว และสามารถสร้างเครือข่ายการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าที่ทางโรงพยาบาลทำตลาดในกลุ่มนักท่องเที่ยวเองด้วย

6. โรงพยาบาลมีผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในหลายกลุ่ม ทำให้สามารถรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวได้หลากหลาย เช่น ในกลุ่มที่มีปัญหาสุขภาพก็สามารถเดินทางมาท่องเที่ยวได้ ดังเช่น นักท่องเที่ยวที่เป็นโรคไต ก็สามารถท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดใกล้เคียงได้เช่นคนปกติ โดยที่แบ่งเวลาส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวมาใช้เครื่องฟอกเลือดเท่านั้น, ในกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุ ก็สามารถมารับการดูแลสุขภาพของร่างกายได้โดยสามารถพักผ่อนในแหล่งท่องเที่ยวได้ ดังเช่น การฉีดสารทดแทนน้ำในข้อ เพื่อรักษาโรคข้อเสื่อม, หรือในกลุ่มที่ต้องการเสริมความงาม ก็สามารถทำให้สวยงามขึ้นได้ด้วยวิธีการทางการแพทย์ เป็นต้น

¹ Phuket Health & Travel Company . 2546. Medical tourism [Online]. Available URL: <http://www.phuket-health-travel.com>

² แหล่งเดิม.

โอกาส

1. ผู้ป่วยชาวต่างชาติพบปัญหาหนักด้านสุขภาพ ซึ่งประกันไม่ครอบคลุม หรือค่าใช้จ่ายสูงมาก บริษัทประกันจะติดต่อให้เข้ามารักษาในประเทศไทย เนื่องจากค่าใช้จ่ายถูกกว่ามาก ในขณะที่คุณภาพเท่าเทียม หรืออาจดีกว่าในแง่บริการ
2. การรอคิวในการรักษาเป็นเวลานานในต่างประเทศ ซึ่งบางครั้งนานเป็นปี จึงเป็นโอกาสดีของโรงพยาบาลไทยที่จะใช้โอกาสนี้พัฒนาระบบการอ้างอิงคนไข้ เพื่อโอนย้ายคนไข้ชาวต่างชาติเข้ามารับการรักษาในไทย การให้ความร่วมมือในการส่งผู้ป่วยที่รักษาต่อเนื่อง หรือการโอนผู้ป่วยที่รอรักษาเป็นเวลานานไปยังอีกประเทศหนึ่ง
3. กลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว และประเทศกำลังพัฒนาต่างก็มีแนวโน้มเติบโตสูงทั้งคู่ สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในโรงพยาบาล ดังเช่น เอ็มพร จิรกาลวิศิษฐ์ ผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สิงคโปร์ ได้กล่าวถึงตลาดเป้าหมายของไทยไว้สรุปได้ว่า กลุ่มประเทศพัฒนาแล้วมีรายได้และสวัสดิการหลังเกษียณที่ดี จะเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มการเติบโตในตลาดสุขภาพสูง และเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในตลาดต่างประเทศของโรงพยาบาล ส่วนประเทศในกลุ่มที่มีบริการทางการแพทย์ดีกว่า เช่น ประเทศอินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ก็มีแนวโน้มที่เลือกเข้ามาใช้บริการการรักษาของไทยเช่นกัน
4. การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีแนวโน้มขยายตัวสูงในทุกภูมิภาคทั่วโลก เนื่องจากประชาคมโลกต้องการบำบัดรักษาร่างกายและจิตใจให้เบิกบานแจ่มใสแข็งแรง เนื่องจากต้องเผชิญกับความเครียด สภาพแวดล้อมที่เป็นพิษ การปวดเมื่อยจากการทำงานหนัก และความชราภาพ รวมไปถึงปัญหาสารพิษ และโรคภัยไข้เจ็บที่มีอัตราเพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าการรักษานอกเหนือจากวิธีแพทย์แผนปัจจุบันแล้ว ยังมีวิธีบำบัดรักษาด้วยวิธีอื่นที่มีประสิทธิภาพและมีผลข้างเคียงน้อย และยังได้เกื้อหนุนการรักษาด้วยวิธีแพทย์แผนปัจจุบันอีกด้วย
5. การสนับสนุนจากภาครัฐด้านนโยบายเพื่อสนับสนุนโครงการศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย ดังที่ สำนักงานนโยบาย และยุทธศาสตร์ สำนักงานสำนักปลัดกระทรวง

¹ กรุงเทพมหานคร. 2547. ททท.แผนกแอโรไลน์จัดทัวร์สุขภาพดึงนักท่องเที่ยวสิงคโปร์ทำ 'เลสิก' ดันฝันฮับสุขภาพเป็นจริง ชีพ.ไทย ราคาถูก มาตรฐานสูง. หน้า 27.

สาธารณสุข¹ ได้กล่าวถึงเรื่องนี้สรุปได้ว่า รัฐบาลได้พยายามผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการดูแลและบำบัดรักษาสุขภาพของทวีปเอเชีย เช่น การออก Thailand Elite Card² ขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางมารักษาความเจ็บป่วยในประเทศไทย ซึ่งในโครงการนี้โรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ตร่วมอยู่ด้วย

จุดอ่อน

1. ปัญหาไม่สามารถโฆษณาประชาสัมพันธ์หรือโฆษณาได้อย่างเต็มที่ ดังที่นายแพทย์พินิจ กุลละวณิชย์ ได้กล่าวถึงเรื่องนี้ไว้สรุปได้ว่า การโฆษณาเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของรัฐบาลเพื่อประชาสัมพันธ์โครงการที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาล เพื่อดึงดูดให้ชาวต่างชาติเดินทางมาบำบัดรักษาสุขภาพในประเทศไทยนั้น ต้องคำนึงถึงข้อบังคับเกี่ยวกับการโฆษณาของแพทยสภาด้วย ซึ่งต้องให้อยู่ในกรอบที่ถูกต้อง ไม่ผิดกฎหมาย
2. ไม่ได้เป็นเป้าหมายทางธุรกิจของโรงพยาบาลเป็นลำดับแรก โดยเฉพาะโรงพยาบาลของรัฐที่ต้องบริการประชาชนอย่างเท่าเทียม ดังที่ วิวัฒน์ ศีตมโนชน³ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกลาง กับ เจษฎา จงไพบูลย์วัฒน์⁴ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ได้กล่าวถึงเรื่องนี้ไว้ในทำนองเดียวกันว่า เมื่อรัฐบาลได้ออกโครงการสุขภาพดีถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค ทำให้ผู้ป่วยมาใช้บริการเพิ่มขึ้น และขณะเดียวกันก็ต้องเฝ้าระวังโรคติดต่อด้วย ทำให้ทางโรงพยาบาลของรัฐขยายงานเพื่อการท่องเที่ยวได้อย่างเชื่องช้า
3. การให้บริการทางการแพทย์มีข้อจำกัดอยู่หลายประการ และต้องมีการเตรียมตัวเพื่อบำบัดรักษาหลายขั้นตอน ทำให้ผู้ที่ต้องการใช้บริการบางคนไม่สามารถรับบริการได้ และบางครั้งทำให้ทางโรงพยาบาลเสียโอกาสในการให้บริการ เช่น การผ่าตัดแปลงเพศ จำเป็นต้องมีการเตรียมด้านจิตใจก่อนการผ่าตัด เป็นต้น

¹ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. 2547. Medical Hub of Asia ศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย[Online]
Available URL: http://www.moph.go.th/ops/sca/hub_of_asia.htm

² Thailand Privilege Card Co., Ltd. 2547. Medical Treatment [Online]. Available URL:
http://www.thailandelite.com/privileges/member_privilege/medical_treatment/_bangkok_phuket.php

³ วิวัฒน์ ศีตมโนชน. 2547. (3 กันยายน). ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลกลาง.

⁴ เจษฎา จงไพบูลย์วัฒน์. 2547. (9 กันยายน). ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต.

ข้อจำกัดและอุปสรรค

1. สถานการณ์การเมืองโลก สถานการณ์ปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปัญหาโรคไข้หวัดนก ล้วนมีผลกระทบต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

2. มีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น และคู่แข่งที่มีประสิทธิภาพ เช่น ประเทศอินเดีย มาเลเซีย และ สิงคโปร์ ที่สามารถพัฒนาศักยภาพให้เท่าเทียมกับประเทศไทยได้ ดังที่ นายแพทย์สุรพงษ์ ลูกหนุมารเจ้า¹ กรรมการผู้จัดการ และผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต ได้กล่าวถึงการแข่งขันการบริการด้านการแพทย์ระหว่างประเทศไทยกับประเทศสิงคโปร์ไว้สรุปได้ว่า ประเทศไทยมีจุดเด่นในราคาค่าบริการ ซึ่งมีราคาถูกกว่าประเทศสิงคโปร์เป็นเท่าตัว แต่สิงคโปร์ก็สามารถปรับราคาลงมาแข่งขันได้ ทั้งนี้เพื่อรักษาสถานลูกค้าเดิมไว้

โรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดภูเก็ต ที่มีนโยบายทำตลาดเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้น มีศักยภาพในการพัฒนาอย่างเพียงพอ เนื่องจากมีความพร้อมทั้งด้านบุคลากรทางการแพทย์ เครื่องแพทย์ที่ทันสมัย การขยายพื้นที่และก่อสร้างอาคารเพิ่มเติมของโรงพยาบาล และสิ่งที่จังหวัดภูเก็ตมีเป็นสินทรัพย์อยู่เดิม ซึ่งถือเป็นเครือข่ายหรือพันธมิตรทางธุรกิจ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ องค์การทางด้านการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นโรงแรม บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น ขาดเพียงหน่วยงานที่จะช่วยในการวางแผนการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเท่านั้น ในอนาคตโรงพยาบาลภาครัฐจะก้าวไปสู่ โรงพยาบาลนานาชาติในฝั่งอันดามัน”

เช่นเดียวกับโรงพยาบาลเอกชน ที่มีศักยภาพในการพัฒนาตลาดเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากพอ ด้วยมีปัจจัยความพร้อมหลากหลาย ได้แก่ เงินทุนสนับสนุน สถานที่ของโรงพยาบาล บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทั้งด้านธุรกิจการท่องเที่ยว ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมาย และความรู้ความสามารถในงานบริการ ที่สำคัญโรงพยาบาลมีการจัดตั้งบริษัทเพื่อทำตลาดการท่องเที่ยวอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีมิติรอยยิ้ม ความมีน้ำใจของคนไทย มาผนวกเข้ากับควมมีชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยว ราคาค่าบริการที่ต่ำกว่าประเทศที่พัฒนาแล้ว และความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล และทั้งหมดนี้สามารถพัฒนาเป็นจุดขายของโรงพยาบาลได้

¹ รัตติยา อังกุลานนท์. 2547. เอกชนภูเก็ตสู่ยุคปรับครั้งใหญ่ โรงพยาบาล-มารีน่าจับตลาดไฮเอนด์. กรุงเทพธุรกิจ. หน้า 27.

ดังนั้นจังหวัดภูเก็ต นอกจากจะมีจุดเด่นที่เป็นแหล่งซื้อของ ดำน้ำ จัดประชุมสัมมนาแล้ว จังหวัดภูเก็ตยังมีจุดเด่นในด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอีกด้วย โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ตมีโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่ได้รับมาตรฐานในระดับสากลหลายแห่ง มีผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่โดดเด่น และเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว ซึ่งสามารถเพิ่มมูลค่า และสามารถแข่งขันได้ในระดับภูมิภาค ส่วนนักท่องเที่ยวก็มีความคุ้มค่าในการมาเยือนภูเก็ต ทั้งนี้ก็ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชน เพื่อให้จังหวัดภูเก็ตเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของเอเชียได้ในที่สุด.

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาศักยภาพของโรงพยาบาลเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

- 1) องค์กรธุรกิจโดยเฉพาะโรงพยาบาลในจังหวัดและจังหวัดใกล้เคียง ที่ทำการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จะสามารถดึงเอาศักยภาพสูงสุดมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้นั้น ต้องสร้างเครือข่ายและพันธมิตรทางธุรกิจ ที่สามารถเอื้อประโยชน์แก่กันอย่างเท่าเทียม เช่น โรงพยาบาล โรงแรม ร้านอาหาร บริษัทนำเที่ยว การคมนาคมขนส่ง สายการบิน ชุมชนที่ร่วมเป็นเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เป็นต้น ควรร่วมมือกันประกอบธุรกิจด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้เต็มศักยภาพ และสามารถแข่งขันกับนานาชาติประเทศทั่วโลกได้
- 2) รัฐบาลควรมีนโยบายส่งเสริมโรงพยาบาลเอกชนให้เต็มที่ และควรให้โรงพยาบาลของรัฐเป็นคู่สนับสนุน เช่น แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ หรือเครื่องมือทางการแพทย์ที่เอกชนยังขาดอยู่ เป็นต้น
- 3) รัฐบาลควรดำเนินการทางการตลาดร่วมกับภาคเอกชนด้วย เช่น การเจรจาเกี่ยวกับการเรียกร้อง สิทธิในการรักษาพยาบาล ซึ่งเป็นสวัสดิการของบางประเทศ ให้สามารถใช้สิทธิในประเทศไทยได้ด้วย
- 4) นอกเหนือจากบริการด้านการแพทย์ และบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพแล้ว โรงพยาบาลควรสร้างผลิตภัณฑ์เพื่อส่งเสริมสุขภาพขึ้นมาเองให้หลากหลาย สร้างจุดขายจากภาพของความเป็นไทยและรูปแบบแห่งท้องทะเลอันดามันอย่างชัดเจน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาโอกาสและแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต
- 2) ควรมีการศึกษาศักยภาพทางการตลาดโดยเปรียบเทียบกับคู่แข่ง เช่น ประเทศไทยกับ รัสเซีย สิงคโปร์, ประเทศไทยกับประเทศอินเดีย เป็นต้น
- 3) องค์การธุรกิจ (ดังที่กล่าวมาแล้วในข้อ 1.1) ต้องร่วมกันสร้างเครือข่ายและพันธมิตรทางธุรกิจ ที่สามารถเอื้อประโยชน์แก่กันและกันอย่างเท่าเทียม โดยการร่วมมือกันสร้างแผนทางธุรกิจเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และนำแผนธุรกิจที่ได้มาศึกษา พัฒนา ปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของทั้งผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวต่อไป
- 4) ร่วมกันหาแนวทางให้โรงพยาบาลของรัฐ ซึ่งมีความพร้อมในด้านบุคลากรการแพทย์ เครื่องมือแพทย์ และมีผลิตภัณฑ์ด้านการแพทย์ที่สามารถนำมาผนวกเข้ากับการท่องเที่ยวได้ มีโอกาสและความเป็นไปได้ ต่อการทำตลาดเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรุงเทพมหานคร. 2546. (14 สิงหาคม). สถ. หนุนทำศูนย์กลางสุขภาพเอเชีย. หน้า 30-31.
- กรุงเทพมหานคร. 2547. ททท.ผั่นกแอร์ไลน์จัดทัวร์สุขภาพตึงนักท่องเทียวลึงคโปรทำ 'เลลลค' ดัน
ผั่นฮับสุขภาพเป็นจรง ซึ่ ร.ท.ไทย ราคาถูก มาตรฐานสูง. หน้า 27.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย . 2527. **ประวัติการท่องเทียวแห่งประเทศไทย**. สงขลา:
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานหาดใหญ่.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสำนักบริการวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2540.
**เอกสารประกอบการสัมมนา โครงการศึกษาวิเคราะห์ศักยภาพแผนการลงทุนของ
จังหวัดทั่วประเทศด้านการท่องเที่ยว**. (อัดสำเนา).
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2544. รายงานฉบับย่อสำหรับผู้บริหาร โครงการศึกษาเพื่อ
จัดทำแผนปฏิบัติการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนา
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549). (อัดสำเนา).
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2545. **แหล่งท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (Health Tourism)**.
(อัดสำเนา).
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2546. Domestic Tourism in Phuket 1997 – 2002.
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภูเก็ต. (อัดสำเนา).
- งานเลขานุการ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต. 100 ปี วชิระภูเก็ต พ.ศ.2549 ร่วมสร้าง
อาคารพักผู้ป่วยหลวงพ่อแช่มวัดฉลอง 100 ปี วชิระภูเก็ต. ภูเก็ต: (อัดสำเนา).
- จังหวัดภูเก็ต, สำนักงาน. 2546. **รายงานการประชุมเชิงปฏิบัติการปรับแผนปฏิบัติการภูเก็ต
เมื่อนานาชาติ**. ภูเก็ต: (อัดสำเนา).
- จังหวัดภูเก็ต, สำนักงาน. 2547 (21 มีนาคม). **ข้อมูลสำคัญจังหวัดภูเก็ต** [Online]. Available
URL: http://www.phuket.go.th/data/index_T.htm
- เจษฎา จงไพบูลย์วัฒนะ. 2547. (7 กันยายน). ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต. สัมภาษณ์.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. 2542. **การวางแผนและพัฒนากการท่องเที่ยว**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชยันต์ ดันติวิสดาการ, วชิรียา โตสง วน และเพลินพิศ สัตย์สงวน. 2547. **รายงานวิจัยเรื่อง
โครงการศึกษาศักยภาพการแข่งขันการค้าบริการของไทย เล่มที่ 2** [Online].
Available URL: <http://www.tu.ac.th/cgi-bin/arts/tourism/>.
- ไทยรัฐ. 2546. (18 มิถุนายน). ข่าวการศึกษา-ศาสนา-สาธารณสุข. หน้า 15.
- ไทยรัฐ. 2546. (18 มิถุนายน). ข่าวเศรษฐกิจไทยรัฐ. หน้า 8.

- ไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย (สทอ.), ส.ม.ค. 2546. รายงานขั้นสุดท้าย (Final Report) (ฉบับสมบูรณ์) โครงการศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในที่พักแรม. ม.ป.ท.
- ธุรกิจการตลาด. “ททท.ผนักแอร์ไลน์จัดทัวร์สุขภาพดั่งนักท่องเที่ยวสิงคโปร์ทำ‘เลสิค’ ดันฝันสุขภาพเป็นจริง ซีพี.ไทย ราคาถูก มาตรฐานสูง”, หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ. 12 สิงหาคม 2547.
- นักบริหารข้าราชการพลเรือน, ชมรม. 2547. ยุทธศาสตร์เชิงรุกของงานสาธารณสุขแนวใหม่ [Online]. Available URL: <http://www.anamai.mopra.go.th/advisor/tamra/strategy1.html>
- นิรันดร์ ทัพไชย. ม.ป.ป. เอกสารการสอนชุดวิชากลยุทธ์การตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-8. (อัดสำเนา).
- พัฒนาการท่องเที่ยว, สำนักงาน. 2546. กรอบแนวคิดการร่างโครงข่ายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและการวางตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัด. กรุงเทพฯ: (อัดสำเนา).
- พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, สถาบัน. 2545 (21 กุมภาพันธ์). บันได 3 ขั้น สู่ HA (ปรับปรุงจาก Roadmap to HA และเส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพแบบเรียบง่ายใน Simplicity in a Complex System) สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล [Online]. Available URL: www.geocities.com/spt1902/3_steps_to_ha.htm
- เพ็ญพักตร์ ศรีทอง. 2547. ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเป็นศูนย์กลางในการท่องเที่ยวของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างและภูมิภาคอินโดจีน [Online]. Available URL: <http://www.tu.ac.th/cgi-bin/arts/tourism/>
- โพสทัตเตย์. 2546. (24 มิถุนายน). บันไทยศูนย์กลางสุขภาพ ตั้งเป้าดึงรายได้แสนล้าน. หน้า 2. มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม, สำนักงาน. 2547. สำระสำคัญของอนุกรมมาตรฐานISO 9002: 2000 [Online]. Available URL: http://www.tisi.go.th/9ky2k/9000_3.html
- มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม, สำนักงาน. 2547. มอก. ISO 9000 มาตรฐานระบบคุณภาพ [Online]. Available URL: <http://www.tisi.go.th/9000/9000.html>

- พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, สถาบัน. 2545. (21 กุมภาพันธ์). **บันได 3 ขั้น สู่ HA**
(ปรับปรุงจาก Roadmap to HA และเส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพแบบเรียบง่าย
ใน Simplicity in a Complex System [Online]. Available URL:
www.geocities.com/spt1902/3_steps_to_ha.htm
- พาณิชย์, กระทรวง. 2546. **รางวัลแห่งเกียรติยศ Prime Minister's Award 2004**[Online].
Available URL: http://www.depthai.go.th/pmaward/Adver_TH.pdf
- รัตติยา อังกลานนท์. 2547. เอกชนภูเก็ตสู่ยุคปรับครั้งใหญ่ โรงพยาบาล-มารีน่าจับตลาดไฮเอนด์.
กรุงเทพธุรกิจ. หน้า 27.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน** [Online]. Available URL:
<http://rirs3.royin.go.th/rir3hdict/lookup.html>
- โลกวันนี้. 2546. (28 พฤษภาคม). ภูเก็ตศูนย์กลางสุขภาพเอเชีย รัฐ-เอกชนประสานของบ 400
ล้าน. หน้า 14.
- วรรณา วงษ์วานิช. 2539. **ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิทย์ เทียงบุญธรรม. 2541. **พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย A new English-Thai Dictionary**.
กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด กับ วันทิพย์ สิ้นยุ่งสุด. 2546. **การวัดความพึงพอใจของลูกค้า**. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์สยามมิตรการพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ อรรณพ.
- ศิริโรจน์, โรงพยาบาล. 2545. **ศิริโรจน์สาร**. ปีที่ 1. พฤษภาคม.
- สมดี หงส์ไพศาลวิวัฒน์ และคณะ. 2545. **โอกาสทางการตลาดการท่องเที่ยวกอล์ฟและ
สุขภาพในประเทศไทย: กรณีศึกษาเฉพาะกลุ่มเอเชียแปซิฟิก ยุโรป และอเมริกา**.
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ. (อัดสำเนา).
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2546. **Service Marketing**. กรุงเทพฯ: นวัตกรรมคิด.
- สาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต, สำนักงาน. 2546. **ภูเก็ต:ความพร้อมด้านการแพทย์และ
สาธารณสุขใน APEC 2003 (Asia Pacific Economic Cooperation)**. ภูเก็ต:
(อัดสำเนา).
- สาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต, สำนักงาน. 2546. **เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อ
บูรณาการตามแผนยุทธศาสตร์ PHUKET as Health Tourism Destination of Asia**.
(อัดสำเนา).

สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. 2545. **เอกสารการสอนชุดวิชา กลยุทธ์การตลาดใน**

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-8. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อภิรักษ์ บัณฑิต. 2535. รายงานพิเศษผลงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการอนุรักษ์และ
พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว. **จุลสารการท่องเที่ยว.** ปีที่ 1 (สิงหาคม). หน้า 33.

ไอทีวี. 2546.(18 กรกฎาคม). โทรทัศน์ "บันทึกเพื่อสุขภาพ".

Aphaluck Bhatiasavi. 2003. (15 June). Cautious reaction to Malaysia's proposal Joint
package 'needs careful planning'. **Bangkok Post.** [Online] Available URL:
<http://archives.mybangkokpost.com/>

Phuket Health & Travel Company . 2546. **Medical tourism** [Online]. Available URL:
<http://www.phuket-health-travel.com>

Leonard L.Berry. **Marketing Services: Competing Through Quality.** Free Press.1991.
Retrieved October 3, 2004, from
<http://www.amazon.com/gp/reader/002903079X/002-6539576-6884023>

Thailand Privilege Card Co., Ltd. 2547. **Medical Treatment** [Online]. Available URL:
http://www.thailandelite.com/privileges/member_privilege/medical_treatment/_bangkok_phuket.php

MediTour Private Limited. 2546 **There are many reasons why you should consider your
medical treatments in Thailand.** Available URL:
http://www.meditour.com.sg/why_thailand.htm

Straits Times, The. 2004. [Online]. Available URL:
<http://straitstimes.asia1.com.sg/sub/search/0,5591,,00.html>

บุคคลานุกรม

กอบแก้ว บุญศิริ 2547. (3 กันยายน). ผู้อำนวยการสายการบริหาร และที่ปรึกษาฝ่ายการพยาบาล
โรงพยาบาลศิริโรจน์. สัมภาษณ์.

ทวีศักดิ์ เนตรวงศ์. 2547. (2 กันยายน). ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปาดอง. สัมภาษณ์.

บดินทร์ ละเอียด. 2547. (7 เมษายน). ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต. สัมภาษณ์.

วิวัฒน์ ศิตมโนชัย. 2547. (3 มีนาคม). ผู้อำนวยการโรงพยาบาลถลาง. สัมภาษณ์.

สมชัย ชื่นจิตร. 2547. (10 มีนาคม). รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลมิชชั่นภูเก็ต. สัมภาษณ์.

สุรพงษ์ ลูกหนูमारเจ้า. 2547. (7 เมษายน). ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต. สัมภาษณ์.

อนรรักษ์ ธารศิริโรจน์. 2547. (10 เมษายน). ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริโรจน์. สัมภาษณ์.

Faury Nicolas. 2547. (9 ตุลาคม). นักท่องเที่ยว. สัมภาษณ์.

Joachim Kühnapfel. 2547. (10 กันยายน). นักท่องเที่ยว. สัมภาษณ์.

Noma Lewis. 2547. (9 ตุลาคม). นักท่องเที่ยว. สัมภาษณ์.

Richard John Wigham. 2547. (9 ตุลาคม). นักท่องเที่ยว. สัมภาษณ์.

Shai malul. 2547. (4 ตุลาคม). นักท่องเที่ยว. สัมภาษณ์.

William Fredrick Tice. 2547. (16 ตุลาคม). นักท่องเที่ยว. สัมภาษณ์.

ภาคผนวก 1

ตัวอย่างรายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

บริการสุขภาพด้านการแพทย์และบริการส่งเสริมสุขภาพ

1. ตรวจสุขภาพ (Health Check up)

	Essential	Superior	Premier	Male	Female	Male	Female
	14 - 35	35 - 60	60 up	35 - 60	35 - 60	60 up	60 up
1. Physical examination	*	*	*	*	*	*	*
2. Blood group	*	*	*	*	*	*	*
3. Checks for anaemia and cell abnormality (Complete blood count)	*	*	*	*	*	*	*
4. FBS (Checks for diabetes)	*	*	*	*	*	*	*
5. SGPT (Liver functioning test)	*	*	*	*	*	*	*
6. SGOT (Liver functioning test)	*	*	*	*	*	*	*
7. Alkaline Phosphatase (Liver functioning test)	*	*	*	*	*	*	*
8. BUN (Kidney functioning check)	*	*	*	*	*	*	*
9. Creatinine (Kidney functioning check)	*	*	*	*	*	*	*
10. Thyroid function test (TSH)	*	*	*	*	*	*	*
11. Uric Acid (Tests for signs of gout)	*	*	*	*	*	*	*
12. Cholesterol (Checks blood lipid levels)	*	*	*	*	*	*	*
13. Triglyceride (Checks blood lipid levels)	*	*	*	*	*	*	*
14. HDL (Checks blood for "good" cholesterol that may prevent coronary arterial diseases)	*	*	*	*	*	*	*
15. LDL (Checks blood lipid levels)	*	*	*	*	*	*	*
16. Prostate gland cancer check (PSA)	*	*	*	*	*	*	*
17. Urine examination	*	*	*	*	*	*	*
18. Stool for occult examination	*	*	*	*	*	*	*
19. Chest x-ray	*	*	*	*	*	*	*
20. EKG (A test conducted to detect abnormalities of the heart at rest)	*	*	*	*	*	*	*
21. Exercise stress test	*	*	*	*	*	*	*
22. Pulmonary function test	*	*	*	*	*	*	*
23. Abdominal Ultrasound examination	*	*	*	*	*	*	*
24. Alfa Fetoprotein (Liver cancer test)	*	*	*	*	*	*	*
25. Cervical cancer check (Thin prep)	*	*	*	*	*	*	*
26. Mammogram	*	*	*	*	*	*	*

บริการตรวจสุขภาพ โดยปกติจะแบ่งโปรแกรมตามกลุ่มอายุของผู้รับบริการ แต่ก็สามารถจัดรายการเพิ่มพิเศษอื่นๆ เช่น บริการตรวจสุขภาพหัวใจ, บริการตรวจสุขภาพสำหรับสตรี เป็นต้น ซึ่งมีตัวอย่างโปรแกรมตรวจสุขภาพ ชื่อ Package นี้ว่า “Discover your health and experience the Pearl of Andaman Sea” มีราคาเริ่มต้นที่ 1,500 บาท

ตัวอย่างโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

โปรแกรมตรวจสุขภาพ

โปรแกรมประกอบด้วย

เข้าพักที่โรงแรม Royal Paradise หรือ ป่าตองเมอลิน รีสอร์ทหรือ กะตะ ปาล์ม รีสอร์ท จำนวน 6 คืน

รถรับส่งจากสนามบิน-โรงแรม-สนามบิน

รถรับส่งจากโรงแรม-โรงพยาบาล-โรงแรม

ตรวจสุขภาพ โปรแกรม VIP Plus

โปรแกรมท่องเที่ยวเพื่อเลือก

- * รับประทานอาหารค่ำที่ภูเก็ตแพนตาซีพร้อมชมโชว์ตระการตา และรถรับส่ง 1,800 บาท/ คน
- * ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่ Island Safari ครึ่งวันพร้อมอาหารเที่ยงและรถรับส่ง 1,400 บาท/ คน
- * ล่องเรือแคนู พร้อมอาหารเที่ยงและรถรับส่ง 1,400 บาท/ คน
- * ชมเกาะห้องจังหวัดพังงา โดยเรือ Starlight และรับประทานอาหารค่ำ 3,450 บาท/ คน
- * ท่องเที่ยวเต็มวันที่เกาะพีพี เกาะไผ่ และ เกาะไข่ พร้อมอาหารเที่ยง 2,800 บาท/ คน

โปรแกรม VIP Plus

ตรวจสุขภาพร่างกาย 18 รายการ ได้แก่ ตรวจร่างกายทั่วไป ตรวจเลือด เบาหวาน ตรวจระดับไขมันในเลือด กรดยูริก ตรวจตับ ไต ตรวจมะเร็งตับ ตรวจปัสสาวะ เอ็กซเรย์ทรวงอก ตรวจคลื่นหัวใจ ขณะออกกำลังกาย ตรวจช่องท้อง อนามัยช่องปาก ตรวจกระดูก ตรวจมะเร็งต่อมลูกหมาก (ผู้ชาย) และตรวจมะเร็งปากมดลูก (ผู้หญิง)

อัตราค่าบริการ

ราคาเริ่มต้นที่ 24,500 บาทต่อคน

2. บริการทันตกรรม เช่น บริการฟอกสีฟันให้ขาว ทั้งการใช้สารเคมีและการใช้เลเซอร์ช่วยเร่งปฏิกิริยา

บริการฟอกสีฟัน

ประโยชน์ของการฟอกสีฟัน

1. เปลี่ยนสีฟันให้สวยขึ้นและดูเป็นธรรมชาติ

2. เห็นรอยยิ้มที่สวย สดใสได้ตลอดเวลา
3. ช่วยขจัดคราบหินปูน เพื่อสุขภาพฟันที่ดี
4. สร้างความมั่นใจ พร้อมเสริมบุคลิกภาพที่ดี

วิธีการฟอกสีฟันมี 2 วิธี

1. การฟอกสีฟันด้วยน้ำยาฟอกสีฟัน
2. การฟอกสีฟันด้วย LASER

เป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้ฟันดูขาวด้วยวิทยาการที่ทันสมัยและให้ผลการรักษา ได้ผลจริง อย่งที่ต้องการและช่วยให้ฟันขาว ขึ้นภายใน 30 นาที ด้วย น้ำยาฟอกสีฟันที่ทำบริเวณที่ต้องการ ฟอกสีฟันและฉายแสงเพื่อเร่ง ปฏิกริยาในการฟอกสีฟัน ซึ่งเป็นวิธีการที่ปลอดภัยไม่มีผลข้างเคียง ต่อ โครงสร้างฟันเป็นความก้าวหน้าทางวิทยาการด้านทันตกรรมเพื่อความงาม โดยวิธี

TCIA LASER TECHNOLOGY คือ เทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้ในการฟอกสีฟัน เป็น การใช้ลักษณะเฉพาะของเลเซอร์ที่เป็นสีเดียว และใช้ความถี่ของคลื่นร่วมกับ ความเข้ม ของแสง ในการทำปฏิกริยากับ เจล ซึ่ง LASER SMILE เป็นทางเลือกใหม่ ในการ ฟอกสีฟันที่ปลอดภัย รวดเร็ว และ มีประสิทธิภาพ ช่วยลดระยะเวลาในการ ฟอกสีฟัน และสามารถฟอกสีฟันที่เป็น ฟัน ดำเนื่องจากการใช้ยา เช่น TETRACYCLANE เพื่อให้คุณมีรอยยิ้มที่ ขาวสะอาด ซึ่งเป็น ความก้าวหน้าทาง วิทยาการที่เหนือกว่าการใช้ยาฟอกสีฟัน

การฟอกสีฟันด้วยน้ำยาฟอกสีฟัน

1. ตรวจสุขภาพฟันและขูดหินปูนในกรณีที่มีฟันผุ ทันตแพทย์จะทำกำรรักษา ก่อนการฟอกสีฟัน
2. ทันตแพทย์จะทำความสะอาดฟันโดยการขัดฟันทั่วทุกซี่
3. เทียบสีฟันก่อนการรักษา
4. ทาน้ำยาฟอกสีฟันความเข้มข้นสูง
5. เปรียบเทียบสีฟันหลังการรักษา
6. ทันตแพทย์จะเตรียมTray และน้ำยาฟอกสีฟัน เพื่อนำไปฟอกสีฟันเองที่บ้าน

การฟอกสีฟันด้วยเครื่อง LASER SMILE

1. ตรวจสุขภาพฟันและชุดหินปูน ในกรณีที่มีฟันผุทันตแพทย์จะทำการรักษา ก่อนการฟอกสีฟัน และทำความสะอาดโดยการขัดฟันทั่วทุกซี่
2. เทียบสีฟันก่อนการรักษา
3. ทันตแพทย์จะใส่ตัวป้องกันเหงือกของท่าน
4. ทาเจลลงบนฟัน
5. ฉายแสงเลเซอร์ลงบนเจล ซึ่งจากนั้นเจลจะทำปฏิกิริยากับฟัน
6. เจลจะถูกล้างออกไปพร้อมกับนำตัวป้องกันเหงือกออก ตอนนี้คุณก็สามารถ อดยิ้มฟันขาวของคุณได้ทันที

วิธีการดูแลรักษาสุขภาพฟัน

1. ควรแปรงฟันอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง
2. หลีกเลี่ยงเครื่องดื่มประเภท ชา กาแฟ น้ำอัดลม
3. ควรดื่มน้ำที่มีรสเปรี้ยวจัดใน 2 สัปดาห์
4. ควรดื่มน้ำสะอาด
5. ควรใช้ยาสีฟันร่วมกับการฟอกสีฟัน

ตัวอย่างโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ฟอกฟันขาวด้วยเลเซอร์

บางทีสิ่งที่ดีที่สุดที่จะทำให้ชีวิตสดชื่นก็คือการได้ชื่นชมกับธรรมชาติที่สวยงามที่รอบหาดพังงา พายเรือคายัค ตื่นตาด้วยเกาะและหน้าผา ป่าโกงกางเขียวชอุ่ม ครอบคลุมไปด้วยทะเลสาบ

และชายหาด แล้วกลับบ้านด้วยรอยยิ้มที่เป็นประกาย

โปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประกอบไปด้วย

- * ค่าฟอกขาวฟัน
- * ห้องพัก 3 คืน 4 วัน ที่หาดป่าตอง
- * รับประทานอาหารค่ำ และชมการแสดงตระการตาที่ภูเก็ตแฟนตาซี
- * ชมอุโมงค์ / ถ้ำ ด้วยเรือแคนู
- * มีรถรับ-ส่ง

โปรแกรมท่องเที่ยวเมื่อเลือก

- * รับประทานอาหารค่ำที่ภูเก็ตแฟนตาซีพร้อมชมโชว์ตระการตา และรถรับส่ง 1,800 บาท/คน
- * ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่ Island Safari ครึ่งวันพร้อมอาหารเที่ยงและรถรับส่ง 1,400 บาท/คน
- * ล่องเรือแคนู พร้อมอาหารเที่ยงและรถรับส่ง 1,400 บาท/คน
- * ชมเกาะห้องจังหวัดพังงา โดยเรือ Starlight และรับประทานอาหารค่ำ 3,450 บาท/คน
- * ท่องเที่ยวเต็มวันที่เกาะพีพี เกาะไม้ และ เกาะไข่ พร้อมอาหารเที่ยง 2,800 บาท/คน

กิจกรรมตามตารางเวลา

วันที่ 1 เจอกันที่ท่าอากาศยานระหว่างประเทศภูเก็ต/ ยินดีต้อนรับสู่โรงแรมที่พัก/ รับประทานอาหารค่ำ และชมโชว์ตระการตาที่ภูเก็ตแฟนตาซี

วันที่ 2 ลงมือโดยเริ่มจากทำความสะอาดฟัน และต่อด้วยฟอกสีฟัน เสร็จสิ้นภายใน 1 วัน ที่โรงพยาบาลกรุงเทพ-ภูเก็ต/ พักผ่อนตามอัธยาศัย

วันที่ 3 ชมอุโมงค์ / ถ้ำ ด้วยเรือแคนู และรับประทานอาหารกลางวันบนเรือใหญ่

วันที่ 4 ไปส่งที่ท่าอากาศยานระหว่างประเทศภูเก็ต เพื่อเดินทางกลับ

อัตราค่าบริการ

ราคาเริ่มต้นที่ 22,500 บาท

3. บริการศัลยกรรม(Surgery) เช่น การศัลยกรรมพลาสติก, การผ่าตัดแปลงเพศ, การปลูกผม และการผ่าตัดเปลี่ยนข้อเข่า เป็นต้น

ศัลยกรรมแปลงเพศ

การผ่าตัดแปลงเพศ เป็นการศัลยกรรมตกแต่งที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญสูง ฉะนั้นแพทย์ต้องมีความสามารถเป็นที่ยอมรับ จังหวัดภูเก็ตเป็นอีกแหล่งหนึ่งในโลกที่นักท่องเที่ยวนิยมมาเที่ยวพักผ่อน และกลับบ้านไปด้วยเพศใหม่ที่ตนเองต้องการ คุณอนุรักษ ธารศิริโรจน์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิริโรจน์ ได้เล่าให้ผู้วิจัยฟังว่า โรงพยาบาลมีแพทย์ที่เชี่ยวชาญ และเป็นที่ยอมรับกันดี สมัยนี้ความรู้สึกละเลยของสังคมต่อเพศที่ 3 ดีขึ้นกว่าสมัยก่อน มีการยอมรับมากขึ้น ดังนั้นคนเหล่านี้บางครั้งจึงอยากที่จะเปลี่ยนแปลงเพศเดิมของตัวเองให้เป็นไปตามจิตใจของตัวเอง ดังเช่น “น้องตุ้ม” นักมวยระยะยะ” ที่ในที่สุดก็แปลงเป็นเพศหญิงตามต้องการ ด้วยความก้าวหน้าของการผ่าตัด ในปัจจุบันนี้ทำให้เราสามารถผ่าตัดเปลี่ยนแปลงเพศได้ง่ายขึ้น โดยมีลักษณะและความรู้สึกใกล้เคียงกับเพศใหม่มากขึ้น โดยเฉพาะการแปลงเพศชายเป็นหญิง

การเตรียมสภาพร่างกายก่อนทำการผ่าตัดแปลงเพศ

เนื่องจากการผ่าตัดชนิดนี้เป็นการผ่าตัดที่เปลี่ยนแปลงชีวิตครั้งยิ่งใหญ่ เพราะฉะนั้นผู้ที่คิดจะทำผ่าตัดควรมีการเตรียมตัวดังนี้

1. ปรึกษาจิตแพทย์ เพื่อให้แน่ใจ มั่นใจ ว่าตนเองต้องการเปลี่ยนชีวิตใหม่เป็นเพศใหม่ และยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงของชีวิตและการยอมรับของสังคมของพ่อแม่ญาติพี่น้อง
2. ควรมีการใช้ฮอร์โมนเพศหญิงมาระยะหนึ่ง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย เช่น หน้าอกโตขึ้น
3. ได้ทดลองใช้ชีวิตใหม่ ก่อนการผ่าตัดจริง เช่น การใช้เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายของผู้หญิง, การใช้เครื่องสำอาง เพื่อให้มั่นใจกับการเปลี่ยนแปลงที่จะมีขึ้นในอนาคต หลังจากผ่านขั้นตอนดังกล่าวแล้ว ก็เป็นเรื่องการผ่าตัดซึ่งก็มีการเตรียมตัวทั่วไปเหมือนการผ่าตัดอื่น เช่น เช็คสุขภาพว่าสมบูรณ์แข็งแรง ไม่มีปัญหาเรื่องโรคประจำตัว

การผ่าตัดแปลงเพศชายเป็นหญิงก็ทำได้โดยสร้างช่องคลอดและอวัยวะเพศด้านนอก เช่น แคม , ท่อปัสสาวะ โดยอาศัยเนื้อเยื่อของอวัยวะเพศของเดิม

การผ่าตัดเป็นการผ่าตัดใหญ่ ต้องวางยาสลบ และนอนพักที่โรงพยาบาลประมาณ 3 - 4 วัน และพักฟื้นทั่วไปประมาณ 2 - 3 สัปดาห์

การดูแลหลังผ่าตัด

ทำความสะอาดแผลทั่วไป และทำความสะอาดในช่องคลอดใหม่ที่ถูกสร้างขึ้นมา หลังผ่าตัดควรใช้แท่งสอดใส่ขยายอวัยวะเพศใหม่ที่ถูกสร้างขึ้นเป็นครั้งคราว เพื่อให้ช่องอวัยวะเพศใหม่คงรูปตลอดเวลาไม่ให้หดเล็กหรือตีบลง

สามารถเริ่มใช้งานของอวัยวะเพศใหม่ที่เกิดขึ้นได้ประมาณ 6 เดือน ถึง 1 ปี หลังผ่าตัด โรคแทรกซ้อนหรืออันตรายที่เกิดหลังผ่าตัดก็เหมือนการผ่าตัดทั่วไป เช่น อาการอักเสบ, อาการบวมซ้ำ เจ็บปวด

ศัลยกรรมเปลี่ยนกระดูกสะโพกและข้อเข่า (Hip or Knee Replacement Surgery)

ตัวอย่างโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ศัลยกรรมเปลี่ยนกระดูกสะโพกและข้อเข่า

คุณเคยรู้สึกปวดกระดูกเข่าหรือตะโพกทุกครั้งที่คุณเดินหรือไม่ ?

เราเข้าใจว่าความไม่สะดวกสบาย ความไม่สมหวังเป็นอย่างไร

และมันจะมีผลกระทบกับชีวิตในแต่ละวัน

เรามีความยินดีที่จะเสนอการผ่าตัดเปลี่ยนเข่าหรือตะโพก ที่แสนวิเศษที่สุดในโลกให้กับคุณ
ต้องได้รับพักผ่อนที่ดีในช่วงพักฟื้น

คุณหมอของคุณเคยแนะนำให้เปลี่ยนเข่าหรือตะโพกใหม่ คุณไว้วางใจเราได้ ทีมของเราประกอบด้วยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้าน ออโธพีดิกส์-แก้ไขความพิการ วิชาญญแพทย์-วางยาสลบ ภายภาพบำบัด พยาบาลผู้ชำนาญงาน อายุรแพทย์ และอุปกรณ์ที่ครบครันทันสมัย

วิธีการง่ายๆ คือเพียงแค่มารับนัดติดต่อเรา มา และแจ้งว่าต้องการที่จะทำการผ่าตัดเมื่อไหร่ ทางเราก็จะทำการตรวจสอบความพร้อมและแจ้งกลับไปว่าจะเริ่มทำตามขั้นตอนได้เมื่อไหร่
การพักฟื้นร่างกายหลังการผ่าตัด

คุณจะต้องพักฟื้นอยู่ที่โรงพยาบาลประมาณ 1 สัปดาห์หลังจากทำการผ่าตัด ซึ่งคุณจะได้ทำกายภาพบำบัดในช่วงพักฟื้นนี้ด้วย ซึ่งทางเราแนะนำให้พักผ่อนต่ออีก 1 สัปดาห์เพื่อจะทำให้ส่วนต่างๆ นั้นแข็งแรงเต็มที่และสามารถใช้งานได้ปกติเร็วขึ้น ที่ภูเก็ตเมืองสวรรค์แห่งนี้ไม่ว่าจะเป็นที่พักริมทะเลหรือในตัวเมือง

การอำนวยความสะดวก

ซึ่งทางเราจะเตรียมที่พักและรถรับ-ส่ง ให้คุณได้ตามที่ต้องการ

อัตราค่าบริการ

คุณจะได้รับความสะดวกในด้านราคาด้วย

“สภาพอากาศที่ดี และการบริการอย่างมีระดับ มิได้เป็นแค่ความแตกต่างระหว่างเมืองของคุณกับที่นี่เท่านั้น”

ศัลยกรรมปลูกเส้นผม (Hair Transplant)¹

ผมร่วง อาจเกิดจากสาเหตุหลายประการ อาทิ การเปลี่ยนแปลงของ Hormones, อายุมากขึ้น, ประวัติทางกรรมพันธุ์ ท่านที่มีผมร่วงเกิดขึ้นอายุน้อยเพียงใด โอกาสที่ความรุนแรงของภาวะศีรษะล้านจะมากขึ้นเท่านั้น ถ้าท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีปัญหานี้ และสนใจเรื่องการปลูกผม ความรู้เหล่านี้จะช่วยท่านในการพิจารณา

1. การปลูกผม จะช่วยให้ท่านมีบุคลิกที่ดีขึ้นทดแทน เส้นผมส่วนที่ขาดหายไปบางส่วน ไม่สามารถทดแทนได้ทั้งหมด ผลที่ตามมา อาจไม่เป็นดังที่ท่านหวังไว้เสมอไป
2. การปลูกผมจะได้ผลดี ถ้าท่านยังมีผลที่สมบูรณ์บริเวณท้ายทอย และด้านข้างของศีรษะเพราะผมจากบริเวณนี้จะเป็นส่วนที่ถูกแบ่งไปปลูกในบริเวณที่ต้องการ ผู้ป่วยที่มีศีรษะล้าน ส่วนใหญ่ที่เป็นชายมักจะมีเส้นผมส่วนนี้เหลืออยู่
3. วิธีการผ่าตัดปลูกผมทำได้หลายวิธี เริ่มตั้งแต่การนำเส้นผมมาปลูกครั้งละ 2-3 เส้น หรือเป็นกอคัลการปลูกหญ้า (hair grafts) ซึ่งจะได้ผมที่ไม่หนาแน่นมากนัก แต่ช่วยทำให้ดูดีขึ้น อาจต้องทำหลายครั้ง หรือวิธีการย้ายเส้นผมและหนังศีรษะจากด้านข้างและหลังมาปิดบริเวณด้านหน้าในคราวเดียวกัน (hair flaps) จนกระทั่งการใช้ถุงขยายหนัง (tissue expander) ขยายผิวหนังส่วนที่มีเส้นผม ซึ่งอยู่ด้านข้างบริเวณที่ศีรษะล้าน จากนั้นจึงเย็บเข้ามาหากัน ทั้ง 2 วิธีได้ผลเร็วและเห็นการเปลี่ยนแปลงชัดเจน แต่วิธีการผ่าตัดอาจยุ่งยากกว่า

วิธีการผ่าตัดแต่ละวิธีมีความเหมาะสมกับผู้ป่วยเป็นรายๆ ไป ไม่มีวิธีใดวิธีหนึ่งจะสามารถแก้ปัญหาได้ดีที่สุด ในผู้ป่วยทุกราย แพทย์จะเป็นผู้เลือกวิธีผ่าตัดที่เหมาะสม บางรายอาจต้องใช้ 1-2 วิธีรวมกัน เพื่อให้ได้ผลที่ดีที่สุดและเป็นธรรมชาติมากที่สุด

การเตรียมตัวก่อนผ่าตัด

ท่านที่สูบบุหรี่ควรงดสูบบุหรี่ ประมาณ 2 สัปดาห์ ก่อนผ่าตัด ควรงดยาบางประเภท เช่น aspirin หรือยาพวก minoxidil ซึ่งมักับประทานเพื่อกระตุ้นรากผม เนื่องจากอาจทำให้เกิดปัญหาเลือดออกมากผิดปกติระหว่างผ่าตัด

¹ <http://www.plasticsurgery.or.th/known/head1.html>

การผ่าตัดปลูกผม

สามารถทำได้ โดยใช้ยาเฉพาะที่ ไม่ต้องใช้ยาสลบ ท่านจึงไม่จำเป็นต้องงดอาหาร สามารถทำเสร็จแล้วกลับได้เลย แต่การผ่าตัดใช้เวลา 3-6 ชั่วโมง

ขั้นตอนการผ่าตัดประกอบด้วย

แพทย์จะเริ่มฉีดยาบริเวณท้ายทอย เพื่อนำเอาผมจากบริเวณนี้มาปลูกในบริเวณที่ต้องการ ซึ่งส่วนใหญ่มักเน้นด้านหน้า จากนั้นแพทย์จะทำการแบ่งเส้นผมและรากผมออกเป็นกลุ่มเล็กๆ ตั้งแต่ 3-5 ราก หรือ 1-2 ราก หลังจากนั้นจึงนำรากผมที่แบ่งเรียบร้อยแล้วมาปลูกบริเวณที่ต้องการ

การดูแลหลังผ่าตัด

ส่วนใหญ่แพทย์จะพันศีรษะบริเวณที่ทำผ่าตัดไว้ ประมาณ 1-4 วัน แล้วแต่กรณี จากนั้น จึงเปิดแผลออกทำความสะอาด ไม่ต้องปิดแผล และท่านสามารถสระผมหรือทำความสะอาดศีรษะได้ ท่านจะไปทำงานในวันรุ่งขึ้นหรือรอหลังจากตัดไหมบริเวณท้ายทอยเรียบร้อยแล้วก็ได้ (ประมาณ 7-10 วัน) หลังผ่าตัดผมที่ปลูกแล้วอาจเจ็บโดยยาวต่อไปหรือบางครั้งผมที่ปลูกไว้ อาจร่วงหลุดไปได้ภายใน 6 สัปดาห์แรก ซึ่งเป็นภาวะปกติที่เกิดขึ้นได้ หลังจากนั้น 6-8 สัปดาห์ ผมก็จะงอกขึ้นมาแทนที่ ในตำแหน่งเดิม (ในภาวะปกติแล้ว เส้นผมจะงอกในอัตราประมาณ 1/2 นิ้ว ต่อเดือน)

หลังผ่าตัด 3-6 เดือน ท่านจะเริ่มเห็นผมที่ปลูกไว้งอกขึ้นมา ซึ่งจะไม่หนาแน่นเท่าเส้นผมปกติ แต่ก็ช่วยเสริมบุคลิกของท่านให้ดีขึ้นได้ ถ้าต้องการให้ผมดูหนาขึ้นก็สามารถทำการผ่าตัดเพื่อเพิ่มเติมเส้นผม ด้วยวิธีการเช่นเดิมอีกครั้งตามที่ต้องการ

ศัลยกรรมตา 2 ชั้น (Upper – Lower eyelid surgery)¹

¹ สมาคมศัลแพทย์ตกแต่งแห่งประเทศไทย <http://www.plasticsurgery.or.th/know/eye2.html>

การผ่าตัดบริเวณเปลือกตาบนที่เรียกว่าการทำตา 2 ชั้นนั้นสามารถแบ่งกลุ่มการผ่าตัดออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การผ่าตัดในผู้ที่มีตาชั้นเดียวหรือมี 2 ชั้นอยู่แล้ว แต่ขนาดของชั้นค่อนข้างเล็กหรือที่เรียกว่า ตา 2 ชั้นหลบใน กรณีนี้ไม่มีผิวหนังส่วนเกินที่ต้องตัดออกมากนัก มักทำในคนอายุน้อย
2. การผ่าตัดในผู้ที่มีตา 2 ชั้นอยู่เดิม ต่อมาเมื่อมีอายุมากขึ้นหนังตาเริ่มตกมาบัง ทำให้ชั้นตาดูเล็กลง วิธีการผ่าตัดในผู้ป่วย 2 ประเภทนี้มีหลักการเช่นเดียวกันจะต่างกันในเรื่องของปริมาณของผิวหนังที่ต้องตัดออก

วิธีการผ่าตัด

เริ่มจากการกำหนดตำแหน่งที่จะเป็นแนวชั้นของตาที่เหมาะสมและดูสวยงาม ซึ่งขึ้นกับประสบการณ์ของศัลยแพทย์ (ในผู้ที่มีชั้นเหมาะสมแล้วก็สามารถใช้แนวชั้นเดิม และตัดเฉพาะผิวหนังส่วนเกิน และไขมันออกเท่านั้น) เมื่อได้ตำแหน่งแนวของชั้นแล้ว แพทย์จะประมาณขนาดของผิวหนังที่ส่วนเกินที่จะต้องตัดออก ถ้ามีหนังส่วนเกินมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณหางตา แนวแผลที่จะผ่าตัดก็จำเป็นต้องยาวออกมาทางด้านข้าง เพื่อเก็บผิวหนังส่วนเกินให้หมด จะทำให้ได้รูปตาที่สวยงาม หลังจากนั้นแพทย์จะเริ่มฉีดยาชาเฉพาะที่ ให้บริเวณที่จะทำผ่าตัด ผู้ป่วยจะมีอาการเจ็บเล็กน้อยเวลาฉีดยา เวลาทำผ่าตัดจะไม่รู้สึกเจ็บปวด แพทย์บางท่านอาจนิยมให้ยานอนหลับชนิดรับประทานหรือยาฉีดร่วมด้วยเพื่อให้ผู้ป่วยไม่รู้สึกเจ็บเวลาฉีดยาแต่อาจมีข้อเสียคือ การลืมตาและหลับตาระหว่างการผ่าตัดอาจไม่คงที่เพราะผลจากยานอนหลับ ทำให้อาจได้ชั้นของตา ที่ไม่สวยงามตามที่หวังไว้ได้ (แต่อาจไม่เป็นเช่นนั้นเสมอไปขึ้นกับประสบการณ์ของศัลยแพทย์เป็นสำคัญ)

เมื่อยาชาเริ่มออกฤทธิ์แพทย์จะเริ่มผ่าตัดโดยการใช้มีดกรีดบริเวณผิวหนังที่ได้กำหนดแนวไว้ ตัดผิวหนังและไขมันส่วนเกินออก หลังจากนั้นจึงทำการเย็บกำหนดชั้นตามที่ต้องการ ก่อนจะเย็บปิดบาดแผลที่ผิวหนัง

เทคนิคการผ่าตัดที่ควรรู้

1. การใช้ laser ช่วยในการผ่าตัดแพทย์บางท่านอาจนิยมใช้วิธีนี้ แต่ควรทำความเข้าใจว่า laser มีประโยชน์เพียงทดแทนการใช้มีดเท่านั้น ซึ่งอาจช่วยให้บาดแผลมีเลือดออกน้อยกว่ากันบ้าง (ปกติการผ่าตัดตาก็มีการเสียเลือดน้อยมากอยู่แล้ว) การใช้ laser ไม่ได้ทำให้แผลสวยกว่า

ปกติ แต่อาจทำให้แผลบริเวณผ่าตัด มีอาการปวดน้อยกว่าบ้างหลังผ่าตัด เพราะ laser อาจทำให้เกิดการซาของปลายประสาทบริเวณที่ laser ผ่าน ความสวยงามของชั้นของตา ขึ้นกับการกำหนดชั้น และประสบการณ์ของแพทย์มากกว่า

2. การผ่าตัดโดยที่พยายามให้มีบาดแผลบริเวณเปลือกตาน้อยกว่าวิธีมาตรฐานโดยทั่วไป หรือใช้วิธีเย็บให้เกิดชั้นโดยไม่ต้องกรีดแผลบริเวณเปลือกตา ก็เป็นวิธีการผ่าตัดที่มีการใช้กันอีกวิธีหนึ่ง เหมาะสำหรับคนที่มีตาชั้นเดียว เปลือกตาบาง ไม่มีไขมันหรือผิวหนังส่วนเกิน สามารถใช้วิธีนี้ได้ดี เพราะทำได้ง่าย และเร็ว แต่ความแน่นของวิธีนี้และความคงทนถาวรของแนวชั้นที่กำหนด ยังแตกต่างตามฝีมือของแพทย์

3. การผ่าตัดตา ไม่ว่าจะเป็นวิธี 1, 2 หรือวิธีกรีดบริเวณเปลือกตาตามมาตรฐานโดยทั่วไปก็ตาม มักไม่ค่อยมีร่องรอยแผลเป็นอยู่แล้ว ในระยะแรก หลังผ่าตัดใหม่ๆอาจเห็นได้บ้างเฉพาะเวลาหลับตา เมื่อเวลาผ่านไป 3-6 เดือน ก็จะจางลงจนแทบไม่เห็นร่องรอย ดังนั้นสิ่งที่ควรสนใจคือ ทำอย่างไรจะได้ชั้นตาที่สวยงาม ดูเป็นธรรมชาติ มากกว่าความยาว-สั้น ของแผลซึ่งต่อไปจะไม่ค่อยเห็นอยู่แล้ว

การดูแลหลังผ่าตัด

หลังผ่าตัดวันแรกให้ประคบบริเวณผ่าตัดด้วยความเย็น อาจใช้ผ้าเย็น หรือ gel pack ที่มีวางขายทั่วไป เพื่อให้หลอดเลือดหดตัว จะได้ไม่มีเลือดออกหลังผ่าตัด วันที่ 3 หลังผ่าตัดให้ประคบด้วยผ้าชุบน้ำอุ่นเพื่อลดอาการบวม แผลที่เย็บไว้สามารถติดได้ภายใน 5-7 วัน หลังผ่าตัด

อาการแทรกซ้อน

การผ่าตัดตา 2 ชั้น เป็นการผ่าตัดที่มีความปลอดภัยสูง ถ้าทำถูกวิธี อาการแทรกซ้อนทางสายตา พบได้น้อยมากหรือแทบจะไม่มีเลย ที่พบบ้างคือปัญหา เรื่องความสวยงามของชั้นตา มากกว่า เช่น ชั้น 2 ข้างมีความต่างกัน, แผลผ่าตัดมีเลือดออก, มีรอยเขียวช้ำ, รอบดวงตาซึ่งมักหายได้เอง ชั้นมีขนาดใหญ่ หรือเล็กเกินไป หรือ หลับตาได้ไม่สนิท

ปัญหาเรื่องความสวยงามเหล่านี้ พบได้บ้างแต่ไม่บ่อยนัก ซึ่งเป็นธรรมชาติของการผ่าตัดทั่วไป ศัลยแพทย์ตกแต่งที่ผ่านมาอบรมด้านนี้มาโดยตรง และผ่านการรับรองจากแพทย์สภา ร่วมกับประสบการณ์ที่เพียงพอ จะทำให้ปัญหาเหล่านี้ลดลง และมีโอกาสที่จะได้รูปร่างของชั้นตา

ที่สวงามตามความประสงค์ของท่าน โดยที่ท่านต้องไม่ลืมว่าท่านได้ให้เวลาในการปรึกษา และหาข้อมูลที่ถูกต้อง ก่อนจะตัดสินใจเข้ารับการผ่าตัด

ตัวอย่างโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

คัลยกรรม ตา 2 ชั้น

สำรวจดูความตื่นตาตื่นใจในเมืองนี้แล้ว ยังมีอีกหลายสิ่งที่น่าสนใจ และคุณยังมีเวลาพักผ่อนหย่อนใจริมทะเลก่อนที่จะเดินทางกลับด้วยรูปลักษณ์ใหม่แห่งดวงตา

โปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประกอบไปด้วย

- * ค่าธรรมเนียมทำศัลยกรรมตา 2 ชั้น
- * ห้องพัก 6 คืน 7 วัน ที่หาดป่าตอง หรือ หาดกะตะ
- * รับประทานอาหารค่ำ และชมโชว์ตระการตาที่ภูเก็ตแฟนตาซี
- * ท่องเที่ยว สำรวจที่ภูเก็ตเต็มๆวัน พร้อมอาหารกลางวัน
- * มีรถรับ-ส่ง

กิจกรรมตามตารางเวลา

วันที่ 1 เจอกันที่ท่าอากาศยานระหว่างประเทศภูเก็ต และยินดีต้อนรับสู่โรงแรมที่พัก/ เข้าคอร์สตรวจร่างกายที่โรงพยาบาล/ รับประทานอาหารค่ำ และชมโชว์ตระการตาที่ภูเก็ตแฟนตาซี

วันที่ 2 ศัลยกรรมตา 2 ชั้น เสร็จภายในวันนั้น/ พักผ่อนตามอัธยาศัยที่โรงแรม

วันที่ 3 พักผ่อนตามอัธยาศัยที่โรงแรม หรือเดินเล่น สำรวจบริเวณใกล้เคียง 1 วัน

วันที่ 4 พักผ่อนตามชายหาด หรือริมทะเลที่ใกล้กับโรงแรมที่คุณพัก

วันที่ 5 ท่องเที่ยว สำรวจภูเก็ต แบบเต็มๆวัน พร้อมอาหารกลางวัน

วันที่ 6 พักผ่อนตามอัธยาศัย

วันที่ 7 ตรวจสอบผลการผ่าตัดตามขั้นตอน และตัดไหมเย็บแผลออก ที่โรงพยาบาล/ ไปส่งที่ท่าอากาศยานระหว่างประเทศภูเก็ตเพื่อเดินทางกลับ

อัตราค่าบริการ

ราคาเริ่มต้นที่ 46,000 บาท

4. บริการล้างสารพิษ (Dialysis)

สำหรับผู้ป่วยโรคไต สามารถเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตได้โดยสะดวก เหมือนคนปกติทั่วไป เพียงแค่แบ่งเวลาส่วนหนึ่ง สัปดาห์ละสองครั้ง ครั้งละประมาณ 3 ชั่วโมง เพื่อฟอกเลือด โดยเครื่องฟอกอันทันสมัยจากประเทศอเมริกา และประเทศเยอรมันนี โดยคิดอัตราค่าบริการประมาณ 5,500 บาท ต่อการล้างไตครั้ง

5. บริการแพทย์แผนจีน เช่น การฝังเข็ม เป็นต้น

การฝังเข็ม (Acupuncture)

คลินิกฝังเข็มเป็นคลินิกเฉพาะทางที่ให้บริการฝังเข็ม (Acupuncture) เพื่อรักษาโรคและบำรุงสุขภาพตามหลักวิชาการฝังเข็มแผนจีนและแผนประยุกต์ โดยประสานการรักษา รวมไปถึงการแพทย์แผนปัจจุบัน ซึ่งโรงพยาบาลในจังหวัดภูเก็ตทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน จัดให้การฝังเข็มเป็นการรักษารูปแบบหนึ่งในแพทย์ทางเลือก

โรคที่สามารถรักษาด้วยวิธีการฝังเข็มอย่างได้ผล

การฝังเข็มมีฤทธิ์รักษาโรคกว้างขวางมาก สามารถใช้รักษาโรคในร่างกายได้ทุก ระบบ มีกลุ่มโรคที่รักษาด้วยการฝังเข็มได้ผลดี ดังเช่น กลุ่มโรคอัมพาตชนิดต่างๆ เช่น อัมพาตครึ่งซีก, อัมพาตครึ่งท่อน, อัมพาตใบหน้า (โรคปากเบี้ยว) กลุ่มโรคปวดเส้นประสาทต่างๆ เช่น ปวดศีรษะ ไมเกรน, ปวดประสาทใบหน้า, ปวดเส้นประสาทกระเบนเหน็บ, ปวดปลายประสาทอักเสบตามปลายมือปลายเท้า เป็นต้น กลุ่มโรคเกี่ยวกับกล้ามเนื้อและข้อ เช่น ปวดคอ, ปวดไหล่, ปวดหลัง, ปวดบั้นเอว, ปวดเอว, ปวดศอก, ปวดเข่า, ปวดข้อเท้า, โรคข้อและกระดูกสันหลังเสื่อม, โรคข้ออักเสบรูมาตอยด์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังรักษาอาการต่างๆ ได้อีกด้วย เช่น ชาตามมือตามเท้า, โรคภูมิแพ้, เวียนศีรษะ, นอนไม่หลับ, ความจำเสื่อม, ผม่วง, นอนกรน, หูตึง, ประสาทหูเสื่อม, อาหารไม่ย่อย เป็นต้น

การกระตุ้นด้วยไฟฟ้า

หลังจากที่ฝังเข็มแล้วใช้สายไฟฟ้าเชื่อมติดกับเครื่องกระตุ้นไฟฟ้าพิเศษ โดยเฉพาะกระแสไฟฟ้าตรงประมาณ 9 โวลต์ จึงไม่สามารถทำให้เกิดไฟดูดได้แต่จะรู้สึกกระตุกที่กล้ามเนื้อ

เป็นจังหวะแรงพอทนได้ ทำให้เข็มกระดิกเป็นจังหวะตามกระแสไฟฟ้า และไม่ทำให้เจ็บปวดจนทนไม่ไหว

วิธีการรักษา

แพทย์จะใช้เข็มขนาดเล็กปักลงบน ผิวหนังในตำแหน่งต่าง ๆ ของร่างกาย ซึ่งเป็นจุดฝังเข็มแล้วกระตุ้นด้วยมือโดยการเคาะเข็มเบาๆ หรือใช้เครื่องกระตุ้นอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกระตุ้นระบบประสาท ระบบฮอร์โมน และระบบภูมิคุ้มกันภายในร่างกาย ซึ่งจะช่วยให้ระบบต่างๆ ในร่างกายทำงานได้สมดุลตามปกติ โดยทั่วไปแล้วจะกระตุ้นนานประมาณ 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง จากนั้นจึงถอนเข็มออก ในปัจจุบันเข็มที่ใช้ได้มีการพัฒนาให้ดีขึ้น ทำให้ผู้รับการรักษาอาจจะรู้สึกเจ็บเพียงเล็กน้อยเท่านั้น และใช้เพียงครั้งเดียวเท่านั้น ไม่มีการนำมาใช้ซ้ำ จำนวนเข็มที่ใช้ขึ้นกับสภาพโรคของผู้ป่วยแต่ละคน โดยทั่วไปแล้วใช้ประมาณ 8-20 เล่ม

อัตราค่าบริการ

ค่ารักษา ครั้งละ 800-1,200 บาท (ขึ้นอยู่กับอาการและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ)

6. บริการแก้ไขสายตาด้วยวิธี Lasik

ถือเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ที่รวมเข้ากับการท่องเที่ยวได้อย่างน่าสนใจ เพราะจัดการส่งเสริมการขายเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2547 ที่ผ่านมา สำหรับคุณที่มีสายตาผิดปกติ ต้องสวมแว่นหรือคอนแทคเลนส์ จึงจะมองเห็น ได้ชัดเจน คงมีบางครั้งที่จินตนาการถึงวันที่ตื่นเช้า มาแล้วสามารถมองเห็น นาฬิกาที่แขวนอยู่บนผนังได้ทันที โดย ไม่ต้องคว่ำแว่นมาสวมหรือ จินตนาการว่าสามารถว่ายน้ำหรือ ดำน้ำโดยที่มองเห็นสิ่งรอบตัวได้ชัดเจน เป็นธรรมชาติ ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางจักษุวิทยา ในปัจจุบัน ทางออกใหม่ๆ และดีกว่าย้อมเกิดขึ้นเสมอ เช่น การทำ LASIK ที่กำลังฮิตกัน ในปัจจุบัน

LASIK ย่อมาจาก Laser in Situ Keratomileusis เป็นชื่อ ของการผ่าตัดแก้ไขสายตาที่ผิดปกติวิธีหนึ่ง ทำโดยการ เปิดกระจกตา (Cornea) ด้านผิวบนออก แล้วใช้ลำแสงเลเซอร์ปรับเปลี่ยนความโค้งของกระจกตาในชั้นลึกลงไป ตามที่จักษุแพทย์คำนวณไว้แล้ว จากนั้นปิดแผ่นกระจกตาที่เปิดไว้กลับลงดังเดิม เพื่อให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนเหมือนเวลาที่สวมแว่นสายตาหรือคอนแทคเลนส์อยู่

วิธีผ่าตัดแก้ไขสายตาที่ผิดปกติทั้งสายตาสั้น (Myopia) สายตายาว (Hyperopia) และสายตาเอียง (Astigmatism) ที่อาศัยเครื่องมือสำหรับ แยกชั้นกระจกตา (Cornea) ซึ่งเรียกว่า Microkeratome ที่มีความประณีต แม่นยำ ทำการแยกชั้นกระจกตาด้านผิวบนออกให้มีความ หนา รว 1/3 ของความหนากระจกตาทั้งหมด หรือ ประมาณ 1.6 มิลลิเมตร ซึ่งกระจกตา ส่วนที่เปิดขึ้น นี้จะมี ขั้วติดอยู่คล้ายบานพับที่ด้านหนึ่ง แล้วจักษุแพทย์จะใช้ Excimer laser ปรับเปลี่ยนความ โค้งกระจกตาที่เนื้อเยื่อ กระจกตาสวนลึก ลงไป ในปริมาณที่สัมพันธ์กับขนาดของสายตาสั้นที่ ต้องการแก้ไข ตามที่ได้คำนวณไว้ใน ภาวะสายตาสั้น เลเซอร์จะปรับลดความโค้ง ของกระจกตา ส่วนกลางลง ส่วนในกรณีสายตายาว (Hyperopia) จะใช้ เลเซอร์ปรับเพิ่มความโค้งของกระจกตา ส่วนกลางและใน กรณีสายตา เอียงจะใช้เลเซอร์จะปรับความโค้งของกระจกตาให้สม่ำเสมอ เมื่อ ปรับ เปลี่ยนความโค้งโดยเลเซอร์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จักษุแพทย์จะปิดกระจกตา ที่เปิดไว้ลงใน ตำแหน่งเดิม โดยไม่จำเป็นต้องเย็บแผล เนื่องจากเนื้อเยื่อ กระจกตาสวนบนจะยึดติดและสมานตัว กับกระจกตาสวนลึกลงไปได้เอง ตามธรรมชาติ

ตัวอย่างโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

อัตราค่าบริการ

7 วัน 6 คืน ราคาเริ่มต้นที่ 85,000 บาท/ คน

9 วัน 8 คืน ราคาเริ่มต้นที่ 88,000 บาท/ คน

กิจกรรม

วันที่ 1 ยินดีต้อนรับสู่สนามบินนานาชาติภูเก็ต ส่งเข้าที่พักตามรีสอร์ทต่างๆที่ท่านเลือก

วันที่ 2 ช่วงเช้าทดสอบสายตาแบบครบขั้นตอน และตอนบ่ายทำ Lasik/ รดส่งกลับที่

พัก/ พักผ่อนตามอัธยาศัย

วันที่ 3 รดรับมาพบแพทย์เพื่อตรวจผลหลังการทำ Lasik ส่งกลับที่พักและพักผ่อนตาม

อัธยาศัย

วันที่ 4-7 พักผ่อนตามอัธยาศัย

วันที่ 8 รดมารับเพื่อติดตามผลการรักษาที่โรงพยาบาล/ รดส่งกลับที่พัก

วันที่ 9 Check out/ รดส่งที่สนามบินนานาชาติภูเก็ต

7. บริการตลอดบุตร

การบริการของเราจะเริ่มขึ้นก่อนที่ลูกค้าจะมาถึงจังหวัดภูเก็ต ทางโรงพยาบาลจะจัดเตรียมที่พักและรถรับส่งไปยังปลายทางที่ต้องการไว้ล่วงหน้า การประสานงานกับทีมงานต่างประเทศจะแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยนัดแรกจะเป็นการนัดพบกับสูตินรีแพทย์ก่อน หลังจากนั้นก็ทำการตรวจอายุครรภ์หรือกำหนดคลอดและเตรียมตารางนัดให้ เราจะดูแลเรื่องรถโดยสารที่ใช้ในการเดินทางระหว่างที่พักมายังโรงพยาบาล

โดยปกติแล้วลูกค้าจำเป็นต้องพบสูตินรีแพทย์ที่โรงพยาบาล เมื่ออายุครรภ์ครบ 28 สัปดาห์ และมีการพบแพทย์ 8 ครั้งเพื่อเตรียมตัวก่อนคลอดจริง

ตัวอย่างโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ภูเก็ต...เมืองที่ถูกน้อยของคุณสามารถคลอดได้อย่างสบายเหมือนแดนสวรรค์

ภูเก็ต เคยได้รับการขนานนามว่า เป็นไข่มุกแห่งอันดามัน ที่นำพาผู้คนนับพันๆคนให้มาเที่ยวที่เมืองสวรรค์แห่งนี้ มีทั้งป่าไม้สีเขียวมรกต น้ำทะเลสีฟ้าใส พร้อมทั้งรอยยิ้มมากมาย ผสมผสานวัฒนธรรมที่บ่งบอกถึงเอกลักษณ์ของเมืองภูเก็ต

บุคลากรทีมทำคลอด

ประกอบด้วย สูตินารีแพทย์ กุมารแพทย์ ผู้ช่วยแพทย์ ผู้เกี่ยวข้องที่จำเป็น วิชาญญีแพทย์

สิทธิประโยชน์

ทารกคนใหม่ของคุณจะได้รับผลประโยชน์ จากการดูแลเอาใจใส่อย่างดีจากนางพยาบาล ทีมพยาบาลของเราจะจัดหาและเตรียมคำแนะนำในสิ่งจำเป็นหลังจากที่คุณกลับไปพักฟื้นที่โรงแรมหรือที่บ้าน อย่างเช่นให้คำแนะนำในการดูแลทารกและตัวคุณแม่เอง คำแนะนำด้านโภชนาการ การตรวจสอครบเดือน การมีเพศสัมพันธ์ และการให้คำแนะนำอื่นๆ เท่าที่คุณต้องการ

หลังคลอด

- * คุณแม่จะต้องกลับมาพบแพทย์ เพื่อทำการตรวจเช็คหัวนม หลังคลอด 1 เดือน
- * ทารกจะต้องกลับมาพบแพทย์หลังจากคลอด 1 สัปดาห์, 1 เดือน, และ 2 เดือนเพื่อตรวจสุขภาพและวัคซีน (ปฏิกูผี)

อัตราค่าบริการ

คลอดปกติ (คลอดเอง) : 39,000 – 52,000 บาท (ไม่รวมค่าดูแลก่อนและหลังคลอด)

คลอดโดยการผ่าท้อง : 65,000 – 78,000 บาท (ไม่รวมค่าดูแลก่อนและหลังคลอด)

8. คลินิกผิวพรรณและความงาม

การแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการท่องเที่ยวพักผ่อนอย่างมีความสุข มาเพิ่มความสดใสดูดีขึ้น และดูอ่อนกว่าวัย ด้วยการใช้บริการที่คลินิกผิวพรรณและความงาม ซึ่งให้บริการรักษา

โรคผิวหนังและความงาม ด้วยประสบการณ์และความชำนาญของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านโรคผิวหนัง ศัลยกรรม เลเซอร์ผิวหนัง และศาสตร์แห่งความงาม เช่น โปรแกรมการดูแลผิวหนัง โปรแกรมควบคุมน้ำมัน โปรแกรมการยกกระชับ เป็นต้น

บริการดูแลผิวหนัง (Facial)

บริการดูแลผิวหนัง (Facial) โดยใช้เทคนิค Face Spa เพื่อสัมผัสประสบการณ์การปรนนิบัติผิวอย่างล้ำลึกด้วยคุณค่าจากธรรมชาติครบทุกขั้นตอน เพื่อคืนความชุ่มชื้น และผ่อนคลายสูงสุดให้กับผิวหนังที่ลูกค้าต้องการโดยคัดสรรมาให้ตรงกับทุกสภาพผิว

1. Facial For Oily Skin (ทรีทเม้นพิเศษสำหรับผิวมันและผิวผสม) ช่วยลดและขจัดน้ำมันส่วนเกิน ให้ความชุ่มชื้น กระชับรูขุมขนผิวหนังหน้าผ่องใสปลอดจากความมัน
2. Facial For Normal to Dry Skin (ทรีทเม้นพิเศษสำหรับผิวธรรมดาและผิวแห้ง) บำรุงให้ความชุ่มชื้น เบาสบาย ผิวหน้านวลเนียน ผ่องใสขึ้น

การฉีด BotulinumToxin-A

คุณสมบัติในการรักษา

BotulinumToxin-A หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า BTA มีความปลอดภัยในการใช้เป็นอย่างมากและสามารถรักษาโรคต่างๆได้มากมายในด้านความงามนำมาใช้ในการลดรอยย่นต่างๆบนใบหน้าให้ดูอ่อนวัยขึ้น ได้แก่ ลมรอยย่นบริเวณหน้าผาก ลมรอยย่นระหว่างคิ้ว ลมรอยย่นที่ตา และรอยย่นรอบดวงตา ลมรอยย่นรอบปาก และร่องแก้ม ลมรอยย่นบริเวณลำคอ

นอกจากนี้แล้ว BTA ยังสามารถแก้ไขรูปหน้าสำหรับคนที่มีใบหน้าเหลี่ยมให้ดูเรียวยาวได้และลดเหี่ยวที่ออกมาบริเวณรักแร้ฝ่ามือและฝ่าเท้า การฉีด BotulinumToxin-A หรือ BTA จะต้องทำโดยแพทย์ผู้ชำนาญการที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างถูกต้องเท่านั้น

ข้อดีของ BotulinumToxin-A หรือ BTA

- สามารถใช้รักษารอยย่นต่างๆที่เกิดจากการแสดงสีหน้า ได้ผลดีโดยไม่ต้องผ่าตัด ทำศัลยกรรม

- ใช้เวลาในการฉีดเพียง 5-10 นาทีเท่านั้นไม่ต้องใช้เวลาในการพักฟื้นและสามารถทำกิจกรรมได้ตามปกติ
- ไม่ต้องพบกับข้อเสียจากการผ่าตัด เช่น บวมปวดแผล มีแผลเป็นหรือข้อแทรกซ้อนอื่นๆที่รุนแรง
- ใช้ยาปริมาณเพียงเล็กน้อยในการฉีดและใช้เข็มที่มีขนาดเล็กที่สุดในการฉีดซึ่งจะรู้สึกเหมือนมดกัดเท่านั้น
- เห็นผลเร็วเพียงไม่กี่วันคุณก็รู้สึกได้ว่าริ้วรอยหายไป
- ใช้ได้ผลดีเท่าๆกันทั้งผู้หญิงและผู้ชาย
- สามารถนำไปใช้ร่วมกับคอลลาเจนฟิลเลอร์หรือเลเซอร์ได้

ตัวอย่างโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

อัตราค่าบริการ

3 วัน 2 คืน ราคาเริ่มต้นที่ 17,900 บาท/ คน

กิจกรรม

วันที่ 1 วันศุกร์ ยินดีต้อนรับสู่สนามบินนานาชาติภูเก็ต และรถจะไปส่งที่โรงพยาบาล/ ตรวจ รักษาด้วยการฉีด Botox จากนั้นรถจะไปส่งไปที่พัก (โรงแรม/ รีสอร์ท ระดับ 3-4 ดาว)

วันที่ 2 พักผ่อนตามอัธยาศัย

วันที่ 3 Check out/ เดินทางสู่สนามบิน

การส่งเสริมการขายโปรแกรมดูแลผิวหน้า

โปรแกรมที่ 1	Peal Package	ราคาเริ่มต้น 5,000 บาท
โปรแกรมที่ 2	Platinum Package	ราคาเริ่มต้น 6,800 บาท
โปรแกรมที่ 3	Diamond Package	ราคาเริ่มต้น 10,000 บาท

9. บริการแพทย์แผนไทย

การแพทย์แผนไทยเป็นศาสตร์และศิลป์หรือภูมิปัญญาของบรรพบุรุษไทยที่ถ่ายทอดมายังคนรุ่นหลังหลายร้อยปีมาแล้ว เป็นการแพทย์ที่มีการผสมผสานของความรู้ทางวิทยาศาสตร์กับความรู้แพทย์โบราณได้อย่างลงตัวและมีผลในการบำบัดรักษาโรคได้อย่างดีเยี่ยม

การแพทย์แผนไทยเป็นการแพทย์แบบองค์รวมที่ให้ความสำคัญแก่ปัจจัยทุกอย่างที่มีผลกระทบต่อสุขภาพทั้งร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งสอดคล้องกับวัฒนธรรมประเพณีและวิถีดั้งเดิมของคนไทย นอกจากนี้ยังใช้วิธีการบำบัดรักษาโดยวิถีธรรมชาติ เช่นการนวด การอบสมุนไพร และการยาสมุนไพร เป็นต้น

- 1.1. นวดฝ่าเท้า (Foot Massage)
- 1.2. นวดน้ำมัน (Oil Massage)
- 1.3. นวดตัว (Body Massage)
- 1.4. นวดแบบไทยเพื่อสุขภาพ การประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร (Thai Massage (Tradition Thai) with Hot Compression) เพื่อบรรเทาอาการปวดกล้ามเนื้อ

ตัวอย่างโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

โปรแกรมนวดเพื่อสุขภาพเต็มรูปแบบ ภายใต้บรรยากาศ Tropical Oriental Style			
สำหรับผู้ที่ใช้บริการโปรแกรมตรวจสุขภาพ สามารถใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ ลดทันที 50%			
อัตราค่าบริการ			
นวดฝ่าเท้า (Foot Massage)	จาก 400 บาท	เหลือเพียง	200 บาท
นวดน้ำมัน (Oil Massage)	จาก 600 บาท	เหลือเพียง	300 บาท
นวดตัว (Body Massage)	จาก 600 บาท	เหลือเพียง	300 บาท

ภาคผนวก 2
แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล เพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดภูเก็ต

♦ ข้อมูลส่วนตัว

1. ภูมิลำเนา
2. ศาสนา
3. เพศ
☐ ชาย ☐ หญิง
4. อายุ
☐ ต่ำกว่า 18 ปี
☐ 19-25 ปี
☐ 26-35 ปี
☐ 36-45 ปี
☐ 46-60 ปี
☐ 61 ปีขึ้นไป
5. อาชีพ
☐ ข้าราชการ
☐ ลูกจ้างหน่วยงานเอกชน
☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ วิชาชีพอิสระ (เช่น หมอ, วิศวกร, ทนายความ, แพทย์ เป็นต้น)
☐ว่างงาน, ไม่ได้ประกอบอาชีพ
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้ต่อเดือน
☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท
☐ 10,001- 15,000 บาท
☐ 15,001- 30,000 บาท
☐ 30,001- 50,000 บาท
☐ มากกว่า 50,000 บาท

◆ ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของคุณ

7. คุณเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตด้วยวิธีใด

- ☐ ซิปแพคเกจทัวร์
- ☐ เดินทางด้วยตัวเอง
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

8. จำนวนวันท่องเที่ยวพักผ่อนอยู่ในจังหวัดภูเก็ต.....วัน

9. เหตุผลที่ทำให้คุณเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ การโฆษณา/ การประชาสัมพันธ์
- ☐ ได้รับการบอกกล่าวจากบุคคลอื่น
- ☐ เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง
- ☐ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน
- ☐ กิจกรรมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ
- ☐ ค่าเงิน/ ค่าครองชีพ
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

10. กิจกรรมการท่องเที่ยวของคุณ

- ☐ การท่องเที่ยวโดยทั่วไป (ชายทะเล, การแสดง, ชมความบันเทิงอื่นๆ)
- ☐ การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์/ ผจญภัย
- ☐ การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ/ การกีฬา
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

11. คุณวางแผนงบประมาณในการท่องเที่ยวครั้งนี้เป็นจำนวนเงินเท่าไร (ต่อคน)

- ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท
- ☐ 1,0001– 15,000 บาท
- ☐ 1,5001– 30,000 บาท
- ☐ 30,001– 50,000 บาท
- ☐ มากกว่า 50,001 บาท

12. คุณเคยใช้บริการด้านการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพหรือไม่?

- ☐ เคย
- ☐ ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 17)

13. ถ้าเคย คุณเคยใช้บริการด้านการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพประเภทใดบ้าง?

- ☐ นวดแผนไทย
- ☐ เมดิเคิล สปา
- ☐ สุขภาพและความงาม
- ☐ ตรวจสุขภาพ
- ☐ การรักษา (ทำฟัน, ล้างสารพิษ เป็นต้น)
- ☐ ผ่าตัด/ ศัลยกรรมตกแต่ง
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

14. คุณคิดว่า คุณจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่?

- ☐ จะกลับมาอีกแน่นอน
- ☐ ไม่กลับมาแน่นอน
- ☐ ไม่แน่ใจ

15. เหตุผลที่คุณเลือกมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ สถานที่
- ☐ การบริการ
- ☐ ราคา
- ☐ การส่งเสริมการขาย
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

16. คุณรู้จักการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโรงพยาบาลจากแหล่งใด
(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ อินเทอร์เน็ต
- ☐ บริษัทนำเที่ยว
- ☐ สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์/นิตยสาร, แผ่นพับ เป็นต้น)
- ☐ งานแสดงสินค้า
- ☐ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(ททท.)
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

17. หากคุณไม่เคยท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ, ถ้าคุณมีโอกาส คุณจะเลือกใช้บริการใด

- ☐ นวดแผนไทย
- ☐ เมดิเคิลสปา
- ☐ สุขภาพและความงาม
- ☐ ตรวจสุขภาพประจำปี
- ☐ การรักษา (ทำฟัน, ล้างสารพิษ เป็นต้น)
- ☐ ผ่าตัด/ ศัลยกรรมตกแต่ง
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตารางให้คะแนนความคาดหวังก่อนใช้บริการกับระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ

เกณฑ์ชี้วัด	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. องค์ประกอบทางกายภาพของโรงพยาบาล เช่น การตกแต่งสถานที่ สถานที่ที่พักรับ- บริการ 2. ความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้- บริการของโรงพยาบาล 3. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล- ที่จะให้บริการ สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้- ทันที 4. ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และอริยาไยของผู้ให้บริการ 5. ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ- ของโรงพยาบาล 6. ราคาค่าบริการ 7. คุณภาพของผลิตภัณฑ์/ สินค้า หรือ- การบริการ - นวดแผนไทย/ แพทย์แผนไทย - คลินิกฝังเข็ม - ตรวจสุขภาพ - คลินิกทันตกรรม - คลินิกศัลยกรรมตกแต่ง - ผิวดูพรรณและความงาม/ เมดิคอล สปา - ล้างสารพิษ - อื่นๆ										

ระดับค่าคะแนนความคาดหวัง

5= มากที่สุด	หมายถึง
4= มาก	หมายถึง
3= ปานกลาง	หมายถึง
2= น้อย	หมายถึง
1= ไม่คาดหวัง	หมายถึง

ระดับค่าคะแนนความพึงพอใจ

5= มากที่สุด	หมายถึง
4= มาก	หมายถึง
3= ปานกลาง	หมายถึง
2= น้อย	หมายถึง
1= ต้องปรับปรุง	หมายถึง

ให้ระดับคะแนนความคาดหวังสูงสุด

ให้ระดับคะแนนความคาดหวังสูง

ให้ระดับคะแนนความคาดหวังกลางๆ

ให้ระดับคะแนนความคาดหวังน้อย

ให้ระดับคะแนนไม่ได้คาดหวัง

ให้ระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดจนเกิดความประทับใจ

ให้ระดับคะแนนความพึงพอใจมาก

ให้ระดับคะแนนความพึงพอใจกลางๆ

ให้ระดับคะแนนพึงพอใจน้อยและไม่พึงพอใจบางอย่าง

ให้ระดับคะแนนไม่พึงพอใจเลย

ข้อเสนอแนะ



Researching for health tourism activities in hospital

◆ ABOUT YOU

1. Residence

2. Nationality

3. Gender

☐ Male ☐ Female

4. Age

☐ Not over 18 years old

☐ 19–25 years old

☐ 26–35 years old

☐ 36–45 years old

☐ 46–60 years old

☐ Over 61 years old

5. Occupation

☐ Government Officer / Government Enterprise

☐ Employee

☐ Private Job

☐ Student / Collegian

☐ Retirement

☐ Professional

☐ Other

6. Income / Salary per month

☐ Not over 10,000 Baht

☐ 1,0001– 15,000 Baht

☐ 1,5001– 30,000 Baht

☐ 30,001– 50,000 Baht

☐ Over 50,001 Baht

● ABOUT YOUR HOLIDAY

7. Have you ever been Thailand?

- ☐ Yes, this is the.....time.
☐ No

8. How do you arrange this trip?

- ☐ Arrange by travel agency
☐ Arrange by yourself
☐ Others (please specify)

9. The time spent on traveling in Phuket province is.....day(s)

10. What motivate you to choose Phuket as your destination?

(You can choose more than one choice.)

- ☐ Advertising/Public Relation
☐ Someone Recommends
☐ Famous Tourism Attractions
☐ Full of facilities
☐ Interesting tourism activities
☐ Worth money
☐ Others (please specify)

11. Tour & Activities?

- ☐ General Tourism (Beach Tourism, Entertainment Tourism, and other)
☐ Ecotourism & Adventure Tourism
☐ Health & Sport Tourism
☐ Others (please specify)

12. Have you ever try these services in Thailand?

- ☐ Thai massage ☐ Medical Spa
☐ Health & Beauty ☐ Annual Check ups
☐ Treatments (Rejuvenation, Dental, Dialysis etc.)
☐ Surgery (Plastic Surgery Procedures, Hip or Knee Replacements etc.)
☐ Others (please specify)

13. Do you think that you will come back to use again?

- ☐ Yes, within.....year(s)
- ☐ No
- ☐ Uncertain

14. If so , why you choose these service in Thailand ? (You can choose more then one choice)

- ☐ Place
- ☐ Service
- ☐ Price
- ☐ Promotion
- ☐ Others (please specify)

15. If not , What's your interesting service that you want to try ?

- ☐ Thai massage
- ☐ Medical Spa
- ☐ Health & Beauty
- ☐ Annual Check ups
- ☐ Treatments (Rejuvenation, Dental, Dialysis etc.)
- ☐ Surgery (Plastic Surgery Procedures, Hip or Knee Replacements etc.)
- ☐ Others (please specify)

16. How do you get the information of health tourism activities in hospital? (You can choose more than one choice.)

- ☐ Internet
- ☐ Travel agencies
- ☐ General printing (newspapers /magazines, etc.)
- ☐ Tourism exhibition
- ☐ Thai Embassy
- ☐ Tourism Authority of Thailand (TAT)
- ☐ Others (please specify)

17. What is the typical planning value of your (main) holiday per person?

- ☐ Not over 10,000 Baht
- ☐ 1,0001– 15,000 Baht
- ☐ 1,5001– 30,000 Baht
- ☐ 30,001– 50,000 Baht
- ☐ Over 50,001 Baht

Measurement of Hospital's Customer Satisfaction

Descriptions	Expectations					Satisfaction				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18. Tangible										
19. Reliability										
20. Responsiveness										
21. Assurance										
22. Empathy										
23. Price of traveling product										
24. Qualities of service sort by type of Clinic										
Thai Massage										
Acupuncture										
Check-up										
Dentistry										
Surgery										
Rejuvenation Treatment										
Dialysis										
Other.....										
Expectation Indicator 5 = Extremely Expectation 4 = Very Expectation 3 = Somewhat Expectation 2 = Unexpectation 1 = Very Unexpectation					Satisfaction Indicator 5 = Extremely Satisfied 4 = Very Satisfied 3 = Somewhat Satisfied 2 = Unsatisfied 1 = Very Unsatisfied					

Suggestion