

คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เชิงสุขภาพชาวจีน

ณารัตนา วีระกิจ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์

คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

nareew15@gmail.com

พิชญาภรณ์ ภูมิอนันท์

คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

Pitchayapron.p@gmail.com

รับบทความ: 14 พฤษภาคม 2562

แก้ไข: 11 เมษายน 2563

ตอบรับ: 13 เมษายน 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการเชิงสุขภาพและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจโดยรวมต่อประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รวมถึงแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนในจังหวัดภูเก็ต โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีนในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 410 ชุด ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ผลการศึกษาพบว่า

นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 37 ปี มีประสบการณ์ในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทยเป็นครั้งแรก มีระยะเวลาพำนักร้อยละ 1 - 2 สัปดาห์ และนิยมใช้บริการเชิงการแพทย์ร่วมกับการบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพในระหว่างท่องเที่ยว การบริการทางการแพทย์ที่มีการใช้บริการมากที่สุด คือ ชะลอวัย และการบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่มีการใช้บริการมากที่สุด คือ สปา เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ยกเว้นปัจจัยด้านบุคลากรที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีความพึงพอใจและความคาดหวังไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวม และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ ลักษณะทางกายภาพ และราคา

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ; นักท่องเที่ยวชาวจีน; คุณภาพการบริการ; ความพึงพอใจ; ความคาดหวัง

Service Quality and Satisfaction of Chinese Wellness Tourists

Nareeya Weerakit

Assistant Professor, Ph.D., Lecturer
Faculty of Hospitality and Tourism,
Prince of Songkla University, Phuket Campus
nareew15@gmail.com

Phitchayapron Poom a phinunt

Faculty of Hospitality and Tourism,
Prince of Songkla University, Phuket Campus
Pitchayapron.p@gmail.com

Received: May 14, 2019

Revised: April 11, 2020

Accepted: April 13, 2020

Abstract

The objectives of this study were to assess the expectation and satisfaction toward health service quality factors and investigate the relationship between service quality factors and overall satisfaction and the likelihood to return for Chinese health tourists in Phuket. Questionnaire was used to collect data from 410 Chinese health tourists in Phuket. Convenience Sampling was utilized. The results showed that the majority of Chinese health

tourists were female, in the age of 20-37 years old, first time visitors for health tourism in Thailand with the average range of stay at 1 – 2 weeks. Most of them use both medical and wellness services while staying in Phuket. The most popular medical service for Chinese health tourists was anti-aging and the most popular wellness service was spa. When compare the expectation and satisfaction toward 5 service quality factors, the results found that the expectation is higher than satisfaction in products and services, price and place while the expectation is lower than satisfaction in personnel. Additionally, there was no significant difference between expectation and satisfaction in physical environment. Lastly, there was a positive relationship between service quality and the overall satisfaction and there was also a positive relationship between service quality and the likelihood to return. Out of 5 factors, physical environment and price showed the highest influence on both the overall satisfaction and the likelihood to return.

Keywords: Health tourism; Chinese tourist; Service quality; Satisfaction; Expectation

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในทวีปเอเชียที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเพื่อใช้บริการเชิงการแพทย์ เนื่องจากราคาค่าบริการไม่แพง และการบริการสปาของไทยได้รับความนิยมอย่างมากจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ทำให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง (Heung & Kucukusta, 2013) สำหรับจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก และมีสถานบริการเพื่อสุขภาพ ประเภทสปาเพื่อสุขภาพ ที่ผ่านการรับรองจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ตมากเป็นอันดับ 2 รองจากกรุงเทพมหานคร และมีโรงพยาบาลที่มีคุณภาพได้มาตรฐานประกอบด้วยโรงพยาบาลของรัฐ 3 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชนอีก 3 แห่ง นอกจากนี้ภูเก็ตยังมีสถานพยาบาลที่มีการทำการตลาดในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ภูเก็ตจึงมีความพร้อมในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีจำนวนการเติบโตอย่างต่อเนื่อง (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2558)

นักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นตลาดการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญมากของไทย และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวชาวจีน เป็นอีกกระแสการท่องเที่ยวที่น่าจับตามอง เนื่องจากปัจจุบัน นักท่องเที่ยวชาวจีนหันมาแสวงหาความสุขเพื่อผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานและชีวิตประจำวันในเมืองใหญ่ และให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพรูปร่างหน้าตาและผิวพรรณมากขึ้น (ณัฐริธา อำพลพรรณ, 2556) โดยประเทศไทย เป็นจุดหมายปลายทางที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีนอย่างมาก (ลภัส อัครพันธุ์, 2559) โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวนมาก (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558) และนิยมใช้บริการด้านสุขภาพเพื่อความงาม ได้แก่ ศัลยกรรมความงาม การชะลอวัย (C9 Hotelworks, 2016) และบริการสปา (สุชาติ เสียงแสงทอง, 2562) เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตมีการบริการเชิงการแพทย์ที่ได้มาตรฐานในระดับสากล มีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ โดยเฉพาะด้านศัลยกรรมความงามและการชะลอวัย ซึ่งเป็นบริการที่ได้รับความนิยมอย่างสูงในกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีน และมีบริการสปาเพื่อสุขภาพ

ให้นักท่องเที่ยวชาวจีนได้เลือกใช้บริการระหว่างการท่องเที่ยวชมความสวยงามของทรัพยากรทางทะเลในจังหวัดภูเก็ต อย่างไรก็ตาม เนื่องจากหลายๆ ประเทศได้หันมาให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่สูงมากในตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจเชิงสุขภาพจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด อันจะนำไปสู่การแนะนำต่อหรือเพิ่มแนวโน้มในการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่า มีงานวิจัยจำนวนมาก ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อประสบการณ์ การท่องเที่ยวในประเทศไทย (สุกัญญา สุขวงศ์, 2558; Mo, 2559; กรวรรณ สังขกร, อาชว์บารมี มณีตระกูลทอง และกาญจนา จีรัตน์, 2559) แต่ยังไม่พบงานวิจัยที่เน้นศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการเชิงสุขภาพที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวในอนาคตของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีน โดยเฉพาะในบริบทของจังหวัดภูเก็ต ดังนั้น งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพการบริการเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีนในจังหวัดภูเก็ต (2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการเชิงสุขภาพและความพึงพอใจโดยรวมต่อประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต ตลอดจนแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคตของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีน ผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ต้องการเจาะตลาดนักท่องเที่ยวชาวจีนในการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจและสนับสนุนการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต และเพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การทบทวนวรรณกรรม

1. การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health tourism) หมายถึง การที่บุคคลเดินทางไปค้างแรมในแหล่งท่องเที่ยวที่แตกต่างจากสภาพแวดล้อมเดิมของตน

และทำกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวขึ้นเพื่อการดูแลสุขภาพของบุคคลดังกล่าว อยู่ในสถานะที่ดีดั้งเดิมหรือช่วยปรับปรุงสุขภาพให้ดีขึ้น (Hall, 2011) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical tourism) และการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Wellness tourism) โดยการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์เป็นการเดินทางท่องเที่ยวที่มีการแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการท่องเที่ยวไปรับบริการบำบัดรักษาสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพในโรงพยาบาล หรือสถานพยาบาลที่มีคุณภาพมาตรฐาน เช่น การตรวจร่างกาย การรักษาโรคต่างๆ การรักษาสุขภาพฟัน การผ่าตัดเสริมความงาม การผ่าตัดแปลงเพศ เป็นต้น (ศศิพงศ์ บุญยงค์, 2558) ในขณะที่การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ เป็นการท่องเที่ยวที่มีการแบ่งเวลาส่วนหนึ่งระหว่างการท่องเที่ยวมาทำกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพในที่พักผ่อนหรือนอกที่พักผ่อนอย่างถูกวิธีตามหลักวิชาการและมีคุณภาพมาตรฐาน เช่น การนวด/ อบ/ ประคบสมุนไพร การบริการสุนทรียบำบัด (Aroma therapy) และวารีบำบัด (Water therapy) การอาบน้ำแร่หรือน้ำพุร้อน การฝึกกายบริหารท่าฤๅษีดัดตน การฝึกปฏิบัติสมาธิ แนวพุทธศาสนา การบริการอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ เป็นต้น (ชนิดา ทวีศรี, 2551)

เนื่องจากประเทศส่วนใหญ่ทั่วโลกเริ่มก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ผู้คนส่วนใหญ่ต่างหันมาให้ความสำคัญในการเอาใจใส่ดูแลสุขภาพกันมากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดโรคภัยต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การเสียยารักษา และเกิดค่าใช้จ่ายตามมาจำนวนมาก ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการด้านสุขภาพในกลุ่มโรงพยาบาลเอกชนต่างขยายบริการด้านสุขภาพ จากเดิมที่มุ่งเน้นการบำบัดรักษาโรคภัยต่าง ๆ ให้ครอบคลุมในเรื่องการส่งเสริมสุขภาพ ทั้งร่างกายและจิตใจให้แข็งแรง เพื่อป้องกันโรคภัยต่าง ๆ และการฟื้นฟูสุขภาพหลังการบำบัดรักษา รวมไปถึงการบริการเสริมความงามเพื่อเสริมบุคลิกภาพ ซึ่งเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในระยะหลัง (ศูนย์วิจัยกลีกรไทย, 2555) เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวต่างชาติที่มีความสนใจใช้บริการเชิงการแพทย์ร่วมกับการบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพเพื่อการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม

2. คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ เป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการเปรียบเทียบการรับรู้ผลจากการใช้บริการ (Product's received performance) กับความคาดหวังของลูกค้า (Customer's expectation) หากผลที่ได้รับจากการใช้บริการสูงกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ จะมีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจโดยรวมต่อประสบการณ์การใช้นั้น ซึ่งจะมียอดซื้อซ้ำ (Re-purchase) และแนวโน้มที่จะแนะนำต่อ (Positive word of mouth) (Prentice and Kadan, 2019) นอกจากนี้ คุณภาพการบริการที่ได้รับในระหว่างการใช้บริการยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรผู้ให้บริการอีกด้วย (Chen, Chang & Wu, 2013) สำหรับประเทศไทย ที่ผ่านมามีงานวิจัยที่การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการเชิงสุขภาพ เช่น กนกวรรณ ทองรีน (2555) ได้ทำการประเมินปัจจัยคุณภาพการบริการเชิงสุขภาพ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (2) ด้านราคา (3) ด้านสถานที่ (4) ด้านบุคลากร และ (5) ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญและพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อคุณภาพการบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เช่นเดียวกับ Chen, Chang & Wu (2013) พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีนให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์และบริการเชิงสุขภาพ โดยเฉพาะอาหารเพื่อสุขภาพที่มีส่วนผสมของสมุนไพรในการดูแลสุขภาพ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกลุ่มผู้สูงอายุให้ความสำคัญมากที่สุด คือ คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ สถานที่ และ ลักษณะทางกายภาพ ในขณะที่งานวิจัยของ ทศนา เกื้อแสง, เยาวดี ศรีราม และ วิทิต บัวปรอท (2555) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและด้านสถานที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อประสบการณ์การท่องเที่ยวและส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง เช่นเดียวกับ ฤดี หลิมไพโรจน์ (2558) ซึ่งพบว่า ลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ บรรยากาศการจัดตกแต่งสถานที่ มีผลต่อการเดินทางกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ ในขณะที่งานวิจัยของ Yu and Ko (2012) พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีนค่อนข้างอ่อนไหวกับปัจจัยด้านราคา โดยเห็นได้ว่า งานวิจัยในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวโดยรวม

ในขณะที่งานวิจัยของ Yu & Ko (2012) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในเกาหลี แต่ยังไม่พบการศึกษาในบริบทของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย โดยเฉพาะในบริบทของจังหวัดภูเก็ต ดังนั้น การศึกษานี้จึงเน้นการประเมินเชิงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ผลลัพธ์และบริการ ราคา สถานที่ บุคลากร และลักษณะทางกายภาพ รวมทั้งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการเชิงสุขภาพและความพึงพอใจโดยรวมต่อประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต ตลอดจนแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคตของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีนในจังหวัดภูเก็ต คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรโดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ทำการตรวจสอบความถูกต้อง (Validity) ของแบบสอบถามโดยการทดสอบค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) กับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน จากนั้น จึงทำการแปลแบบสอบถามจากภาษาไทยเป็นภาษาจีนโดยเจ้าของภาษา และให้ผู้เชี่ยวชาญทางภาษาจีนตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาฉบับแปลอีกครั้ง ก่อนนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pilot-test) เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ จากนักท่องเที่ยวชาวจีน 30 คน ได้ค่า Cronbach'Alpha ที่ 0.93 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากสถานประกอบการสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตที่มีนักท่องเที่ยวชาวจีนใช้บริการและท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต โดยการเก็บข้อมูล ณ ท่าอากาศยานภูเก็ตนั้นผู้วิจัยมีการใช้ข้อคำถามในการคัดเลือก (Screening question) คือ “ท่านได้มีการใช้บริการเชิงสุขภาพ ในระหว่างที่ท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตหรือไม่” การเก็บ

ข้อมูลใช้เวลา 2 เดือน สิงหาคม – กันยายน พ.ศ. 2560 โดยได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และพร้อมที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 410 ชุด

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไป

จากการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีนในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (จำนวน 260 คน หรือ ร้อยละ 63.4) มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20-37 ปี (จำนวน 329 คน หรือ ร้อยละ 80.3) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า (จำนวน 253 คน หรือ ร้อยละ 62.2) มีประสบการณ์ในการเดินทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทยเป็นครั้งแรก (จำนวน 283 คน หรือ ร้อยละ 69) มีระยะเวลาพำนักรในจังหวัดภูเก็ต 1-2 สัปดาห์ (จำนวน 192 คน หรือ ร้อยละ 46.7) และนิยมใช้บริการเชิงการแพทย์ร่วมกับการบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพในระหว่างท่องเที่ยว (จำนวน 300 คน หรือ ร้อยละ 73) โดยการบริการทางการแพทย์ที่มีการใช้บริการมากที่สุด คือ ชะลอวัย (จำนวน 143 คน หรือ ร้อยละ 34.9) และการตรวจสุขภาพทั่วไป (จำนวน 141 คน หรือ ร้อยละ 34.4) ส่วนการบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่มีการใช้บริการมากที่สุด คือ สปา (จำนวน 318 คน หรือ ร้อยละ 79) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	150	36.6
	หญิง	260	63.4
อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	19	4.6
	20 – 37 ปี	329	80.3
	38 – 52 ปี	48	11.7
	53 ปี หรือมากกว่า	14	3.4
การศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	29	7.1
	มัธยมศึกษา	64	15.7
	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	253	62.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	61	15.0
ประสบการณ์ การเดินทางใน ประเทศไทย	ครั้งแรก	283	69.0
	2 – 3 ครั้ง	91	22.2
	4 – 5 ครั้ง	18	4.4
	มากกว่า 5 ครั้ง	18	4.4
ระยะเวลาพำนักร ในจังหวัดภูเก็ต	น้อยกว่า 1 สัปดาห์	116	28.2
	1 – 2 สัปดาห์	192	46.7
	3 – 4 สัปดาห์	76	18.5
	มากกว่า 1 เดือน	27	6.6
การบริการเชิง สุขภาพที่ใช้ ระหว่าง ท่องเที่ยว	การบริการเชิงการแพทย์เท่านั้น	1	0.5
	การบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพ เท่านั้น	109	26.5
	การบริการเชิงส่งเสริม สุขภาพร่วมกับการบริการ เชิงการแพทย์	300	73.0

		จำนวน (คน)	ร้อยละ
การบริการ เชิงการแพทย์ ที่ใช้	ศัลยกรรมความงาม	56	13.7
	ชะลอวัย	143	34.9
	ทันตกรรม	14	3.4
	ตรวจสุขภาพทั่วไป	141	34.4
	อื่น ๆ	40	9.8
การบริการเชิง ส่งเสริมสุขภาพ ที่ใช้	โยคะ	86	21.0
	การบริการสปา	318	79.0
	การฝึกสมาธิ	44	10.7
	อาหารเพื่อสุขภาพ	79	19.3
	การล้างสารพิษ	77	18.8
	การควบคุมน้ำหนัก	34	8.3
	กิจกรรมกีฬาและฟิตเนส	69	16.8
	อื่น ๆ	6	1.5

2. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการเชิงสุขภาพ

จากผลการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการเชิงสุขภาพทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ (1) ผลลัพธ์และบริการ (2) ราคา (3) สถานที่ (4) บุคลากร และ (5) ลักษณะทางกายภาพ นำเสนอผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน โดยใช้สถิติ Pair Sample T-Test ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านผลลัพธ์และบริการ

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังระดับมากที่สุดต่อผลลัพธ์และบริการ ในประเด็นด้านคุณภาพของผลลัพธ์ และบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) ในขณะที่ตัวแปรที่ได้รับการประเมิน ความคาดหวังในระดับความสำคัญมาก คือ ความปลอดภัยในการรับบริการ บริการที่ทันสมัยและได้มาตรฐาน ความหลากหลายของบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, 4.17 และ 4.15

ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทั้ง 4 ประเด็นย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ทั้ง 4 ประเด็นมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความปลอดภัยในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความหลากหลายของบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และบริการที่ทันสมัยและได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และจากการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบด้วยสถิติ Pair Sample T-Test พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีนมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในประเด็นย่อย “คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ” (p-value < 0.05) “ความหลากหลายของบริการ” (p-value < 0.05) และ “บริการที่ทันสมัยและได้มาตรฐาน” (p-value < 0.01) ในขณะที่ประเด็นย่อยด้าน “ความปลอดภัยในการรับบริการ” มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (p value > 0.05)

**ตารางที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
เชิงสุขภาพด้านผลิตภัณฑ์และบริการ**

ผลิตภัณฑ์และบริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และบริการ	4.22	0.86	4.11	0.84	0.02*
ความหลากหลายของบริการ	4.15	0.88	4.02	0.89	0.01*
ความปลอดภัยในการ รับบริการ	4.19	0.86	4.13	0.90	0.19
บริการที่ทันสมัยและ ได้มาตรฐาน	4.17	0.87	3.95	0.98	0.00**
รวม	4.18	0.79	4.06	0.81	

2.2 ด้านราคา

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังระดับมากต่อราคา ในประเด็นราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพ และราคาค่าบริการถูกกว่าที่ประเทศของตน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และ 4.14) เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ พบว่า การประเมินความพึงพอใจทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ 3.97 ตามลำดับ) อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจทั้ง 2 ประเด็นย่อย

ตารางที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการเชิงสุขภาพด้านราคา

ราคา	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพ	4.19	0.88	3.99	0.99	0.00**
ราคาค่าบริการถูกกว่าที่ประเทศของท่าน	4.14	0.94	3.97	1.05	0.00**
รวม	4.17	0.86	3.98	0.97	

2.3 ด้านสถานที่

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยคุณภาพการบริการด้านสถานที่ ในประเด็น ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13 และ 4.04 ตามลำดับ) และความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.09 และ 3.85 ตามลำดับ) อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทั้ง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจต่อประเด็นย่อยทั้ง 2 อย่างมีนัยสำคัญ ($p\text{-value} < 0.05$)

ตารางที่ 4 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การบริการเชิงสุขภาพด้านสถานที่

สถานที่	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ความสะดวกในการเดินทาง	4.09	0.95	3.85	1.09	0.00**
ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของสถานบริการ	4.13	0.91	4.04	0.94	0.04*
รวม	4.11	0.88	3.95	0.94	

2.4 ด้านบุคลากร

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังและความพึงพอใจระดับมากที่สุดต่อบุคลากร ในประเด็นความสุภาพของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.32 และ 4.39) ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.29 และ 4.37) และความเอาใจใส่ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และ 4.31) และมีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมาก ในประเด็นความน่าเชื่อถือและความชำนาญของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.16 และ 4.19) การแนะนำและให้คำปรึกษาที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.15 และ 4.10) และความสามารถด้านภาษา (ค่าเฉลี่ย 4.02 และ 4.09) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใน 6 ประเด็นย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังในทุกประเด็นย่อย อย่างมีนัยสำคัญ ($p\text{-value} < 0.01$) ยกเว้น ความน่าเชื่อถือและความชำนาญของบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ($p\text{-value} < 0.01$)

**ตารางที่ 5 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การบริการเชิงสุขภาพด้านบุคลากร**

บุคลากร	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ความสามารถด้านภาษา	4.02	0.92	4.09	0.93	0.00**
ความน่าเชื่อถือและ ความชำนาญของบุคลากร	4.16	0.85	4.19	0.85	0.00**
การแนะนำและให้คำ ปรึกษาที่ดี	4.15	0.85	4.10	0.88	0.00**
ความสุภาพของพนักงาน	4.32	0.80	4.39	0.81	0.00**
ความยิ้มแย้มแจ่มใส ของพนักงาน	4.29	0.84	4.37	0.80	0.00**
ความเอาใจใส่ของ พนักงาน	4.24	0.88	4.31	0.83	0.00**
รวม	4.21	0.76	4.24	0.73	

2.5 ด้านลักษณะทางกายภาพ

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อลักษณะทางกายภาพในประเด็น บรรยากาศภายในสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21 และ 4.21) และความสะอาดของสถานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21 และ 4.15) โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจต่อประเด็นย่อยทั้ง 2 ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p\text{-value} > 0.05$)

**ตารางที่ 6 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
เชิงสุขภาพด้านลักษณะทางกายภาพ**

ลักษณะทางกายภาพ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
บรรยากาศภายใน สถานบริการ	4.21	0.88	4.21	0.89	1.00
ความสะอาดของ สถานบริการ	4.21	0.88	4.15	0.94	0.14
รวม	4.21	0.84	4.18	0.87	

**3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจโดยรวม
และแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ**

จากการวิเคราะห์ตัวแบบถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยกำหนดให้ปัจจัยคุณภาพการบริการเชิงสุขภาพ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นตัวแปรต้น และความพึงพอใจโดยรวมต่อประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต และแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต เป็นตัวแปรตาม สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 7 และ 8 ดังนี้

จากตารางที่ 7 พบว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต ($R^2 = 46\%$) โดย คุณภาพการบริการด้านบุคลากร ลักษณะทางกายภาพ สถานที่ และราคา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวชาวจีน โดยคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลมากที่สุด (Beta = 0.30) รองลงมา คือ ราคา (Beta = 0.24) บุคลากร (Beta = 0.20) และผลิตภัณฑ์และบริการ (Beta = 0.17)

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ
และความพึงพอใจโดยรวมต่อประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
ในจังหวัดภูเก็ต

	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients beta	t	Sig
	B	Std.Error			
(Constant)	0.70	0.22		3.20	0.00
ผลิตภัณฑ์และบริการ เชิงสุขภาพ	0.17	0.07	0.15	2.54	0.01
ราคา	0.24	0.05	0.25	4.74	0.00
สถานที่	-0.06	0.05	-0.06	-1.38	0.17
บุคลากร	0.20	0.07	0.16	2.67	0.01
ลักษณะทางกายภาพ	0.30	0.06	0.28	5.12	0.00

หมายเหตุ $R^2 = 0.46$, F value = 66.32, p value = 0.00

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ต่อแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต พบว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต ของนักท่องเที่ยวชาวจีน ($R^2 = 40\%$) จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และราคา มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต โดยคุณภาพการบริการ มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Beta = 0.30) รองลงมา คือ ราคา (Beta = 0.22) ในขณะที่ ผลิตภัณฑ์และบริการ สถานที่ และ บุคลากร ไม่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวจีนอย่างมีนัยสำคัญ (p-value > 0.05)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ
และแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต

	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients beta	t	Sig
	B	Std. Error			
(Constant)	1.01	0.22		4.53	0.00
ผลิตภัณฑ์และบริการเชิงสุขภาพ	0.10	0.07	0.09	1.42	0.16
ราคา	0.22	0.05	0.24	4.25	0.00
สถานที่	0.07	0.05	0.07	1.47	0.14
บุคลากร	0.09	0.08	0.07	1.16	0.25
ลักษณะทางกายภาพ	0.30	0.06	0.30	5.14	0.00

หมายเหตุ $R^2 = 0.40$, F value = 51.98, p value = 0.00

การสรุปและอภิปรายผล

นักท่องเที่ยวสุขภาพชาวจีนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20–37 ปี เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตเป็นครั้งแรก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน และแบ่งเวลาบางส่วนระหว่างการท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมดูแลฟื้นฟูสุขภาพ ฟานักในจังหวัดภูเก็ตประมาณ 1–2 สัปดาห์ และสนใจใช้บริการเชิงส่งเสริมสุขภาพร่วมกับการบริการเชิงการแพทย์ โดยบริการทางการแพทย์ที่ได้รับความนิยม คือ การชะลอวัย และการตรวจสุขภาพทั่วไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yu and Ko (2012) และ ญัฎฐิรา อำพลพรรณ (2556) ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนนิยมใช้บริการเสริมความงามและการดูแลผิว สำหรับบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพที่นักท่องเที่ยวชาวจีนให้ความนิยมมากที่สุด คือ การบริการสปา สอดคล้องกับ Koh, Yoo and Boger (2010) และ สุชาติ เลียงแสงทอง (2562) ซึ่งพบว่า

การบริการสปาของไทยได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวจีนอย่างมาก เนื่องจากการใช้บริการสปาสามารถช่วยบรรเทาความเครียด ความกดดัน หรือหลีกเลี่ยงจากความจำเจในชีวิตประจำวัน

จากการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีนต่อปัจจัยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ผลลัพธ์และบริการ ราคา สถานที่ บุคลากร และ ลักษณะทางกายภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในประเด็นผลลัพธ์และบริการ ยกเว้น ประเด็นย่อยด้านความปลอดภัยในการรับบริการ สำหรับปัจจัยด้าน ราคา และสถานที่ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีน มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในทุกประเด็นย่อย สำหรับปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง ในทุกประเด็น ยกเว้น การแนะนำและให้คำปรึกษาที่ดี ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวจีน มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ สำหรับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษานี้ ยังพบว่า คุณภาพการบริการเชิงสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและแนวโน้มการกลับมาของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีน โดยคุณภาพการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ผลลัพธ์และบริการ ราคา บุคลากร และลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อประสบการณ์ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและแนวโน้มการกลับมา พบว่า มีเพียง 2 ด้าน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ และราคา ที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตในอนาคต

นอกจากนี้ ยังพบว่า ลักษณะทางกายภาพ และราคา มีอิทธิพลอย่างมากต่อความพึงพอใจโดยรวมและแนวโน้มการกลับมาของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen, Chang and Wu (2013) ทศนา เกื้อแสง และคณะ (2555) และ ฤดี หลิมไพโรจน์ (2558) ซึ่งพบว่า ลักษณะทางกายภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการและแนวโน้มการกลับมาซ้ำ และงานวิจัยของ Yu and Ko (2012) และ เลิศพร ภาระสกุล (2558) พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีนค่อนข้างอ่อนไหว

ต่อปัจจัยด้านราคา ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อสุขภาพที่ต้องการเจาะกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวจีน ควรให้ความสำคัญกับการดูแลความสะอาดพื้นที่ให้บริการ รวมถึงการสร้างบรรยากาศภายในสถานประกอบการให้สวยงาม อยู่เสมอ และนำเสนอโปรแกรมสุขภาพที่มีการผูกรวมบริการต่าง ๆ ในราคาที่เหมาะสม เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวจีนให้มาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจังหวัดภูเก็ตมากขึ้น

เนื่องจากคุณภาพการบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และบุคลากร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวม ดังนั้น ผู้ประกอบการเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ให้มีความทันสมัยและได้มาตรฐาน รวมถึงการเพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการให้นักท่องเที่ยวได้เลือกใช้บริการตามความสนใจ นอกจากนี้ สถานประกอบการและหน่วยงานภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องควรให้การสนับสนุนพัฒนาบุคลากร ผู้ให้บริการ โดยการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ด้านการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม และพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีน เพื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการใช้บริการเพื่อสุขภาพ การพัฒนาคุณภาพการบริการเหล่านี้จะช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของสถานประกอบการเชิงสุขภาพและจังหวัดภูเก็ตในฐานะแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยเฉพาะในตลาดนักท่องเที่ยวชาวจีน ซึ่งเป็นกลุ่มตลาดที่มีขนาดใหญ่และมีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่องในอนาคต ผลการศึกษานี้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจเชิงสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตที่ต้องการเจาะกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวชาวจีน การศึกษาต่อไปควรมีการศึกษาส่วนแบ่งตลาดนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health tourism market segmentation) จำแนกตามพฤติกรรมและแรงจูงใจในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อนำเสนอข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการในการทำความเข้าใจ ความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มตลาดย่อย และสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ทองรัตน์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกความงามของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี (การค้นคว้าอิสระสาขาบริหารธุรกิจ). ม.ป.ท.: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2558). กรมสบส.ขับเคลื่อนนโยบาย Medical Hub ไร้รอยต่อมุ่งสู่เมืองแห่งสุข ภาวะความเป็นเลิศด้านบริการสุขภาพ. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2562, จาก https://www.thailandmedicalhub.net:8443/display_news.jsp?id=N00000002198
- กวรรณกร สังขกร, อาชว์บาร์มี ฌณีตระกูลทอง, และกาญจนา จีรัตน์. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจีนในประเทศไทย หลังกระแสภาพยนตร์ *The Lost in Thailand* (รายงานผลการวิจัย), ศูนย์วิจัยและพัฒนาการท่องเที่ยว สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2562, จาก http://www.sri.cmu.ac.th/~ctrd/uploads/files/file_20171208_1512707714.pdf
- ชนิดา ทวีศรี. (2551). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) . ค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2562, จาก <https://www.l3nr.org/posts/166878>
- ณัฐริชา อำพลพรรณ. (2556). แนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและความงาม (Spa and Wellness). จุลสารวิชาการการท่องเที่ยว, ฉบับที่ 4/2556 (ตุลาคม - ธันวาคม 2556). ค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2562, จาก <http://www.etatjournal.com/web/menu-read-web-etatjournal/menu-2004?catid=0&id=546>
- ทัศนากุญชร, เกื้อเส้ง, เยาวดี ศรีราม, และวิฑิต บัวปรอท. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว น้ำตกทรายขาว (รายงานผลการวิจัย). ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. ค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2562, จาก <http://park.dnp.go.th/dnp/research/TKWF2.pdf>

- ลภัส อัครพันธ์. (2559). *นักท่องเที่ยวจีนยังแกร่ง แม้เศรษฐกิจจีนชะลอตัว*, SCB Economic Intelligence Center. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2562, จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/1936>
- ฤดี หลิมไพโรจน์. (2558). *อิทธิพลของภาพลักษณ์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวที่จังหวัดปทุมธานี*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศศิพงษ์ บุญยงค์. (2558). *MEDICAL TOURISM: เที่ยวเทรนด์ใหม่* *เที่ยวเชิงสุขภาพ*. ค้นเมื่อ 19 มีนาคม 2562, จาก <http://horizon.sti.or.th/node/5>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2555). *การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอาเซียนปี 55 : สร้างรายได้สะพัดในไทยกว่า 2,500 ล้านบาท*. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2562, จาก <http://www.thai-aec.com/616>
- สุกัญญา สุขวงศ์. (2558). *ทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/1709>
- สุชาติ เลียงแสงทอง. (2562). *สปาไทย สวรรค์แห่งการพักผ่อนของนักท่องเที่ยวจีน*. ค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/635316>
- C9 Hotelworks. (2016). *Phuket Medical Tourism Market, 7 March 2018*. C9 Hotelworks. Retrieved March 13, 2019, from <https://www.c9hotelworks.com>
- Chen, C. F. (2008). Investigating structural relationships between service quality, perceived value, satisfaction, and behavioral intentions for air passengers: Evidence from Taiwan. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 42(4), 709-717.

- Chen, K. H., Chang, F. H., & Wu, C. (2013). Investigating the wellness tourism factors in hot spring hotel customer service. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(7), 1092-1114.
- Hall, C. M. (2011). Health and medical tourism: a kill or cure for global public health?. *Tourism review*, 66(1/2), 4-15.
- Koh, S., Jung-Eun Yoo, J., & Boger Jr., C. A. (2010). Importance-performance analysis with benefit segmentation of spa goers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(5), 718-735.
- Mo, W. (2559). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย (สารนิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
ค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2562, จาก
<https://research-system.siam.edu/2013-12-20-04-25-20/4116-2013-12-20-05-58-570>
- Yu, J. Y., & Ko, T. G. (2012). A cross-cultural study of perceptions of medical tourism among Chinese, Japanese and Korean tourists in Korea. *Tourism management*, 33(1), 80-88.