

ปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต

Tourism Logistics Factors Affecting Wellness Tourism in Phuket

อทิธา สุประดิษฐ์*

Athita Supradit

กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ

Kamonchanok Suthiwartharueput

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Graduate School, Chulalongkorn University

*athita371@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อนักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องานวิจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยว และเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ผลด้วยเทคนิค IPA แบบสอบถามแบ่งตามกลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพชาวต่างประเทศ จำนวน 140 ราย ผู้ประกอบการเพื่อสุขภาพจำนวน 18 ราย และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ จำนวน 5 ราย

ผลการวิจัยพบว่า (1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน เป็นผู้มีการศึกษา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวและพนักงาน / เจ้าหน้าที่บริษัท มีรายได้ปานกลางค่อนข้างสูงถึงสูง เป็นชาวยุโรปและอเมริกา มากที่สุด (2) นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวภาพรวมรายด้านมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านบริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ด้านกายภาพ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ (3) นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่องานวิจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ภาพรวมรายด้านมากที่สุดในด้านการเงิน ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ท่องเที่ยว ตามลำดับ (4) ปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่จำเป็นต้องดำเนินการให้มีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือ ภาพรวมในด้านบริการในสถานประกอบการ และปัจจัยย่อย การเชื่อมต่อการเดินทางและระบบขนส่งสาธารณะในจังหวัดภูเก็ต

คำสำคัญ : การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ โลจิสติกส์การท่องเที่ยว ภูเก็ต

Abstract

The objectives of this research were to study tourism logistics factors affecting wellness tourists in Phuket province, to analyze and rank the importance and satisfaction levels of these tourists towards tourism logistics, and to propose recommendations for the development and improvement of health-focused tourism logistics management in Phuket. Data were collected via questionnaires and analyzed using the IPA technique. The samples were divided into three groups: 140 foreign health-oriented tourists, 18 health business operators, and 5 other related parties.

The results found that (1) most of the tourists were of working age, educated, self-employed, or employees of companies, with a fairly high to high income, mostly from Europe and America. (2) These tourists prioritized tourism logistics factors in every aspect, such as personnel, finance, services in health establishments, physical aspects, tourist locations, and information/news, respectively. (3) Tourists had the highest satisfaction level with tourism logistics in the financial, personnel, and tourist location aspects, respectively. (4) The necessary tourism logistics factors that needed urgent improvement were overall service in establishments and minor factors, such as travel connectivity and the public transportation system in Phuket province.

Keywords : wellness tourism, tourism logistics, Phuket

บทนำ

กระแสสุขภาพหนึ่งในแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของโลกที่กำลังมาแรง ทำให้ท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพกลายเป็นธุรกิจแห่งอนาคตที่จะเข้ามาแทนธุรกิจการท่องเที่ยวแบบดั้งเดิม โดยสาเหตุที่เทรนด์นี้ได้รับความสนใจมากขึ้นนั้น มีสาเหตุหลายปัจจัย เช่น ความเครียดจากการทำงาน หรือการใช้ชีวิตและโรคประจำตัวต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และยิ่งการระบาดของโควิด-19 ก่อให้เกิดกระแสการตื่นตัวของการระวังป้องกัน รวมถึงการสร้างเสริมสุขภาพให้แข็งแรง ทั้งในกลุ่มคนรุ่นใหม่และกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งทางการแพทย์ส่วนใหญ่เป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุโดยการให้ยา ซึ่งต้องรับประทานอย่างต่อเนื่อง คนจึงเริ่มตระหนักแล้วว่าจำเป็นต้องแก้ปัญหาที่ต้นตอ ซึ่งการส่งเสริมสุขภาพถือเป็นหนึ่งในการแก้ปัญหาที่ยั่งยืน ส่งผลให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตที่เป็นปกติใหม่ (New Normal) ได้รับความสนใจเพิ่มขึ้น (Kasikorn Research Center, 2020)

ปัจจุบันรัฐบาลอนุมัติ โครงการเขตระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก เพื่อฟื้นฟูการท่องเที่ยวไทย ก่อนต่อยอดเป็นต้นแบบเชื่อมโยงภูมิภาคอื่น ๆ โดยเริ่มจากฟื้นฟูจากพื้นที่ที่มีศักยภาพสูงของอันดามัน 6 จังหวัดได้แก่ ภูเก็ต กระบี่ พังงา ระนอง ตรังและสตูล จังหวัดภูเก็ตจะปึกหมุดเป็นศูนย์กลางการรักษาพยาบาลระดับโลกทั้งในสถานพยาบาลรัฐและเอกชนเป็นศูนย์กลางการประชุมและนิทรรศการนานาชาติในระดับโลก เป็นศูนย์กลางเวลเนสระดับโลก ภูเก็ตถือเป็นอีกหนึ่งจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยวที่มี

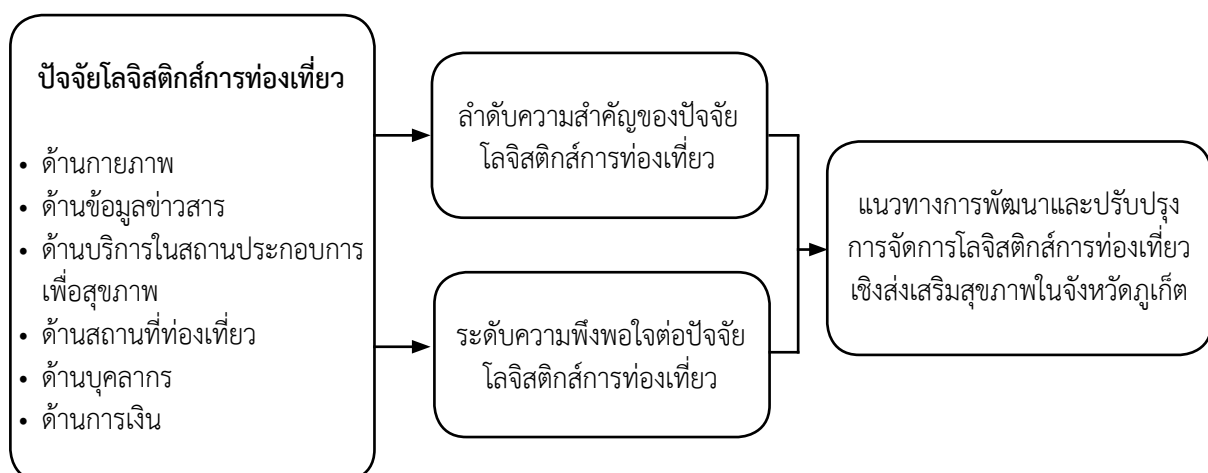
ชื่อเสียงในระดับโลก และมีแนวโน้มการขยายตัวของธุรกิจส่งเสริมสุขภาพ จากการขยายการลงทุนของธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีสปาเพื่อสุขภาพที่มีชื่อเสียงระดับโลก รวมถึงมีจำนวนสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่เข้าระบบและผ่านการรับรองมาตรฐานมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศรองแค่กรุงเทพฯ เท่านั้น

การศึกษาเรื่องปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต เป็นอีกส่วนหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนโครงการเขตระเบียงเศรษฐกิจเวลเนสอันดามัน เนื่องจากการจัดการโลจิสติกส์ที่ดีมีประสิทธิภาพถือเป็นอีกเรื่องที่จะช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยว และช่วยอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และมั่นใจที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวเวลเนสเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพ ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ใส่ใจแหล่งท่องเที่ยว และใช้จ่ายสูง หากทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้พึงพอใจได้ ก็อาจจะนำมาสู่การกลับมาเที่ยวซ้ำได้ในอนาคต นอกจากนี้ การศึกษาเรื่องนี้ยังมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดในการที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจังหวัดภูเก็ตให้ยกระดับเป็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับโลก รวมทั้งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อนักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต
2. วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต
3. ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพที่มีต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว
4. เสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ทบทวนวรรณกรรม

โลจิสติกส์การท่องเที่ยว

โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวจะเริ่มต้นจากการขนส่งนักท่องเที่ยว โดยเป็นการจัดการครอบคลุมใน 3 เรื่องคือการขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของ (Physical Flow) การให้และรับข้อมูลข่าวสาร (Information Flow) และการรับ-จ่ายเงิน (Financial Flow) ตามความคิดเห็นของ Suriya (2008) ซึ่งสอดคล้องกับ Piboonrunroj (2011) ที่เสนอมุมมองโลจิสติกส์ในการท่องเที่ยวว่าสามารถแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ โลจิสติกส์การเดินทางของนักท่องเที่ยว และโลจิสติกส์ในการส่งสินค้าและบริการของธุรกิจผู้ให้บริการ นอกจากนี้ Piboonrunroj (2011) ยังพิจารณากิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกันอย่างบูรณาการ ซึ่งมีการผนวกดัชนีชี้วัดการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนการท่องเที่ยวได้ออกมาเป็น 5 ด้านคือ ด้านกายภาพ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการเงิน ด้านสาธารณูปโภค และด้านความยั่งยืน ในขณะที่ Lumsdon & Page (2004) เสนอกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยวไว้ 8 ประการ และเพื่อให้เหมาะสมกับการวิเคราะห์เรื่องการท่องเที่ยวยิ่งขึ้น Suriya (2008) จึงได้เพิ่มเติมอีก 4 ประการดังนี้ (1) สิ่งที่มีให้บริการ (2) การเข้าถึง (3) ข้อมูลข่าวสาร (4) เวลา (5) การเอาใจใส่นักท่องเที่ยว (6) ความสะดวกสบาย (7) ความปลอดภัย (8) ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (9) แม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว (10) ถนนคนเดิน (11) จุดทำเงิน (12) การสร้างความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทาง

การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourism)

การศึกษานี้ใช้โมเดลของ GWI (2018) แสดงให้เห็นความแตกต่างของการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ และการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ โดยการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ เป็นกิจกรรมเชิงรับของนักท่องเที่ยว ที่มุ่งเน้นการรักษาโรค และอาการเจ็บป่วยด้วยกิจกรรมหรือกระบวนการทางคลินิกตามลำดับขั้นตอน และวิธีการรักษา การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพได้ก้าวพ้นแนวความคิดการรักษาไปสู่การดูแลสุขภาพ ในเชิงรุกคือเป็นการป้องกันหรือเสริมสร้างสุขภาพ เน้นการส่งเสริมสุขภาพแบบบูรณาการ (องค์รวม) ให้สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตได้ โดยมีคำใช้เรียกรวมการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourism) และการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) ว่าการท่องเที่ยวสุขภาพ (Health Tourism)

REACTIVE	PROACTIVE
Medical Tourism	Wellness Tourism
Travel to receive treatment for a diagnosed disease, ailment, or condition, or to seek enhancement.	Travel to maintain, manage, or improve health and wellbeing.
Motivated by desire for lower cost of care, higher quality care, better access to care.	Motivated by desire for healthy living, disease prevention, stress reduction, management of poor lifestyle habits, and/or authentic experiences.
Activities are reactive to illnesses, medically necessary, invasive, and/or overseen by a doctor.	Activities are proactive, voluntary, non-invasive, and non-medical in nature.

ภาพที่ 1 ความแตกต่างระหว่างการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพและการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์
ที่มา: GWI (2018)

อย่างไรก็ดี Noiplang et al. (2016) พบว่า ปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์และการจัดการการตลาดของแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก และการพัฒนาสินค้า การบริการ และปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ ขณะเดียวกัน Aksornpairoj et al. (2019) พบว่า บริการการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต มีบริการสปาเป็นสินค้าและบริการหลัก โดยมีการบูรณาการบริการสปากับบริการทางการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพที่มีศักยภาพร่วมกับ 4 กลุ่มคือ การส่งเสริมสมรรถนะทางกาย การส่งเสริมความงาม โภชนาการเพื่อสุขภาพ สมบัติและกิจกรรมทางจิตใจ รวมถึงการบูรณาการกับบริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์เพื่อเพิ่มมูลค่า

ทั้งนี้ ในส่วนของการจะนำการแพทย์เข้ามาเชื่อมโยงอย่างบูรณาการได้ จำเป็นต้องมีการพัฒนาในส่วนของกฎหมายใบอนุญาตเพิ่มเติม เพื่ออำนวยความสะดวกให้โรงแรมและกิจการ Wellness สามารถนำกิจกรรม Wellness สาขาต่าง ๆ เช่น แพทย์แผนไทย การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ เป็นต้น ให้เข้าดำเนินการในโรงแรมได้เช่นเดียวกับต่างประเทศ ซึ่งขณะกำลังอยู่ในกระบวนการพัฒนา เพื่อให้รองรับการดำเนินโครงการเขตระเบียงเศรษฐกิจ Wellness ของประเทศ

เขตระเบียงเศรษฐกิจ Wellness อันทามัน

เขตระเบียงเศรษฐกิจ Wellness อันทามัน เป็นการปักหมุดพื้นที่อันทามันให้เป็นมหาอำนาจของโลกด้านสุขภาพ มีกลุ่มเป้าหมายทั้งชาวไทยและต่างชาติ เน้นนักท่องเที่ยวกลุ่มที่ทำงานไปด้วยเที่ยวไปด้วย กลุ่มผู้พำนักระยะยาว และกลุ่มผู้มั่งคั่ง โดยนำการส่งเสริมสุขภาพมาเป็นองค์ประกอบหลักในการดึงดูดนักลงทุนและนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก มุ่งหวังให้เกิดการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ สร้างรายได้กลับสู่ประเทศ และเกิดผลิตภัณฑ์เชิงสุขภาพแบรนด์ไทยผ่าน 4 แนวทางหลักได้แก่ 1) บริการส่งเสริมสุขภาพ 2) บริการรักษาพยาบาล 3) บริการวิชาการ และ 4) ผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยมีแนวทางในการขับเคลื่อนเขตระเบียงเศรษฐกิจ Wellness อันทามัน 10 อุตสาหกรรมเป้าหมายได้แก่ 1) บริการรักษาพยาบาล การแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก 2) นวด / สปาและเสริมความงาม 3) การพำนักระยะยาว 4) ยา / ผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์และอาหารเพื่อสุขภาพ 5) โรงแรมและที่พักส่งเสริมสุขภาพ 6) การส่งเสริมสุขภาพสีเขียวและโลจิสติกส์สีเขียว (Green Wellness and Green Logistics) 7) สุขภาวะดิจิทัลและบุคลากรเฉพาะด้าน 8) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 9) อำนาจอ่อน (Soft Power) 10) ฮาลาล (HSS, 2022)

ทั้งนี้ จำต้องมีการสร้างระบบนิเวศอย่างบูรณาการเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนและครบวงจร ต้องระบบนิเวศจะประกอบไปด้วยแม่เหล็กที่มีความดึงดูด โครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม กฎหมายพิเศษ การส่งเสริมสุขภาพสีเขียวและโลจิสติกส์สีเขียว เมืองอัจฉริยะ (Intelligence City) อำนาจอ่อน (Soft Power) การลงทุนขนาดใหญ่ และการคมนาคม โดยภาคเอกชน และภาครัฐที่เกี่ยวข้อง รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกหน่วยงาน จะต้องร่วมกันยกระดับทั้งทางกายภาพ โครงสร้างพื้นฐาน ระบบการผลิต การบริการที่เกี่ยวข้องกับระบบสุขภาพและการส่งเสริมสุขภาพ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงลำดับความสำคัญของปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต

2. ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

3. ภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษากลายเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับยุทธศาสตร์จังหวัดภูเก็ตในการที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจังหวัดภูเก็ตให้ยกระดับเป็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับโลก และเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนโครงการเขตระเบียงเศรษฐกิจเวเลนส์อันดามัน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้การวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน (Importance Performance Analysis: IPA) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตและเข้าใช้บริการเชิงส่งเสริมสุขภาพ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เนื่องจากทางจังหวัดภูเก็ตยังไม่มีการจัดเก็บตัวเลขนักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้จึงใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพของภูเก็ตมีประมาณร้อยละ 10 จึงใช้ข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสะสมในเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ ปี 2565 มาใช้ในการคำนวณพบว่า มีจำนวนสะสมทั้งสิ้น 178,330 คน ดังนั้นจึงกำหนดใช้สูตรในการคำนวณของ Krejcie & Morgan (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อน ± 5 และได้กำหนดสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ ร้อยละ 10 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 139 คน โดยในการศึกษานี้เก็บแบบสอบถามได้ จำนวน 140 ชุด

2. ผู้ประกอบการเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตจำนวน 131 ราย (ข้อมูลจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต ณ มิถุนายน 2564) สามารถเก็บแบบสอบถามได้จำนวน 18 ชุด เกณฑ์ในการเลือกสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ตคือ 1) มีที่พัก 2) ผ่านเกณฑ์มาตรฐานกระทรวงสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และผ่านมาตรฐาน Sha Plus และ 3) มีบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพมากกว่าแค่สปาเพื่อสุขภาพ

3. ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ จำนวน 5 ราย ได้แก่ ตัวแทนจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 1 ราย ตัวแทนจากกรมสนับสนุนบริการเพื่อสุขภาพจำนวน 1 ราย ตัวแทนนักวิชาการจำนวน 2 ราย และตัวแทนสมาคมที่เกี่ยวข้องจำนวน 1 ราย

เครื่องมือ

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพชาวต่างชาติ แบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการเพื่อสุขภาพ และแบบสอบถามสำหรับตัวแทนภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ โดยใช้การวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ผล (Martilla & James, 1977)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้และทำการตรวจสอบความถูกต้องแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผล ด้วยสถิติเชิงบรรยายดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

2. การให้ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายได้

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

หลังจากนั้นผู้วิจัยจะนำผลมาวิเคราะห์ผ่านการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน (Martilla & James, 1977)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ตมีความใกล้เคียงกันทั้งเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน อายุอยู่ในช่วงตั้งแต่ 31 ถึง 60 ปี เป็นผู้มีการศึกษาทั้งสิ้น ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวและพนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท เป็นผู้มีรายได้ปานกลางค่อนข้างสูงถึงสูง มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 2,500 ดอลลาร์สหรัฐ โดยเป็นชาวยุโรปและอเมริกามากที่สุด รองลงมาคือ ชาวเอเชียและออสเตรเลีย มีความประทับใจเรื่องอัตราค่าบริการของบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพ ในการเดินทางมาท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต และระหว่างการท่องเที่ยวพบเจอปัญหาเรื่องการถูกหลอกลวง / โดนโกง มากที่สุด

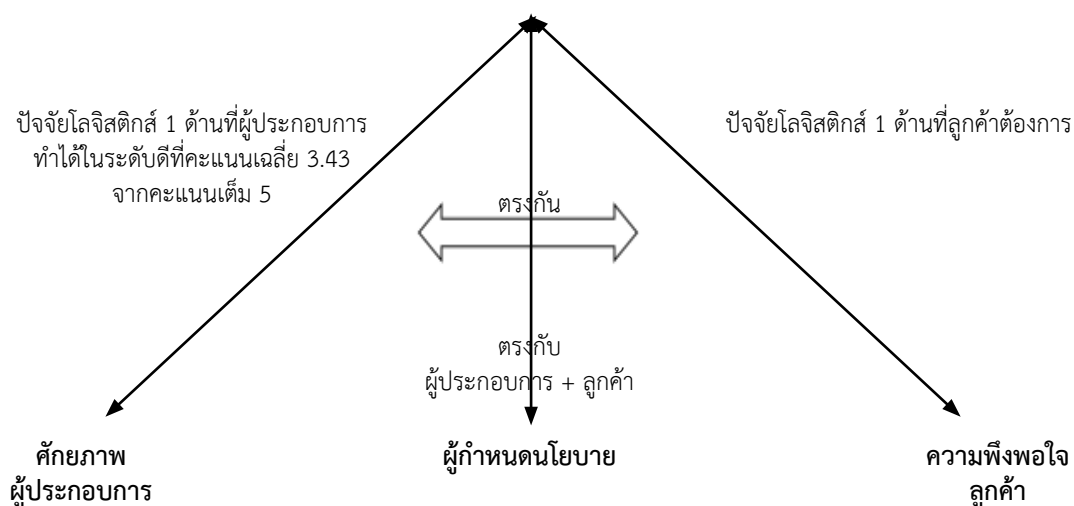
กลุ่มบริการเชิงส่งเสริมที่นักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพชาวต่างชาติให้ความสำคัญมากที่สุดคือ บริการกลุ่มโภชนาการเพื่อสุขภาพ ซึ่งตรงกันกับผู้ประกอบการเพื่อสุขภาพ ขณะที่ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ กลับให้ความสำคัญกลุ่มบริการนี้น้อยที่สุด

2. ลำดับความสำคัญของปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ในภาพรวมรายด้านมีการให้ความสำคัญมากที่สุดในทุกด้าน โดยด้านบุคลากร (ความรู้ ทักษะ การบริการ) มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการเงิน (บริการ Cashless ค่าบริการ) ด้านบริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (ผู้ให้บริการเฉพาะทาง บริการหลากหลาย มีมาตรฐานความปลอดภัย) ด้านกายภาพ (การบิน โครงสร้างพื้นฐาน แหล่งอาหาร อินเทอร์เน็ต) ด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ความหลากหลายของที่ท่องเที่ยวและกิจกรรม สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน) และด้านข้อมูลข่าวสาร (แหล่งบริการข้อมูล ความพร้อมของศูนย์บริการข้อมูล ป้ายบอกทาง) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพต่อปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวพบว่า ในภาพรวมรายด้าน มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านการเงิน (บริการ Cashless ค่าบริการ) ด้านบุคลากร (ความรู้ ทักษะ การบริการ) และ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ความหลากหลายของที่ท่องเที่ยวและกิจกรรม สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน) โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านบริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (ผู้ให้บริการ

เฉพาะทาง บริการหลากหลาย มาตรฐาน ความปลอดภัย) ด้านข้อมูลข่าวสาร (แหล่งบริการข้อมูล ความพร้อมของศูนย์บริการข้อมูล ป้ายบอกทาง) และด้านกายภาพ (การเดิน โครงสร้างพื้นฐาน แหล่งอาหาร อินเทอร์เน็ต) ตามลำดับ

4. เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิค IPA ระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต พบว่า



ภาพที่ 2 ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ระดับศักยภาพของปัจจัยโลจิสติกส์
การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต
ที่มา: Researcher

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยโลจิสติกส์ที่สำคัญที่สุดจาก 3 มุมมองคือ นักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพชาวต่างชาติ ผู้ประกอบการเพื่อสุขภาพ และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในภาพรวมรายด้านพบว่า ภาพรวมในด้านบริการในสถานประกอบการจำเป็นต้องดำเนินการให้มีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนและภาพรวมในด้านบุคลากร ที่นักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพชาวต่างชาติ และผู้ประกอบการเพื่อสุขภาพมองว่ามีการดำเนินการในปัจจุบันที่ดีอยู่แล้ว

เมื่อวิเคราะห์ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิค IPA เป็นรายข้อย่อยจาก 3 มุมมองพบว่า ปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่จำเป็นต้องดำเนินการให้มีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ซึ่งทั้งสามกลุ่มตัวอย่างได้ผลตรงกันคือ การเชื่อมต่อการเดินทางและระบบขนส่งสาธารณะในจังหวัดภูเก็ต จากข้อมูลพบว่าภูเก็ตยังขาดระบบขนส่งสาธารณะที่เพียงพอและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ยังมีปัญหาการจราจรติดขัดเนื่องจากส่วนใหญ่เดินทางโดยใช้รถส่วนบุคคลเป็นหลัก (REIC, 2018) ทั้งในส่วนของคนในพื้นที่และนักท่องเที่ยวที่เข้ามา ซึ่งการเชื่อมต่อการเดินทางระหว่างทางถนน ทางน้ำ และทางอากาศของภูเก็ตใช้การเดินทางด้วยทางถนนเป็นหลักในการเข้าถึงทั้งท่าเรือและสนามบิน จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างระบบขนส่งมวลชน เพื่อให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่และสามารถเชื่อมโยงการเดินทางได้อย่างไร้รอยต่อ โดยปัจจุบัน

มีการพัฒนาโครงข่ายคมนาคมขนส่งที่สำคัญทุกโหมดการเดินทางเพื่อให้ครอบคลุมทุกมิติทั้งทางถนน ทางราง ทางน้ำ และทางอากาศ เพื่อช่วยแก้ปัญหาการจราจรอย่างยั่งยืน เพิ่มทางเลือกในการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา ปลอดภัย (Thaigov, 2023)

ปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่ดำเนินการมีระดับศักยภาพปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้นแล้ว ซึ่งควรรักษาระดับของปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวไว้ ซึ่งทั้ง 3 กลุ่มตัวอย่าง เห็นตรงกันคือมีการจัดการด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ เช่น การสอบถามข้อมูลการแพ้อาหาร ยา สถานที่ท่องเที่ยวมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน มีคุณภาพ สะอาดและใช้การได้ดี และให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวที่จำเป็นต้องดำเนินการให้มีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ในภาพรวมคือ ด้านบริการในสถานประกอบการที่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ขณะเดียวกันพบว่า ความพึงพอใจและศักยภาพในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ซึ่งจำเป็นต้องปรับปรุงเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการให้ความสำคัญได้ สอดคล้องกับ Maneerattanarungrod et al. (2018) ที่พบว่าโลจิสติกส์การท่องเที่ยวมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุดคือ การให้บริการ รวมถึง Thirathammason et al. (2018) ที่กล่าวว่าปัจจัยคุณภาพการบริการส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ในส่วนของ Deesomlert & Sawmong (2015) ที่พบว่าการบริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญของธุรกิจ เนื่องจากผู้บริโภคสามารถรับรู้ได้ขณะรับบริการ และ Klunpakdee et al. (2020) ที่กล่าวว่าผลลัพธ์ของการบริการที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสามารถก่อให้เกิดความยั่งยืนของธุรกิจได้ นอกจากนี้ การเชื่อมต่อการเดินทางและระบบขนส่งสาธารณะในจังหวัดภูเก็ตเป็นปัจจัยย่อยที่กลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 3 กลุ่มเห็นตรงกันว่าควรเร่งปรับปรุง โดยเป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุด ขณะเดียวกันพบว่า ผู้ประกอบการและในภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ให้คะแนนศักยภาพในปัจจุบันอยู่ที่ระดับปานกลางและน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ Promburom & Kimpakorn (2015) ที่พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติประเมินความพึงพอใจต่อองค์ประกอบ ด้านการเดินทางและบริการขนส่งในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนน ความพึงพอใจน้อยสุด เมื่อเทียบกับองค์ประกอบด้านอื่น และสอดคล้องกับ Charunsrichotikomjorn et al. (2017) ที่พบว่าแหล่งท่องเที่ยวควรมีการพัฒนาสภาพเส้นทางจราจรให้ดีขึ้น รวมถึงการพัฒนา ระบบการขนส่งมวลชนที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้

สรุปผลการศึกษา

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญต่อปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวมากที่สุดในทุกด้าน จึงต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในทุกด้านในการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ เมื่อพูดถึงความพึงพอใจต่อปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านการเงิน ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ท่องเที่ยว นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิค IPA เพื่อพิจารณาร่วมกัน ทั้งสามมุมมองคือ นักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต ผู้ประกอบการเพื่อสุขภาพ

และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาพบว่า ภาพรวมด้านบริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จำเป็นต้องเร่งพัฒนา และเมื่อโดยเฉพาะเป็นรายปัจจัยย่อยพบว่า การเชื่อมต่อการเดินทางและระบบขนส่งสาธารณะในจังหวัดภูเก็ต เป็นปัจจัยย่อยที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาเร่งด่วน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ผู้กำหนดนโยบาย (ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในจังหวัดภูเก็ต) ควรให้ความสำคัญเรื่องของบริการเชิงส่งเสริมสุขภาพ กลุ่มโชนาการเพื่อสุขภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับลูกค้า (นักท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต) และภาคธุรกิจ (ผู้ประกอบการเพื่อสุขภาพในจังหวัดภูเก็ต)

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยในครั้งต่อไปควรเจาะลึกศึกษาเพื่อทำการดำเนินงานระดับขั้นตอนหรือวิธีในการปรับปรุงปัจจัยโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ดังนี้ (1) ภาพรวมในด้านบริการในสถานประกอบการ และ (2) การเชื่อมต่อการเดินทางและระบบขนส่งสาธารณะในจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงเท่านั้น

References

- Aksornpairoj, P., Weerakit, N., Phucharoen, C., Sonpiam, S., Chaiyasen, C., Tiyaiphat, I. & Kiatkiri, S. (2019). **Wellness Tourism in Phuket: A Strategy for Competitive Advantage**. Thailand Science Research and Innovation.
- Charunsrichotikomjorn, W., Munha, S., Charoensuwan, K., Sripirom, K., Rammabut, W. & Sangngam, C. (2017). The Efficiency of Logistics Management for Tourist Attraction in Kamphaeng Phet Province. *Journal of Modern Management Science*, 10(2), 213–229.
- Deesomlert, S. & Sawmong, S. (2015). The Model of Market Orientation, Service Orientation, Organizational Factors and Service Innovation on the Business Performance of Spas for Health in Thailand. *Srinakharinwirot Research and Development (Journal of Humanities and Social Sciences)*, 7(14), 96–113.
- Department of Health Service Support (HSS). (2022). **Andaman Wellness Economic Corridor (AWC)**. <https://t.ly/hT-4>
- Global Wellness Institute (GWI). (2018). **Global Wellness Tourism Economy November 2018**. https://globalwellnessinstitute.org/wp-content/uploads/2018/11/GWI_GlobalWellnessTourismEconomyReport.pdf
- Kasikorn Research Center. (2020). **Health Trends from COVID-19 Create Opportunities for SME Business**. https://www.kasikornbank.com/SiteCollectionDocuments/business/sme/knowledge/article/KSMEAnalysis/Healthtrend_SME/Healthtrend_SME.pdf

- Klunpakdee, P., Sangpikul, A. & Kumsuprom, S. (2020). Thai World-Class Spa Business Development in Thailand towards Sustainability. *Journal of Health Science*, 29(6), 1147–1156.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Lumsdon, L. M. & Page, S. J. (2004). **Tourism and Transport: Issues and Agenda for the New Millennium**. Elsevier.
- Maneerattananurongrod, C., Thongkham, P., Mattiko, K., Praitto, P., Choopudsa, P. & Chatkhamphoo, S. (2018). Tourism Logistics Affecting Tourist Satisfaction at Khao Yai National Park. *Interdisciplinary Studies Journal*, 18(2), 184–209.
- Martilla, J. A. & James, J. C. (1977). Importance–Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Noiplang, J., Sitthithai, T. & Phueakbuakho, S. (2016). **Implementation of Semantic Policies for Ranong Companies**. <http://gs.rmu.ac.th/grc2017/fullpaper/file/PS-P-14.pdf>
- Piboonrungrroj, P. (2011). **Logistics & Supply Chain Management**. <https://sites.google.com/a/piboonrungrroj.com/www/pairach/logistics-supply-chain-management/thvdsdithichin inganwicaydanlocistiks>
- Promburom, T. & Kimpakorn, N. (2015). Factors Affecting Tourist Experience of Eco, Culture, and Wellness Tourism in the Upper Northern Provincial Cluster 1 of Thailand: Chiang Mai, Lamphun, Lampang, Mae Hong Son. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 10(1), 71–87.
- Real Estate Information Center (REIC). (2018). **Phuket Launches Smart Bus Transportation System to Solve Traffic Problems**. <https://www.reic.or.th/News/RealEstate/375984>
- Royal Thai Government (Thaigov). (2023). **Projects for the Ministry of Transport in the Phuket Area and Airport Preparation for Passengers during the New Year 2023**. <http://thaigov.go.th/news/contents/details/62297>
- Suriya, K. (2008). **Conceptual Framework for Analyzing Tourism Logistics**. http://tourismlogistics.com/index.php?option=com_content&view=category&id=64&Itemid=78
- Thirathammason, S., Nakpibal, P. & Suwannin, W. (2018). Model of a Development of Service Quality Corporate Image Affecting Behavioral Intention of Spa Customers in Thailand. *Phetchabun Rajabhat Journal*, 20(1), 18–32.