



## บทที่ 2

### เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาคำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
  - 1.1 ความหมายของการท่องเที่ยว
  - 1.2 ประเภทของนักท่องเที่ยว
2. แนวความคิดของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
  - 2.1 ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
  - 2.2 ประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
  - 2.3 รูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
  - 2.4 การปฏิรูปแนวคิดเรื่องสุขภาพ
3. พัฒนาการของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
4. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว
5. พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยว
6. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
7. แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

##### 1.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: WTO อ้างถึงใน จิราภรณ์ อัมพรพรรคี, 2545) ให้ความหมายขอ “การท่องเที่ยว” ว่าหมายถึง การเดินทางใด ๆ ก็ตามเป็นการเดินทางตามเงื่อนไขสากล 3 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว แต่ไม่ใช่ไปตั้งหลักแหล่งเป็นการถาวร

ประการที่ 2 การเดินทางนั้นเป็นไปด้วยความสมัครใจ หรือความพึงพอใจของผู้เดินทางเอง ไม่ใช่เป็นการถูกบังคับ ไม่ใช่เพื่อทำสงคราม

ประการที่ 3 เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่ไม่ใช่ประกอบอาชีพหรือหารายได้ แต่เดินทางมาเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อเยี่ยมเยียนญาติมิตร เพื่อความเบิกบาน บันเทิง เริงรมย์ เพื่อเล่นกีฬาต่างๆ เพื่อการประชุมสัมมนา เพื่อศึกษาหาความรู้ และเพื่อติดต่อธุรกิจ

ซึ่งสอดคล้องกับ หลักสากลขององค์การการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Union of Official Travel Organization หรือ IUOTO อ้างถึงใน กุลวรา สุวรรณพิมล, 2548) ที่กล่าวไว้ว่า การท่องเที่ยวต้องมีลักษณะดังนี้

- 1) ต้องเป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
- 2) ต้องเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ
- 3) ต้องเป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตาม ที่มีใจเพื่อประกอบอาชีพ หรือหารายได้ในกรณีนั้น

ในขณะที่ แมคอินทอช (McIntoch, 1972) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นกระบวนการนันทนาการ (Recreation) รูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นระหว่างเวลาว่าง (Leisure time) ที่มีการเดินทาง (Travel) เข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นการเดินทางจากที่หนึ่งที่มีจุดหมายถึงที่อยู่อาศัย ไปยังอีกที่หนึ่งที่ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม โดยมีแรงกระตุ้น (Motivator) จากความต้องการในด้านกายภาพด้านวัฒนธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์และด้านสถานะหรือเกียรติคุณ ฉะนั้น โดยสรุปแล้ว ความหมายของคำว่า “การท่องเที่ยว” ในหลักการแล้วอาจจะกำหนดได้โดยเงื่อนไขสามประการดังต่อไปนี้ (สมบัติ กาญจนกิจ, 2544)

- 1) เดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (Temporary)
- 2) เดินทางด้วยความสมัครใจ (Voluntary)
- 3) เดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

## 1.2 ประเภทของนักท่องเที่ยว

สมบัติ กาญจนกิจ (2544) ได้กล่าวถึงนักท่องเที่ยวว่า นักท่องเที่ยว (Travelers) ผู้คนที่เดินทางไปเยี่ยมเยือนยังต่างถิ่น ที่มีใจอยู่อาศัยตามปกติด้วยเหตุผลที่มีใจการค้าริงชีพในถิ่นที่

เดินทางไปเยี่ยมเยือนปลายทาง (Destination) นักท่องเที่ยว ซึ่งจะรวมทั้งผู้ที่สามารถนำมาจัดเก็บเป็นข้อมูลสถิติได้ และเก็บรวบรวมเป็นสถิติไม่ได้ เช่น ผู้อพยพ (Immigrants) ผู้เร่ร่อน (Nomads) ผู้โดยสารที่เดินทางผ่าน (Transit Passengers) ผู้ทำงานตามชายแดน (Border Workers) ผู้ปฏิบัติราชการที่ได้รับมอบหมายในประเทศนั้น ๆ เช่น กลุ่มคณะทูตของประเทศต่าง ๆ ผู้แทนกงสุล และผู้แทนทางการทหาร ส่วน ผู้มาเยือน (Visitors) หมายถึง ผู้ที่เดินทางเข้ามาในประเทศ โดยแบ่งออกเป็นสองประเภท คือ

1) นักท่องเที่ยวที่ค้างคืน (Tourists) หมายถึง เดินทางมาเยือนและพักอยู่ในประเทศ ตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป โดยใช้บริการสถานที่พักแรม ณ แหล่งท่องเที่ยวที่นั่น (Local Accommodation) โดยแยกตามลักษณะของนักท่องเที่ยวดังนี้

1.1 นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ค้างคืน (International Tourist) หมายถึง เดินทางเข้ามาในประเทศ และพำนักอยู่ครั้งหนึ่ง ๆ ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง (หนึ่งคืน) และไม่มากกว่า 60 วัน

1.2 นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ค้างคืน (Domestic Tourist) หมายถึง อาจเป็นคนไทยหรือคนต่างด้าวที่อยู่ในประเทศไทยเดินทางมาจากจังหวัดที่อยู่อาศัยปกติของตน ไปยังจังหวัดอื่น ๆ ระยะเวลาที่พำนักอยู่ไม่เกิน 60 วัน

2) นักทัศนาจร (Excursionists) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่ไม่ค้างคืน (Day Visitor) เดินทางมาเยือนชั่วคราวและอยู่ในประเทศน้อยกว่า 24 ชั่วโมง และไม่ได้ใช้บริการสถานที่พักแรม ณ แหล่งท่องเที่ยวที่นั่น ๆ เช่น ผู้ที่เดินทางมาขึ้นเรือสำราญ (Cruise) โดยแยกตามลักษณะของนักท่องเที่ยวได้ในทำนองเดียวกัน คือ

1.1 นักทัศนาจรระหว่างประเทศ (International Excursionist)

1.2 นักทัศนาจรภายในประเทศ (Domestic Excursionist)

## 2. แนวความคิดของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

### 2.1 ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

“การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ” ในภาษาอังกฤษ จะใช้คำที่แตกต่างกันไป เช่น Health Tourism, Wellness Tourism, Spa Tourism หรือ Medical Tourism เป็นต้น แต่โดยความหมายแล้วก็คือ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เช่นเดียวกับในภาษาไทยใช้แตกต่างกัน เช่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ,

การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ หรือ การท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เป็นต้น ทั้งนี้ โดยทั่วไปแล้ว จะใช้ว่า “การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ”

Hawaii Wellness Tourism อย่างถึงใน พันธุมดี เกตะวันดี และศันธยา กิตติโกวิท (2548) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (Wellness Vacation) ไว้ว่าหมายถึง ความตั้งใจที่จะใช้การหยุดงาน หรือเวลาว่างเพื่อสร้าง และรักษาความสมดุลของสติปัญญา จิตใจ อารมณ์ ร่างกาย และจิตวิญญาณ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีพัฒนาการมาเป็นเวลานานและมีความหลากหลายมากขึ้นในต่างประเทศ เช่น มลรัฐฮาวาย ประเทศสหรัฐอเมริกา มีวิวัฒนาการของการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพมาเป็นเวลานาน และได้รับความนิยมมากขึ้นตามแนวทางการดำรงชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป

พอลล็อก และวิลเลียม (Pollock and Williams, 2000) ได้ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ว่าหมายถึง เวลาว่าง, นันทนาการ และการศึกษาถึงกิจกรรมเพื่อหลีกเลี่ยงภาระงานที่วุ่นวายจากชีวิตประจำวัน ทั้งที่ทำงานและที่บ้าน โดยใช้การท่องเที่ยวเป็นสื่อ และบริการ ซึ่งมีจุดประสงค์ที่จะส่งเสริมสุขภาพของผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการสามารถพัฒนา และดูแลสุขภาพของพวกเขาให้ดีขึ้นต่อไป

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยสดงดงามในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ และ/หรือ รับบริการรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสุขภาพ จึงถือเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่สร้างจิตสำนึกต่อการส่งเสริม และรักษาสุขภาพและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากมีลักษณะสำคัญเป็นการท่องเที่ยวพักผ่อนท่ามกลางธรรมชาติ เรียนรู้วิถีการใช้หลังจากธรรมชาติมาบำบัด และสร้างเสริมสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจให้สดชื่นผ่อนคลาย แล้วสามารถนำกลับมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ โดยส่วนใหญ่มักนิยมจัดการเดินทางไปท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจในชนบทต่างจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรมที่สวยงาม และพักผ่อนในโรงแรมหรือรีสอร์ทที่มีศูนย์สุขภาพ หรือศูนย์กีฬาที่ให้บริการส่งเสริมสุขภาพที่มีมาตรฐานคุณภาพอย่างแท้จริง ดังนั้น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) จึงเป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวที่มีจุดมุ่งหมายสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (Sustainable Tourism) (สุรพล ศรีวิทยา และคณะ, 2546)

นอกจากนี้ ราชพร จันทร์สว่าง (2545) ยังได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) ว่า เป็นการท่องเที่ยวที่มีจุดมุ่งหมาย/ความสนใจที่จะปรับปรุง ฟื้นฟูสุขภาพ โดยการเล่นกีฬา การควบคุมอาหาร หรือบริการอื่นๆ ด้านสุขภาพ เช่น การนวดสมุนไพร การนึ่งสมาธิ เป็นต้น

## 2.2 ประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

สุรพล ศรีวิทยา และคณะ (2546) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) อาจแบ่งได้ตามจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของโปรแกรม กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และความ ต้องการของนักท่องเที่ยวเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาจากการท่องเที่ยวส่วนหนึ่งมาทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ ในที่พักรวมหรือนอกที่พักรวมอย่างถูกวิธีตามหลักวิชาการ และมีคุณภาพมาตรฐานอย่างแท้จริง เช่น การนวด/อบ/ประคบ สมุนไพร การบริการสุคนธบำบัด (Aroma Therapy) และวาริบำบัด (Water Therapy) เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ (Health Healing Tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาจากการท่องเที่ยวส่วนหนึ่งไปรับการบำบัดรักษาสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพในโรงพยาบาล หรือสถานพยาบาล ที่มีคุณภาพมาตรฐานอย่างแท้จริง เช่น การตรวจร่างกาย การรักษาโรคต่างๆ การทำฟันและรักษาสุขภาพฟัน การผ่าตัดเสริมความงาม การผ่าตัดแปลงเพศ เป็นต้น



### 2.3 รูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ปัทมดา ตันติเวชกุล (2546) ได้สรุปรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยอ้างอิงจากรายงานความก้าวหน้าโครงการศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในที่พักแรม โดย สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย (สทอ.) ดังนี้

1. การนวดแผนไทย (Thai Traditional Massage) เป็นวิธีบำบัดรักษาโรคของไทยที่มีมาแต่ดั้งเดิม เพื่อบรรเทาอาการปวดเมื่อย ด้วยการกด จับ ดัด ดึง เป็นต้น
2. การนวดเท้า (Foot Massage) เป็นการส่งเสริมสุขภาพโดยกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต น้ำเหลือง และกระตุ้นการทำงานของระบบต่าง ๆ ในร่างกายให้ทำงานอย่างสมดุล
3. การอบ/ประคบสมุนไพร (Thai Herbal Steam Bath for Post Natal Care) เป็นกระบวนการ และวิธีการในการส่งเสริมสุขภาพ และการบำบัดรักษาร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ด้วยกรรมวิธีอบไอน้ำผสมกลิ่นหอมจากพืชสมุนไพร ตามหลักทฤษฎีการแพทย์แผนไทยโบราณ
4. สุนทรบำบัด (Aroma Therapy) หมายถึงกระบวนการ และวิธีการในการส่งเสริมสุขภาพ และการบำบัดรักษาร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ด้วยกลิ่นหอม ซึ่งส่วนใหญ่ได้มาจากน้ำมันหอมระเหย (Essential Oil หรือ Volatile Oil) ที่สกัดได้จากส่วนต่าง ๆ ของพืชสมุนไพร เช่น ดอก ใบ ราก ผล เปลือก ไม้ ยางไม้ (Rasins, Gums, Exudates) รวมถึงสารในพืชบางชนิด เช่น Coumarin และกลิ่นหอมที่ได้มาจากสัตว์ เช่น ปลายาพ (อำพันทอง หรือ Ambergris เป็นสารหอมที่ได้จากสำรอกปลาพ) ชะมด (ชะมดเข็ด หรือ Civet เป็นสารหอมที่ได้จากสิ่งขับถ่ายจากกระเปาะของต่อมคูโกลักกับอวัยวะสืบพันธุ์ของตัวชะมด) บีเวอร์ กวาง เป็นต้น โดยมีวิธีการใช้น้ำมันหอมระเหยในสุนทรบำบัด 3 วิธี คือ การสูดดมโดยตรง การผสมน้ำ และการใช้กับผิวน้ำโดยตรง
5. การบริการอาบน้ำแร่ (Spas) เป็นการบริการในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ เช่น แหล่งบ่อน้ำแร่ และน้ำพุร้อน มีคุณค่าทางการบำบัด และส่งเสริมสุขภาพ
6. วารีบำบัด (Water Therapy) หมายถึง กิจกรรมสร้างเสริม และบำบัดรักษาสุขภาพ โดยวิธีการสร้างความสมบูรณ์ แข็งแรง และเพิ่มสมรรถภาพที่ดีของร่างกายด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่อาศัยน้ำเป็นปัจจัยสำคัญ ประกอบด้วยการออกกำลังกายในน้ำด้วยวิธีการทำแอโรบิกในน้ำ ซึ่งเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ไฮโดรเทราปี (Hydrotherapy) นอกจากนี้ยังมีวิธีการวารีบำบัดแบบง่าย ๆ คือ การอาบน้ำร้อน น้ำเย็นสลับกัน ซึ่งสามารถช่วยผ่อนคลายระบบประสาทที่มีอาการตึงเครียดได้

7. การฝึกกายบริหารท่าฤๅษีคัตตน (Rusie Dutton Yoga) นับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การสร้างเสริมสุขภาพที่ดี ซึ่งมีวิธีการทำให้ร่างกายเกิดการเคลื่อนไหวที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการใช้พลังงานขับเหงื่อออกมา โดยให้มีความสัมพันธ์กับส่วนต่างๆ ของร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นกระดูกข้อต่อ กล้ามเนื้อ และอวัยวะภายในต่างๆ ของร่างกายมนุษย์

8. การฝึกสมาธิแนวพุทธศาสนา (Buddhist Meditation) โดยให้คุณค่าในด้านต่างๆ ได้แก่ 1) ด้านอุดมคติทางศาสนา เพื่อเตรียมจิตใจให้พร้อมที่จะใช้ปัญญาพิจารณาให้รู้แจ้ง 2) ด้านการสร้างความสามารถพิเศษเหนือสามัญวิสัย ซึ่งเป็นผลสำเร็จอย่างสูงในทางจิต 3) ด้านสุขภาพจิต และพัฒนาบุคลิกภาพ และ 4) ด้านประโยชน์ในชีวิตประจำวัน โดยนอกจากจะช่วยทำให้จิตใจผ่อนคลายแล้ว ยังช่วยเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถส่งเสริมสุขภาพกาย และใช้แก้ไขโรคได้

9. การบริการอาหารและเครื่องดื่มสมุนไพรเพื่อสุขภาพ (Herbal Food & Drink For Health Service) เป็นการนำสมุนไพรมาปรุงเป็นอาหาร และเครื่องดื่ม ที่ให้ประโยชน์แก่ร่างกาย และจิตใจ ในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เนื่องจากสมุนไพรมีสารอาหารที่จำเป็น และมีประโยชน์ต่อการเจริญเติบโตของร่างกายอยู่ครบถ้วน ได้แก่ คาร์โบไฮเดรต ไขมัน โปรตีน เกลือแร่ กรดอินทรีย์ วิตามิน และน้ำย่อย เป็นต้น ซึ่งบริการประเภทนี้ มีส่วนในการสนับสนุน และส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย นับเป็นจุดขายที่สามารถนำมาบรรจุเป็นกิจกรรมใน โปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในสถานบริการที่พักแรมเป็นอย่างดี

10. การบริการผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพ และความงาม (Herbal & Beauty Product Service) เป็นการนำสารสกัดจากธรรมชาติ และสมุนไพรมาใช้ในการผลิตเครื่องสำอางเพื่อลดอันตราย และการแพ้สารสังเคราะห์ ซึ่งในปัจจุบันนี้ มีแนวโน้มได้รับความนิยมสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว และสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ ในการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในสถานบริการที่พักแรมได้เป็นอย่างดี

#### 2.4 การปฏิรูประบบแนวคิดเรื่องสุขภาพ

จากแผนยุทธศาสตร์ของประเทศ (พ.ศ. 2547 – 2551) มีเป้าหมายพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการแพทย์สาธารณสุขแห่งเอเชีย (Medical Hub of Asia) และศูนย์กลางสปาแห่งภูมิภาคเอเชีย โดยเริ่มต้นจากจังหวัดทางการที่สำคัญ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต เชียงใหม่ และเกาะสมุย เป้าหมายคือการพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการแพทย์ (Excellent Medical Hub)

และศูนย์กลางการดูแลสุขภาพ (Wellness Capital) โดยมีแผนยุทธศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องรองรับ เช่น แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์สมุนไพร เป็นต้น แผนพัฒนาดังกล่าวเป็นการผนวกเอาบริการด้านการแพทย์ที่เป็นการรักษาระดับสูง เช่น การผ่าตัดรักษามะเร็ง การรักษาโรคหัวใจ เข้าไว้กับการบริการด้านสุขภาพ เช่น สปา นวดแผนไทย และการเสริมสวย รวมทั้งผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น เครื่องสำอาง สมุนไพร กระทรวงสาธารณสุขจึงกำหนดนโยบายในการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรด้านการแพทย์ทางเลือก ตลอดจนส่งเสริมการพัฒนาสมุนไพรและผลิตภัณฑ์อื่น ๆ เช่น ลูกประคบ อย่างไรก็ดี การขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ในประเทศไทยจะเป็นอุปสรรคกับการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพ โดยในปี พ.ศ. 2540 อัตราส่วนของแพทย์ต่อประชากรทั้งประเทศได้แก่ 1 ต่อ 3,694 คน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2547)

### 3. พัฒนาการของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

พันธุมติ เกดะวันดี และศันธยา กิตติโกวิท (2548) ได้สรุปพัฒนาการของรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในต่างประเทศในโครงการวิจัยย่อย เรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวในเชิงสุขภาพ สำหรับธุรกิจโรงแรมไว้ว่า ในยุคเริ่มต้นของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นเป็นการใช้ประโยชน์จากสภาพภูมิอากาศและภูมิประเทศ ธรณีวิทยาและทรัพยากรธรรมชาติที่ยังไม่ได้ถูกปรุงแต่ง อันได้แก่ น้ำพุร้อน น้ำคกร้อน บ่อโคลน น้ำแร่ ในยุโรปมีความเชื่อว่าการอาบน้ำพุร้อน (Hot spring) ที่มีอุณหภูมิเหมาะสมจะสามารถรักษาหรือบรรเทาอาการบางอย่างที่เป็นสาเหตุของโรคภัยได้ อาทิเช่น ปวดกระดูก ไขข้อเสื่อมหรืออักเสบ เป็นต้น การใช้น้ำเพื่อการบำบัดเป็นความเชื่อเก่าแก่ คำว่า สปา (Spa) ที่นิยมใช้กันในปัจจุบันนี้มีที่มาจากคำว่า “Salus per aquam” ในภาษาละติน ซึ่งหมายถึง สุขภาพจากน้ำ (Health from water) นอกจากนี้คำว่า Spa นี้ก็ยังเป็นชื่อของหมู่บ้านเล็ก ๆ แห่งหนึ่งในประเทศเบลเยียม ที่ซึ่งชาวโรมันโบราณได้ค้นพบแหล่งน้ำพุร้อนซึ่งเต็มไปด้วยแร่ธาตุ และทหารโรมันได้ใช้น้ำแร่เหล่านี้รักษาอาการปวดกล้ามเนื้อและบาดแผลจากการรบ ชาวโรมันมิใช่พวกแรกหรือเป็นพวกอารยธรรมโบราณพวกเดียวที่ใช้การอาบน้ำเพื่อเข้าสังคม แต่พวกเขาเป็นผู้ที่ปรับปรุงการอาบน้ำเพื่อเข้าสังคมให้ดียิ่งขึ้น การอาบน้ำเพื่อเข้าสังคมปรากฏอยู่ในหลายอารยธรรมด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นพวกชาวอียิปต์ ชาวเมโสโปเตเมีย ชาวไมนอนส์ และชาวกรีก



ไม่มีใครทราบแน่ชัดว่าชาวโรมันมีการอาบน้ำในที่สาธารณะครั้งแรกเมื่อใด แต่คาดว่าอยู่ระหว่างสมัยของซีซาร์ ออกัสตัส (Caesar Augustus) คือราว 27 ปีก่อนคริสตกาล ถึงช่วงในปีคริสต์ศักราชที่ 14 มีที่อาบน้ำสาธารณะที่รู้จักกันในนามของ “โรมันบาส” อยู่ประมาณ 170 แห่งทั่วกรุงโรม ชาวโรมันเห็นว่าการอาบน้ำเป็นแนวทางเพื่อการพักผ่อน ผ่อนคลาย และหย่อนใจสำหรับทุกคน ในปีคริสต์ศักราชที่ 70 ชาวโรมันได้สร้างสปา ซึ่งประกอบไปด้วยอ่างเก็บน้ำ ในรอบ ๆ บริเวณแห่งน้ำพุร้อนที่เมืองบาสของอังกฤษในปัจจุบัน และอุทิศให้เป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ประกอบไปด้วยที่อาบน้ำ และวิหารเพื่อแสดงความเคารพต่อเทพเจ้าซูลิส มิเนอร์วา (เทพเจ้าแห่งปัญญาและศิลปะ) เมื่ออาณาจักรโรมันเติบโตแผ่ขยายออกไป จำนวนที่อาบน้ำสาธารณะก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน จนในราวคริสต์ศักราชที่ 300 มีที่อาบน้ำสาธารณะกว่า 900 แห่งทั่วไปในอาณาจักรโรมัน สปาโรมันที่เก่าแก่ที่สุดที่ยังคงอยู่ในปัจจุบันตั้งอยู่ที่เมือง Merano ประเทศอิตาลี ซึ่งเป็นหลักฐานสำคัญที่แสดงให้เห็นว่าชาวโรมันได้นำน้ำพุร้อนธรรมชาติมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพในการบำบัดรักษา สถานที่อาบน้ำสาธารณะที่มีอยู่ทั่วไปในอาณาจักรโรมันที่มีขนาดใหญ่เป็นที่รู้จักกันในนามว่า “Thermae” และมักจะมีอาณาบริเวณครอบคลุมพื้นที่กว้างขวางในเมือง มีการเก็บค่าธรรมเนียมในการใช้ “Thermae” แต่ค่าธรรมเนียมนี้น้อยมากและชาวโรมันส่วนใหญ่สามารถจ่ายได้ ประเทศในยุโรปประเทศอื่น ๆ เช่น อังกฤษ ก็มีแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติกว่า 1,000 แห่ง และยังคงเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญมาจนถึงปัจจุบัน เมืองหลายแห่งในเยอรมันนี้มีชื่อเสียงเพราะมีน้ำพุร้อนที่ใช้รักษาโรค เช่น บาดเคิน-บาดเคิน และอาเคน เป็นต้น รวมทั้งเมือง บาส และเลมมิงตัน สปาในอังกฤษ

ญี่ปุ่นเป็นประเทศในเอเชียที่มีการใช้น้ำพุร้อนจากธรรมชาติในการรักษาบำบัดร่างกายมานานแล้วเช่นกัน คำว่า “ออนเซ็น (Onsen)” ในญี่ปุ่นหมายถึง น้ำพุร้อนของญี่ปุ่น ส่วนคำว่า “เซนโตะ (Sentō)” หมายถึง ที่อาบน้ำสาธารณะของญี่ปุ่น ประวัติศาสตร์และธรรมเนียมปฏิบัติของญี่ปุ่นมีความสัมพันธ์กับที่อาบน้ำสาธารณะนี้ (Sentō) เป็นอย่างมาก ออนเซ็นมีบทบาทสำคัญในวัฒนธรรมญี่ปุ่น คือช่วยให้ผ่อนคลายจากความเครียดในการทำงาน 12 ชั่วโมง ซึ่งเป็นค่านิยมในการทำงานของญี่ปุ่น และเปิดโอกาสให้ชาวญี่ปุ่นสามารถลดความแตกต่างจากโครงสร้างทางสังคมที่ทำให้เกิดการแบ่งแยกเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการอาบน้ำร่วมกันในที่อาบน้ำสาธารณะ

ความแตกต่างที่สำคัญระหว่างออนเซ็นและเซนโตะ คือ น้ำในออนเซ็นต้องเป็นน้ำจากน้ำพุร้อนภูเขาไฟตามธรรมชาติ ถึงแม้ว่าจะต้องนำมาให้ความร้อนใหม่ ในขณะที่เซนโตะอาจจะใช้น้ำ

ร้อนทั่วไป น้ำในออนเซ็นได้รับการยอมรับว่ามีพลังในการรักษาเนื่องจากมีส่วนประกอบของแร่ธาตุต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย. ลักษณะที่สำคัญของออนเซ็นนอกจากจะเป็นเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการอาบน้ำแล้วยังรวมถึงอาหารและที่พัก ต้องมีอาหารที่ปรุงอย่างพิเศษ และการฆ่าเวลาที่ทำให้ผ่อนคลายทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็น การนวด การบำบัดด้วยกลิ่น (Aromatherapy) ห้องผ่อนคลาย (Relaxation room) และสภาพแวดล้อมที่แสนสบาย ประเทศญี่ปุ่น แหล่งน้ำพุร้อนกระจายอยู่ทั่วประเทศ ตั้งแต่เหนือจรดใต้ คาดว่าประเทศญี่ปุ่นมีแหล่งน้ำพุร้อนอยู่กว่า 150 แห่งทั่วประเทศ และมีบ่อน้ำพุร้อนเอกชนกว่า 14,000 แห่ง ซึ่งปัจจุบันชาวญี่ปุ่นนิยมไปพักผ่อนตามโรงแรม รีสอร์ทต่าง ๆ ที่ให้บริการอาบน้ำและแช่น้ำพุ ที่มีอยู่ทั่วประเทศในลักษณะที่เป็นการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเที่ยวชมธรรมชาติ และพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ เพื่อแช่หรืออาบน้ำแร่ในสถานที่เหล่านี้ อันเป็นการท่องเที่ยวในรูปแบบของการส่งเสริมสุขภาพ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติโดยตรง เช่น น้ำพุร้อน ธารน้ำร้อน โคลน หินภูเขาไฟ เป็นต้น หรือนำมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น การคือนำน้ำพุร้อนเข้าบริการในโรงแรม หรือเป็นการปรุงแต่งให้เกิดผลิตภัณฑ์บริการที่คล้ายหรือใกล้เคียงกับธรรมชาติ ในกรณีของประเทศไทยนั้น รูปแบบการใช้ทรัพยากรและการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสามารถสรุปได้ดังนี้ 1) การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติโดยตรง 2) การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติเป็นผลิตภัณฑ์และบริการ 3) การปรับแต่งให้เกิดผลิตภัณฑ์บริการที่คล้ายหรือใกล้เคียงกับธรรมชาติ และ 4) การจัดการท่องเที่ยวสุขภาพในลักษณะอื่น ๆ เช่น การให้บริการสปาในโรงแรม โรงพยาบาล ศูนย์สุขภาพ คลับเฮ้าส์ เป็นต้น

#### 4. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

##### พฤติกรรมนักท่องเที่ยวจากแถบยุโรป

เทอร์เนอร์ (Turner, 2003) ได้เสนอลักษณะวัฒนธรรมทั้ง 4 แบบไว้ คือ Power Distance (PD) หรือ การยอมรับความแตกต่างทางอำนาจ กล่าวคือ ในประเทศที่มีการยอมรับความแตกต่างทางอำนาจต่ำ จะให้คุณค่ากับอิสระทางความคิดของบุคคล มากกว่าในประเทศที่มีการยอมรับความแตกต่างทางอำนาจสูง หรือให้คุณค่ากับการเชื่อฟัง ปฏิบัติตาม ให้ความร่วมมือและเคารพในอำนาจ Uncertainty Avoidance (UA) การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน Individualism/ Collectivism (IC) ความเป็นปัจเจกบุคคล/ความเป็นกลุ่ม Masculinity/ Femininity (MF) ระดับการให้คุณค่ากับวัตถุ

ความสามารถในการหาเงิน Assertiveness และขาดการใส่ใจผู้อื่นและคุณภาพชีวิต/ ประเทศที่มีระดับของ Femininity สูง จะใส่ใจผู้อื่นและสนใจคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ มีความสงสาร เห็นอกเห็นใจ

ในขณะที่ อังกฤษ เนเธอร์แลนด์ อิตาลี เบลเยียม และเดนมาร์ก เป็นประเทศที่มีความเป็นปัจเจกบุคคลสูง (Individualism) โปรตุเกส อิตาลี โกลดาเวีย กรีซ ตุรกี มีความเป็นกลุ่มสูง (Collectivism) ประเทศส่วนมากในยุโรป มีระดับการยอมรับความแตกต่างทางอำนาจที่ต่ำ เว้นเพียง 2 ประเทศ คือ อิตาลี โกลดาเวีย และ ฝรั่งเศส

ส่วนประเทศในกลุ่มยุโรปตะวันออก มีความหลากหลายทั้งทางด้านประชากร ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ในอดีต รัสเซียให้คุณค่าในแบบของ Femininity มากกว่า Masculinity ซึ่งให้ความสำคัญกับครอบครัว ดิฉันเพื่อน และสังคม มากกว่ามุ่งงาน และการหาทรัพย์สิน และชาวรัสเซียถูกสอนให้เห็นความรัก ศีลธรรม มิตรภาพ และความรู้สึก เป็นสิ่งสำคัญในชีวิต

ชาวรัสเซีย มีลักษณะของตะวันออกอย่างเอเชีย และ ตะวันตกอย่างยุโรป กล่าวคือ ชาวรัสเซียให้คุณค่าและความสำคัญของครอบครัว ความสัมพันธ์กับผู้อื่น การผสมผสานกลมกลืน แต่ในขณะที่เดียวกันก็แสวงหาสิทธิส่วนบุคคลและอิสรภาพ ชาวรัสเซีย ระแวงคนแปลกหน้า โดยเฉพาะชาวต่างชาติ

### **พฤติกรรมนักท่องเที่ยวญี่ปุ่น**

จากการสำรวจของ สมเกียรติ และคณะ (2549) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวญี่ปุ่น ได้เสนอว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวญี่ปุ่น ที่สำคัญ มี 7 ประการ คือ ระบายรายได้ อัตราการแลกเปลี่ยนเงิน การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและ โครงสร้างประชากร การเปลี่ยนแปลงค่านิยมในการใช้ชีวิต การปรับตัวสู่การเป็นสากล นวัตกรรมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และ นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล จากรายงานการสำรวจพบว่า การเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวซ้ำ (Repeater) อย่างรวดเร็ว โดยพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีลักษณะที่ต่างไปจากนักท่องเที่ยวแบบเดิม กล่าวคือ นักท่องเที่ยวซ้ำนิยมเดินทางเอง วางแผนการเดินทางเอง ใช้บริการตัวแทนจำหน่ายในการจองตั๋วเครื่องบิน และ/หรือ ที่พักเท่านั้น มีความสนใจมากกว่าการชมทิวทัศน์ หรือการท่องเที่ยวที่มีความสนใจพิเศษ ต้องการมีส่วนร่วมมาก

ขึ้น ระยะเวลาการพักมักจะยาวนาน เพื่อให้ได้สัมผัสกับแหล่งท่องเที่ยว ไม่นับปริมาณสถานที่ท่องเที่ยว และมีค่าใช้จ่ายส่วนตัวค่อนข้างน้อย เพราะมีข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวดี

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น นิยมการเดินทางเป็นกลุ่ม มีความรอบคอบ ทำตามข้อกำหนดต่างๆ ในการท่องเที่ยว มักไปก่อนเวลานัด นักท่องเที่ยวกลุ่มสูงอายุชอบเดินทางแบบสบายๆ ดังนั้นในการจัดรายการการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ จึงควรจัดให้มีเวลาเดิน นั่งพัก ไม่รีบเร่ง นักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้ มีความสนใจที่หลากหลาย แต่มีสิ่งที่คล้ายกันคือ ความสนใจเรื่องสุขภาพ และวัฒนธรรม หรือ ประวัติศาสตร์ และชอบเห็นวิถีชีวิตแบบดั้งเดิม

### พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีน

ศุภลักษณ์ อัครางกูร (2548) กล่าวว่า การเดินทางต่างประเทศของชาวจีน ก่อนช่วง ปี ค.ศ.1970 ถูกจำกัดอยู่เพียงนักธุรกิจ นักการเมือง เจ้าหน้าที่ของรัฐ นักเรียน นักศึกษา นักกีฬา ที่มีความจำเป็นต้องเดินทางออกนอกประเทศ แต่ภายหลังเมื่อรัฐบาลจีนมีนโยบายในการเปิดประเทศ และ Economic reform เพิ่มการค้าระหว่างประเทศในช่วงปี ค.ศ.1970 ทำให้ประชาชนมีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้น GNP เพิ่มขึ้น 3 เท่า ในปลายช่วงปี ค.ศ.1980 ความต้องการในการเดินทางต่างประเทศสูงขึ้นตามมา รัฐบาลจีนจึงตอบสนองความต้องการนี้โดยการผ่อนคลายนโยบายการ เดินทาง โดยเริ่มอนุญาตให้ประชาชนเดินทางไปฮ่องกง และมาเก๊า ซึ่งเป็นส่วนที่ใกล้กับจีน ซึ่งในขณะนั้นฮ่องกงยังอยู่ในการปกครองของอังกฤษ ในปี ค.ศ.1991 ประเทศสิงคโปร์ ไทย และมาเลเซีย ได้รับการอนุญาตให้เดินทางไปได้ ซึ่งเหตุผล คือ ระยะทางไม่ไกลนัก มีคนเชื้อสายจีนอยู่มาก และเป็นประเทศคู่ค้าประเทศนอกเอเชีย 2 ประเทศแรกที่ได้รับอนุญาตให้เดินทางไป เริ่มในปี ค.ศ. 1999 คือ ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวในหลายประเทศ และนโยบายของแต่ละประเทศแตกต่างกันไป ตัวอย่างของประเทศมาเลเซียที่ผ่อนคลายนโยบายเรื่อง Visa สำหรับนักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางเข้ามาจากประเทศสิงคโปร์ ประเทศฟิลิปปินส์ดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวจีนด้วยราคาที่ต่ำ และประเทศไทยเองซึ่งได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวชาวจีน ประเทศไทยดึงดูดได้มากที่สุดเมื่อเทียบกับประเทศใกล้เคียง แม้จะมีปัญหาเรื่องธุรกิจจมน้ำเที่ยวในการนำเที่ยวสถานที่ที่ไม่เหมาะสม กับการหลอกลวงนักท่องเที่ยวจีนมาเป็นระยะ ให้ซื้อของ และปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญก็ตาม



## 5. พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยว

กองพัฒนาบริการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2546) กล่าวว่า การท่องเที่ยวด้วยเหตุผลเพื่อสุขภาพไม่ใช่สิ่งใหม่ ในประเทศไทยเองก็เกิดขึ้นมาเป็นเวลานานแล้วนับตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 โดยกลุ่มพระบรมวงศานุวงศ์และขุนนางเดินทางไปเกาะสีชังเพื่อพักผ่อนรักษาสุขภาพ ปัจจุบันการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพมีทั้งที่เป็นการให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะกลุ่ม และขยายตลาดครอบคลุมกลุ่มนักท่องเที่ยวมากขึ้น ในภาพรวมแล้วการท่องเที่ยวในลักษณะที่เป็น Health tourism จะมุ่งเจาะตลาดชาวต่างชาติที่มีความประสงค์จะเข้ารับบริการทางสุขภาพที่เฉพาะเจาะจงในลักษณะของการบำบัด โดยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลส่วนกลุ่มลูกค้า Wellness tourism มุ่งเน้นด้านการบำรุงร่างกาย เช่น สปา จะเข้ารับบริการในโรงแรม นักท่องเที่ยวที่ไม่ได้มีวัตถุประสงค์หลักเป็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและมองกิจกรรมสปาเป็นส่วนประกอบมีแนวโน้มที่จะใช้บริการของ Day Spa มากกว่า อาทิเช่น นักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับกลุ่มที่มีบริษัทนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์เป็นผู้ดูแล

จะเห็นได้ว่ากิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นยังสามารถจัดให้เป็นกิจกรรมเสริมตอบสนองนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ในการเดินทาง อาทิเช่น นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักผ่อนระยะยาว การท่องเที่ยวพักผ่อนระยะยาว (Long Stay Tourism) เป็นการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดที่พำนักอยู่ในเมืองไทยเป็นเวลานาน โดยมุ่งเจาะตลาดของนักท่องเที่ยวสูงอายุ (50 ปีขึ้นไป) การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพมีความสอดคล้องกับกิจกรรมของนักท่องเที่ยวพักผ่อนระยะยาวอยู่มากและส่งเสริมซึ่งกันและกัน ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการระหว่างการท่องเที่ยวสองประเภทนี้ นั่นคือ นักท่องเที่ยวแบบพักผ่อนระยะยาวมาใช้บริการของธุรกิจเพื่อสุขภาพในประเทศไทย และ/หรือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการเชิงสุขภาพพัฒนามาเป็นนักท่องเที่ยวแบบพักผ่อนระยะยาว โดยบริษัท ไทยจัดการลงสเคย์ จำกัด ซึ่งมี ททท. เป็นผู้ถือหุ้นร่วม ได้มีการร่วมมือกับกลุ่มผู้ประกอบการเรียกว่า กลุ่ม LSPA หรือ พันธมิตรทางธุรกิจการท่องเที่ยวพักผ่อนระยะยาว (Long stay Service Provider Alliance: LSPA) ซึ่งประกอบด้วยองค์กรต่าง ๆ 34 องค์กร แบ่งเป็น 12 กลุ่ม ได้แก่ โรงแรมที่พัก อาหารและสิ่งบันเทิง ภาครัฐ สื่อสารมวลชน การดูแลสุขภาพ (โรงพยาบาล) การฟื้นฟูบำบัดสุขภาพ (สปา) บริษัทนำเที่ยว สารสนเทศ รักษาความปลอดภัย สินค้าและบริการ กิฟานันทนาการ และสถาบันจัดฝึกอบรม



กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและบริการทางสุขภาพยังเป็นสินค้าของโครงการ “ไทยแลนด์ อีลิท” (Thailand Elite) ซึ่งเป็นการขายบัตรสมาชิกในราคาใบละ 1 ล้านบาท ให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวระดับพิเศษ เพื่อรับสิทธิพิเศษด้านบริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย อาทิเช่น การใช้บริการในสนามกอล์ฟและสปาชั้นนำของประเทศ กิจกรรมการสุขภาพยังเป็นส่วนประกอบที่น่าสนใจของการท่องเที่ยวประเภทอื่น ๆ เช่น บริการสปาสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและนิทรรศการ (พันธุคดี และศันธยา, 2548)

## 6. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เชลลีย์ (Shelley 1975) สรุปได้ว่าทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้จะเป็นความรู้สึกทางบวก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ คือความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความทุกข์และความกังวล ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองนี้ รวมเรียกว่าระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มอีกได้ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกความคิดเห็นหรือความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน แต่เนื่องจากทรัพยากรในโลกนี้มีอยู่จำกัด ดังนั้น ความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีการจัดการทรัพยากรอย่างถูกต้องเหมาะสม

กอร์ด (Gord, 1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากความสนใจ และทัศนคติต่อบุคคลที่มีคุณภาพ และลักษณะสภาพของกิจกรรม

วรูม (Vroom, 1964) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็น ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) ได้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

ตามแนวคิดของนักการตลาด พบนิยามแบ่งเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อขายเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อ สถานการณ์หนึ่ง
2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการประเมินภาพรวมทั้งหมอบจากประสบการณ์หลายๆอย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ เป็นการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ธัญวรัตน์ กฤษณรัตน์ (2542) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในลักษณะการประเมินค่าความเป็นไปในทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีทิศทาง

มัลลิกา เกื้อปัญญา (2542) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ บุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ หรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลง หรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้น ไม่ได้ได้รับการตอบสนอง โดยสิ่งทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร หรือ สิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากร หรือ สิ่งเร้าแบบใด เป็นที่ต้องการ ในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วนแต่เนื่องจากทรัพยากรใน โลกนี้มีอยู่จำกัด ดังนั้น ความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุด เมื่อมีการจัดการทรัพยากรอย่างถูกต้องเหมาะสม และสภาพแวดล้อมกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพอใจอันหนึ่ง

ศรัทธา วุฒิพงษ์ (2542) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ โดยสรุปว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบ และบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้ว อยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความรู้สึกดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกาย และสติปัญญาเพื่อกระทำสิ่งนั้น ๆ

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกประทับใจ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ย่อมมีความแตกต่างกันไป

## 7. แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

เสนาะ ติยาวั สุปราณี ศรีฉัตรากิมุข และนิยะดา ชูณหวงศ์ (2527) กล่าวถึงความคาดหวัง (Expectation) ว่าเป็นความต้องการที่ได้รับจากการถ่วงน้ำหนักจากโอกาสที่จะได้รับความสมหวัง ในสิ่งที่หวัง ความคาดหวัง มีสาเหตุมาจากความต้องการ กล่าวคือ บุคคลหวังว่าจะได้รับอะไรจากองค์การ เมื่อเขามีความต้องการเช่นนั้น เขาย่อมหวังอย่างเต็มเปี่ยมที่จะได้รับตามความคาดหวังของเขา ความต้องการนั้นถ่วงน้ำหนักโดยโอกาสของความสมหวัง ก็จะเป็นความคาดหวัง คือ

ความคาดหวัง = ความต้องการ x ในโอกาสที่จะได้รับสิ่งที่ต้องการ

ถ้าเขาได้ตามที่เขาคาดหวังไว้ เขาก็จะเกิดความพอใจ (Satisfaction) ถ้าเขาไม่ได้ตามที่เขาคาดหวัง เขาย่อมจะเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction)

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Collin, 1975) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็น ความมุ่งหวัง หรือความคาดหวังถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ควรจะเกิดขึ้น โดยพิจารณาจากความเหมาะสมความจำเป็นตามสมควรแห่งฐานะหรือสถานภาพ

แบนดูรา (Bandura, 1977) นักจิตวิทยา มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียได้เสนอลักษณะความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติที่หนึ่งเกี่ยวกับปริมาณของความคาดหวัง (Magnitude) กล่าวคือ ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลในการกระทำพฤติกรรมหนึ่ง หรือแตกต่างกันในบุคคลเดียวกันเมื่อต้องทำงานสำเร็จถึงระดับไหนเมื่อถูกเสนองานที่มีระดับความยากแตกต่างกัน มิติที่สอง เกี่ยวกับการแผ่ขยาย (Generality) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนอาจจะแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่น ในปริมาณที่แตกต่างกันได้ ประสบการณ์บางอย่างไม่ทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่นได้ มิติที่สาม เกี่ยวกับ ความเข้มหรือความมั่นใจ (Strength) ถ้าความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนมีความเข้มน้อยจะทำให้ความคาดหวัง

เกี่ยวกับความสามารถของคนน้อยลงแต่ถ้ามีความเข้มหรือความมั่นใจมากบุคคลจะมีความบากบั่น มานะพยายาม แม้ว่าจะประสบเหตุการณ์ที่ไม่สอดคล้องกับความหวังบ้างก็ตาม

การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลนั้น เป็นตัวกำหนดว่าเขาจะต้องใช้ความพยายามมากเท่าไรจะต้องใช้ความมุ่งมั่นพยายามที่จะต้องเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ หรือประสบการณ์ที่ไม่พึงพอใจไปอีกนานเท่าใดและการทำงานที่บุคคลใช้ความพยายาม และความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ตลอดเวลาเขาก็มีแนวโน้มที่จะทำงานได้ประสบผลสำเร็จจะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา ระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้ผลตอบแทนหรือความพอใจที่จะได้โอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนนั้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง สรุปได้ว่าความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ ความมุ่งมั่น หรือการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อให้กระทำตามสิทธิหรือหน้าที่ และความรับผิดชอบ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ถูกต้อง โดยมีมาตรฐานของคนเป็นเครื่องวัด ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกัน ก็อาจแตกต่างกันได้โดยความคาดหวังของบุคคลจะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับ

1. ประสบการณ์ที่ผ่านมา
2. ระดับผลงานที่บุคคลกำหนด หรือคาดหมายว่าจะทำได้
3. ผลตอบแทนหรือความพอใจที่จะได้
4. โอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนนั้น

วรูม (Vroom, 1964) ได้ให้ข้อเสนอแนะง่าย ๆ ว่า โดยปกติคนจะพยายามที่จะได้ประโยชน์สูงสุด กล่าวอีกนัยหนึ่งคนเราจะมีทางเลือกหลายทาง และเขาก็จะเลือกทางที่เขาเชื่อว่าจะทำให้เขาได้รับรางวัลซึ่งต้องการมากที่สุด เช่น การไปทำงานกับการอยู่บ้าน ถ้าเขาเชื่อว่าการไม่ไปทำงานหรือการอยู่บ้านจะนำไปสู่สิ่งที่ดีมากกว่าการไปทำงาน เขาก็จะเลือกการไม่ไปทำงาน เพราะคาดว่าจะได้รับผลตอบแทนที่เขาต้องการมากกว่าการไปทำงาน



## 8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยภายในประเทศ

เกรียงศักดิ์ ธนอ้วนนที และคณะ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยความร่วมมือขององค์กรท้องถิ่นและชุมชนบ้านช่วงบุก ตำบลห้วยไร่ อำเภอด่านซ้าย จังหวัดแพร่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและศักยภาพชุมชนบ้านช่วงบุก ที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และเพื่อศึกษารูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยความร่วมมือขององค์กรท้องถิ่นและชุมชนบ้านช่วงบุก ตำบลห้วยไร่ อำเภอด่านซ้าย จังหวัดแพร่ ผลการศึกษาพบว่า ชุมชนบ้านช่วงบุกมีสภาพและศักยภาพที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ทั้งสภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ การคมนาคมทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภูมิปัญญาและภูมิรู้ด้านสมุนไพร การสนับสนุนขององค์กรท้องถิ่น และความร่วมมือของชุมชน องค์กรท้องถิ่นและชุมชนบ้านช่วงบุก ร่วมกันกำหนดภาพผังประสงค์ กำหนดแนวทางการปฏิบัติ จัดทำแผนปฏิบัติการ ทดลองปฏิบัติตามแผน ติดตามประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เหมาะสมกับชุมชนบ้านช่วงบุก และเกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกัน

รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยความร่วมมือขององค์กรท้องถิ่นและชุมชนบ้านช่วงบุก ตำบลห้วยไร่ อำเภอด่านซ้าย จังหวัดแพร่ มีดำเนินงานร่วมกัน 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบ้านช่วงบุก, ด้านการบริการและกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบ้านช่วงบุก, ด้านการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบ้านช่วงบุก และด้านการสร้างพันธมิตรการท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการกิจกรรมและการบริการท่องเที่ยว เนื่องจากได้ความรู้เกี่ยวกับสมุนไพรและผักพื้นบ้าน การดูแลสุขภาพ การเดินป่าออกกำลังกายและเรียนรู้ความหลากหลายทางชีวภาพ การเรียนรู้วิถีชีวิตชาวบ้านจากการพักผ่อนแบบโฮมสเตย์ การบริโภคอาหารปลอดภัยสารพิษ และเข้าร่วมกิจกรรมกับชาวบ้าน ส่วนชาวบ้าน มีความพึงพอใจเนื่องจากได้มีส่วนร่วมดำเนินการ มีโอกาสได้แสดงความสามารถในการบริการและจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว และได้รายได้จากการบริการการท่องเที่ยวและการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน และองค์กรท้องถิ่นมีความพึงพอใจ เนื่องจากได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการท่องเที่ยว มีประสิทธิภาพการทำงานร่วมกับชาวบ้าน และได้ใช้ศักยภาพในการหนุนเสริมกิจกรรมชุมชน



พันธุมติ เกตะวันตี และศันธยา กิตติโกวิท (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การ พัฒนาการจัดการท่องเที่ยวในเชิงสุขภาพ สำหรับธุรกิจโรงแรม โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับพื้นที่ท่องเที่ยวหลัก 3 พื้นที่ ได้แก่ ภูเก็ต หัวหิน และเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจสปาได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรุงเทพมหานคร และเมืองท่องเที่ยวหลัก การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ให้บริการในโรงแรมจึงมีความโน้มเอียงไปในลักษณะของการให้บริการสปาที่มากกว่าน้ำพุร้อน

สำหรับกลยุทธ์ที่มีความเหมาะสมเมื่อพิจารณาจากสภาพการแข่งขัน และสภาวะแวดล้อมทางด้านการท่องเที่ยวไทย จึงควรเป็นกลยุทธ์เติบโตแบบ Concentration โดยการพัฒนาความเชี่ยวชาญที่มีอยู่ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น แต่จัดหาประเภทของการบริการที่สามารถครอบคลุมและเพิ่มฐานลูกค้าให้กว้างขึ้น นอกจากนี้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องควรมุ่งพัฒนาให้บริการสปา กลายเป็นสินค้า และสัญลักษณ์ของสินค้าการท่องเที่ยวไทย ในรูปแบบเดียวกับการมาเยือนวัด วัง การขี่ช้างเที่ยวตลาดน้ำ นอกจากนี้ การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจควรมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และขยายขอบเขตการให้บริการและกลุ่มลูกค้า โดยใช้ทรัพยากรในพื้นที่ให้เกิดประโยชน์ อาทิเช่น น้ำพุร้อน หรือเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวประเภทอื่นๆ เช่น Eco-tourism การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม Meditation tourism อีกทั้งร่วมมือกับสถานพยาบาล ในแนวทางของการแพทย์สมัยใหม่ หรือแผนโบราณ หรือแผนตะวันออก อาทิเช่น Dental tourism ธรรมชาติบำบัด

ปาลีรัตน์ การดี และคณะ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยทำการศึกษาในพื้นที่ 7 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี ชลบุรี เชียงใหม่ นครราชสีมา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีผู้ให้ข้อมูล 4 กลุ่มดังนี้ 1)กลุ่มผู้บริหารภาครัฐและเอกชน 2)กลุ่มบริษัทนำเที่ยว 3)กลุ่มผู้ประกอบการสปา 74 คน 4)กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสปา 245 คน ผลการศึกษาสรุปได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่

- 1) สภาพการดำเนินการและปัญหาอุปสรรคของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พบว่า
  - 1.1) กลุ่มผู้บริหารภาครัฐและเอกชน มีการขอขึ้นทะเบียนประกอบการจำนวนมาก ปัญหาอุปสรรคคือมีการเก็บภาษีซ้ำซ้อนหลายหน่วยงาน ขาดมาตรฐานในการให้บริการสปา รูปแบบบริการมีน้อย การประชาสัมพันธ์ไม่ดีเท่าที่ควร และการใช้ภาษาสื่อสารกับนักท่องเที่ยวไม่มีประสิทธิภาพ
  - 1.2) กลุ่มบริษัทนำเที่ยว ปัญหาอุปสรรค คือ นโยบายรัฐขาดความชัดเจนและต่อเนื่อง ขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญ ขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง
  - 1.3) กลุ่มผู้ประกอบการสปา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวไทย และชาวเอเชีย ค่าใช้จ่ายครั้งละ 1,001-3,000 บาท

รองลงมาคือ 500-1,000 บาท ระยะเวลาที่ใช้ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง ปัญหาอุปสรรค คือ ขาดการประชาสัมพันธ์ การเก็บภาษีซ้ำซ้อน บุคลากรขาดทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ จำกัดเวลาเปิด-ปิด

1.4) กลุ่มนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจทางด้านสภาพแวดล้อม ด้านการบริการ และด้านบุคลากร ในระดับมาก ส่วนด้านอัตราค่าบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ปัญหาอุปสรรค คือ การขาดมาตรฐานแบบสากล

2) แนวทางในการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พบว่า 2.1) กลุ่มผู้บริหารภาครัฐและเอกชน เห็นว่า สถานบริการสปาควรผ่านมาตรฐาน ด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม การบริการมีความหลากหลาย เน้นภูมิปัญญาท้องถิ่น มีเอกลักษณ์ความเป็นไทยแต่มีมาตรฐานสากล บุคลากรผ่านการอบรมที่ได้มาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข 2.2) กลุ่มบริษัชนำเที่ยว เห็นว่า ควรมีการนำภูมิปัญญาไทยมาใช้ในสปา มีการดำเนินการให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น 2.3) กลุ่มผู้ประกอบการสปา เห็นว่าควรมีคุณภาพและมาตรฐาน ด้านสถานที่ การบริการ และบุคลากร รูปแบบการบริการในอนาคตควรเป็นแบบครบวงจรและหลากหลาย โดยเน้นความเป็นไทย อัตราค่าบริการมีความสมเหตุสมผล 2.4) กลุ่มนักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นว่า สปาควรมีคุณภาพใน ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ รูปแบบการให้บริการในอนาคตเป็นแบบครบวงจร และรูปแบบหลากหลาย มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญ และอัตราค่าบริการมีความเหมาะสม

วันดี องค์กรนะสุข (2545) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนวด ประคบ และอบสมุนไพร ณ วาสูเทพอาศรม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการพอใจกับราคาค่าบริการ ความชำนาญของหมอ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีบรรยากาศที่ดี นอกจากนี้ผู้ให้บริการได้เสนอให้สถานบริการปรับปรุงเรื่องเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การให้บริการอย่างถูกวิธี และโทษของการใช้บริการที่ไม่ถูกวิธี เพิ่มจำนวนผู้ให้บริการให้เพียงพอต่อความต้องการ และควรมีการแบ่งแยกห้องบริการสำหรับลูกค้าเพศหญิง และเพศชาย ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ และการขยายเวลาเปิด-ปิด การให้บริการให้มากขึ้น สำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด ควรจัดทำป้ายชื่อสถานบริการที่ชัดเจน และควรมีการบริการแนะนำข้อมูล การให้บริการผ่านสื่อแผ่นพับ และอินเตอร์เน็ตให้มากขึ้น รวมทั้งเปิดรับสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ สำหรับการวิเคราะห์เชิงปริมาณในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ จากการศึกษาพบว่า เพศและประสบการณ์ที่ดีกับสถานการณที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ณ ระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติ .05 และ .01 ตามลำดับ สำหรับค่าใช้จ่ายบริการทางการแพทย์แผนปัจจุบันเทียบกับแผนโบราณมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการประคบ และอบสมุนไพร ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

ศุภลักษณ์ พักคำ (2545) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้แพทย์แผนไทยประยุกต์ ในการให้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล สังกัดกองทัพบก เขตพื้นที่กองทัพภาคที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยทางด้านแรงสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับการเสริมสร้างความรู้เพิ่มพูนประสบการณ์ การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการใช้แพทย์แผนไทยประยุกต์ในการให้บริการด้านการดูแลสุขภาพในโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 2) ปัจจัยทางด้านชีวสังคม ได้แก่ สถานภาพสมรส วิชาชีพเฉพาะและยศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้การแพทย์แผนไทยประยุกต์ในการให้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และ .001 ตามลำดับ 3) ตัวแปรที่สามารถทำนายความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้การแพทย์แผนไทยประยุกต์ในการให้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลมากที่สุดคือ แรงสนับสนุนทางสังคม ได้ร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการแพทย์แผนไทยประยุกต์ ความเชื่อมั่นในผลของการใช้การแพทย์แผนไทยประยุกต์ตามลำดับ

วิภาพร มหาชัย (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการเลือกใช้สปาเพื่อสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวเพศหญิง อายุระหว่าง 20-39 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานในบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 200,001-300,000 บาท ด้านพฤติกรรมการเลือกใช้สปา นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีประสบการณ์ในการใช้บริการสปามาแล้วเฉลี่ย 6-10 ครั้ง และสาเหตุของการเลือกใช้บริการสปา คือ เพื่อผ่อนคลายความเครียด โดยรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการสปาผ่านทางอินเทอร์เน็ต และด้วยตัวเอง บริการที่น่าสนใจคือ การนวดแผนโบราณ และการนวดด้วยน้ำมันหอมระเหย และใช้เวลาในการใช้บริการเฉลี่ย 2 ชั่วโมงต่อครั้ง สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพแตกต่างกัน

### งานวิจัยต่างประเทศ

คอนเนล (Connell, 2005) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การท่องเที่ยวเพื่อการรักษา: ทะเล, แสงอาทิตย์, ทราย และ...ศัลยกรรม โดยศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อการรักษา ในที่ซึ่งคนใช้จาก

ต่างประเทศเดินทางท่องเที่ยวเพื่อมาทำศัลยกรรม ซึ่งมีความเติบโตอย่างรวดเร็วในรอบ 10 ปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือการทำศัลยกรรมความงาม ด้วยค่าใช้จ่ายที่สูง และการลงชื่อเพื่อรอการรักษาที่ใช้เวลานานนั้น จึงมีเทคโนโลยีใหม่ สำหรับประเทศจุดหมายปลายทาง โดยมีค่าใช้จ่ายในการคมนาคมขนส่งลดลง และการตลาดผ่านทางอินเทอร์เน็ต ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญ ในหลายๆ ประเทศในเอเชีย แต่ประเทศส่วนใหญ่ ได้มีการแสวงหาทางเข้ามาสู่ตลาด การท่องเที่ยวในรูปแบบการประชุมเชิงวิชาการ ซึ่งเป็นผลพลอยได้ของการเติบโตทางธุรกิจดังกล่าว ถึงอย่างไร นักท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ ถ้าไรทั้งหมดเป็นของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งยังคงมีความสำคัญ การเติบโตของการท่องเที่ยวเพื่อการรักษา เน้นความเป็นเอกชนในการดูแลสุขภาพ ความไว้วางใจที่เพิ่มขึ้นในเทคโนโลยี ซึ่งทำให้แพร่หลายไปทั่วโลกอย่างรวดเร็วทั้งการดูแลสุขภาพกับการท่องเที่ยว

มุลเลอร์ และคอฟแมน (Mueller and Kaufmann, 2001) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ: วิเคราะห์ตลาดในส่วนของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพพิเศษ และความเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม โดยศึกษาถึงอุปสงค์ของโปรแกรมเพื่อสุขภาพ ขอบเขตคุณภาพของบริการเพื่อสุขภาพนั้นเพิ่มขึ้น กลายเป็นปัจจัยแข่งขันที่แน่นอน สำหรับเหตุผลนี้ การจัดการคุณภาพแสดงถึงบทบาทที่สำคัญ การวิจัยการตลาดแสดงให้เห็นว่า โรงแรมที่มีค่าเฉลี่ย 3 – 5 ดาว ได้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้อย่างเหมาะสม เพราะฉะนั้น โรงแรมเพื่อสุขภาพ ควรมีความเชี่ยวชาญในเรื่องของข้อมูลเพื่อสุขภาพ เอาใจใส่แต่ละบุคคล และมีขอบเขตทางวัฒนธรรมที่กว้าง และมีโปรแกรมการผ่อนคลาย ถึงแม้ว่าโรงแรมที่เหมือนกัน จะสามารถเป็นทั้งเจ้าบ้านในการดูแลสุขภาพ และเป็นแขกที่มีสุขภาพที่ดี ในเวลาเดียวกัน แต่ 2 สิ่งนี้ ต้องมีการพิจารณาเป็นรายส่วนอย่างละเอียดถี่ถ้วน เมื่อตัดสินใจจะวางกลยุทธ์การตลาด เพราะฉะนั้นเราควรยอมรับว่า การมีสุขภาพที่ดีเป็นการติดตามด้วยตนเองของคนที่มี “สุขภาพที่ดี” จุดมุ่งหมายที่สำคัญที่สุดคือการป้องกันตนเองอยู่เสมอ เพราะแขกที่มารักษาโดยปกตินั้น ก็เพื่อมุ่งไปที่การรักษาอาการเจ็บป่วยนั่นเอง

มูเรท และคณะ (Murat and other, 2007) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การรักษาโรคผิวหนังด้วยหมอปลา โดยเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาปลาแคนกัลดูไบไม่ผลิประเทศตุรกี โดยได้กล่าวถึง การท่องเที่ยวเชิงสปา (ที่ใช้ความร้อนธรรมชาติ) กำลังได้รับความนิยมมากขึ้น และมีความสำคัญมากในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยประเทศตุรกีมีแหล่งกำเนิดของความร้อนธรรมชาติจำนวนมาก ที่ถูกนำมาใช้ในการรักษาโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ท่ามกลางแหล่งกำเนิด



ความร้อนธรรมชาติเหล่านี้ ปลาแคนกัลที่พบมากในฤดูใบไม้ผลิ ซึ่งมีความพิเศษตามธรรมชาติที่ตัวมันเป็นหมอปปลา เป็นที่รู้จักในการรักษาโรคผิวหนัง ในประเทศตุรกีได้มีการวิจัยเกี่ยวกับศูนย์สุขภาพโดยใช้ความร้อนธรรมชาติ และผู้มาเยือน แนวโน้มของการรายงานในกรณีศึกษาของการรักษาโรคผิวหนังโดยหมอปปลา ที่เรียกว่า Kangal Fish Spring นั้นเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศตุรกี ในรายงานได้บรรยายว่าการรักษาแบบ Kangal Fish Spring หรือการใช้ปลาในน้ำที่อุณหภูมิสูงในฤดูใบไม้ผลิเพื่อช่วยรักษาโรคผิวหนัง นั้นเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และลักษณะนิสัยของผู้มาเยือนของประชาชนที่มาเยี่ยม Kangal Fish Spring จากการศึกษพบว่า ผู้มาเยือนจำนวน 104 คน ได้มีการสำรวจแล้ว และการรับรู้ของผู้มาเยือนเกี่ยวกับจุดหมายปลายทาง และลักษณะนิสัยของผู้มาเยือนที่ได้รับการรายงาน ในรายงานได้สรุปด้วยการอภิปรายเกี่ยวกับจุดหมายปลายทางในอนาคต และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศตุรกี

เฮย์ (Hay, 2001) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ตลาดการท่องเที่ยวใหม่: แหล่งท่องเที่ยววันหยุดเพื่อสุขภาพที่ดี โดยศึกษาถึงความสนใจในแหล่งท่องเที่ยวสำหรับวันหยุดพักผ่อนที่กำลังเติบโตขึ้น สถานที่ซึ่งเกิดความผ่อนคลาย และส่งเสริมสุขภาพที่ดี เป็นจุดสนใจ และกำลังตื่นตัวในการท่องเที่ยววันหยุดเพื่อสุขภาพที่ดี ผลสะท้อนของทิศทางที่กำลังเจริญเติบโตดังกล่าว จึงโยงไปถึงกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถภาพทางกาย และสนใจการมีทางเลือกในการดำเนินชีวิต และการบำบัดที่มากขึ้น ในการศึกษาได้ใช้ทั้งการวิจัยแบบทฤษฎี และแบบปฐมภูมิ โดยทดลองกับผู้บริโภค กล่าวคือ การอภิปรายกลุ่มเพื่อขยายผล 12 คน ในประเทศอังกฤษ, จากการสัมภาษณ์คู่สามีภรรยาจำนวน 6 คู่ ในประเทศอังกฤษ และการอภิปรายกลุ่มเพื่อขยายผล 2 คน ในประเทศเยอรมัน ในการวิจัยผู้บริโภครวมไปถึงตลาดเป้าหมายสำคัญในประเทศสก็อตแลนด์ ในกลุ่ม ABC 1 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี หรือ 45-65 ปี โดยส่วนใหญ่กำลังทำงาน ทั้งเพศชายและเพศหญิง โสดและสมรส ซึ่งสนใจในการพักผ่อน หรือคลายเครียด ในจำนวนนี้รวมถึงผู้ที่เคยมาเยือนประเทศสก็อตแลนด์แล้ว และผู้ที่ยังไม่เคยมาประเทศสก็อตแลนด์มาก่อน จากการสัมภาษณ์เชิงลึกใน 7 คน ได้ประสบความสำเร็จกับความคิดเห็นก่อนหน้านี้ที่ให้สัมภาษณ์ไปแล้วที่ประเทศอังกฤษ ซึ่งประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว, การท่องเที่ยวเชิงสปา, วารสารศาสตร์, ฝ่ายฝึกหัดทั่วไป และการแพทย์ที่นำร่อง การอภิปรายครอบคลุมไปด้วยวิถีการดำเนินชีวิต, กลยุทธ์ในการจัดการความเครียด, การตระหนักในเรื่องสุขภาพและการมีสุขภาพที่ดี, สุขภาพและการมีสุขภาพที่ดีที่ถูกหยุด และศักยภาพของตลาดในอนาคตในสก็อตแลนด์ เป็นต้น



กอนซาเลส และคณะ (Gonzales and other, 2001) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และการบริการที่เกี่ยวข้อง: การพัฒนาชายฝั่งทะเลแคริบเบียน และการค้าระหว่างประเทศ การศึกษามุ่งไปที่โอกาสในการพัฒนาการค้า ในบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป้าหมาย และกลยุทธ์ ในการเจรจาต่อรองทางการค้า โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่อยู่ภายใต้การตรวจสอบ ที่ได้รับการฟื้นฟู ได้แก่ โปรแกรมเพื่อสุขภาพ ตัวอย่าง เช่น การใช้ประโยชน์จากสปา ฯลฯ, โปรแกรมการฟื้นฟูและแอลกอฮอล์ ตัวอย่าง เช่น การใช้บริการสุขภาพในท้องถิ่น โดยนักท่องเที่ยว, ศัลยกรรมความงาม และ การแพทย์ทางไกล เป็นต้น