

ลลิตา ขุนทอง. (2550). แนวทางการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในจังหวัดภูเก็ต. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ภาณี วัฒนโอพาร, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จินดา เกาพิจิตร

งานวิจัยเรื่องแนวทางการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในจังหวัดภูเก็ต มีจุดมุ่งหมาย เพื่อสร้างแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้รูปแบบการวิจัยในเชิงการวิจัยและการพัฒนา (Research & Development) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบตรวจสอบทรัพยากรด้านการแพทย์และสิ่งอำนวยความสะดวก แบบตรวจสอบทรัพยากรท่องเที่ยว และแบบสอบถาม โดยใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์

ผลการวิจัยพบว่า วิสัยทัศน์ของการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ ในการพัฒนาโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดให้มีบริการการรักษาที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานสากล เพื่อยกระดับจังหวัดภูเก็ตเป็นศูนย์กลางบริการด้านสุขภาพและบริการทางการแพทย์แห่งเอเชีย นั้น จังหวัดภูเก็ตจะต้องสร้างตราสินค้า (Brand) ที่โดดเด่นด้านบริการทางการแพทย์ เพื่อสนองความต้องการของตลาดที่มีกำลังซื้อสูง โดยให้เกิดผลกระทบแก่ลูกค้าชาวไทยน้อยที่สุด และจังหวัดภูเก็ตจะต้องพัฒนาสินค้าทางการแพทย์และสินค้าทางการท่องเที่ยวเข้าด้วยกันในรูปแบบแพคเกจการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์แก่ลูกค้าชาวต่างประเทศ โดยมียุทธศาสตร์ของการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในจังหวัดภูเก็ต 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ ยุทธศาสตร์การสร้างกำไรและการสร้างภาพลักษณ์ กลยุทธ์ได้แก่ การสร้างการเติบโตของรายได้ และการสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ ยุทธศาสตร์การนำเสนอสินค้าและบริการทางการแพทย์ที่มีคุณค่าและมีความหลากหลายแก่ลูกค้า กลยุทธ์ได้แก่ การตลาดและการประชาสัมพันธ์ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าแบบครบถ้วนเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การนำเสนอสินค้าและบริการด้านการแพทย์เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และการเป็นผู้นำทางสินค้าและบริการด้านการแพทย์ ยุทธศาสตร์กระบวนการภายในโดยดำเนินการจัดการต่อกระบวนการให้บริการของโรงพยาบาล กลยุทธ์ได้แก่ การตอบรับและเอาใจใส่ต่อกฎเกณฑ์และต่อสังคม การพัฒนาผลิตภัณฑ์ กระบวนการในการบริหารลูกค้าและการให้บริการที่โดดเด่น การใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการให้บริการ และการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์การเรียนรู้และเติบโตของโรงพยาบาล กลยุทธ์ได้แก่ การบริหารทุนทางทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเหมาะสม การบริหารทุนทางด้านข่าวสาร และการบริหารทุนด้านการจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

Lalida Khoonthong. (2007). *An Approach of Planning for Medical Tourism*

*Development in Phuket Province*. Master thesis, M.Sc. (Master of Science Degree in Ecotourism Planning and Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc. Prof. Panee Wathanaolarn, Assist Prof. Chinda Paopijit

The objective of the study on the Approach of Planning for Medical Tourism Development in Phuket Province is to create plans for Medical Tourism Development in Phuket Province. Research format was based on Research and Development (R&D), information collection tools were resources audit and a questionnaire. Four samples were used to create the approach of planning for medical tourism development in Phuket province.

The results show that the vision of The Medical Tourism Development in Phuket Province includes: to develop the most qualified and standardized medical service in private hospitals in Phuket province; to promote Phuket to be the Medical Tourism Capital and Health Hub of Asia; to create an outstanding Medical Service Brand for high-end market without creating any impact to Thai customers; and to offer Medical Service Tourism Package to foreign customers. To meet the goal set in the vision, it was recommended 4 strategies: strategy for creating image and profit which includes 2 tactics: creating growth of income and creating quality product; strategy for introducing various and valuable Medical Tourism products and services to customer which includes 4 tactics: marketing and public relation, fully satisfying customer's want to create good relation with customer, offering Medical products and services for customer's satisfaction and to be number one in Medical products and services; strategy for internal process for giving service which includes 5 tactics: responsiveness and responsibility for regulations and society, product development, internal process for customers' management and outstanding service, using medical innovations for delivering service and organization management; and strategy for learning and growth of the hospital which includes 3 tactics: managing appropriate human resources asset, managing informative asset and efficient organizational asset.