

ศักยภาพของโรงพยาบาลรัฐเพื่อส่งเสริมการเป็นแหล่งท่องเที่ยว เชิงสุขภาพระดับนานาชาติของจังหวัดเชียงใหม่

The Potential of Public Hospitals in Promoting Chiangmai into International Health Tourism Destination

วันที่รับบทความ: 31/08/63

วันที่แก้ไขบทความ ครั้งที่ 1: 29/04/64

วันที่แก้ไขบทความ ครั้งที่ 2: 07/06/64

วันที่ตอบรับบทความ: 10/06/64

อรไท ทรุชเวโซ

*OrataiKrutwaysho**

พิชญ์ตะวัน พันธุ์พล**

*PittawanPhanthuphon***

ธัญญา มหาไม้**

*ThanyaMahamai***

วิจิตรา ผักกาด**

*WijitraPakkard***

วรพจน์ ตรีสุข***

*WorrapotTreesuk****

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องศักยภาพของโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ
1) ศึกษาศักยภาพของโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ตามมาตรฐานสถานพยาบาล
ระดับสากล (JCIA: Joint Commission International Accreditation) 2) เพื่อศึกษาความ

* ปรด. (การท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยเซฟฟิลด์ฮาลัมสหราชอาณาจักร, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ
และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่

* Ph.D. (Tourism) Sheffield Hallam University United Kingdom, Assistant Professor. Faculty of Business
Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology LannaChiangmai [RMUTL]

** ศศ.บ. (การท่องเที่ยวและบริการ), นักวิจัย คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลล้านนา เชียงใหม่

** B.A. (Tourism and Hospitality), Researcher. Faculty of Business Administration and Liberal Arts, RMUTL.

*** ศศ.ม. (การจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม), อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

*** M.A (Tourism and Hotel Management), Lecturer. Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat
University.

พึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐในจังหวัดเชียงใหม่และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาให้ได้ระดับมาตรฐานสถานพยาบาลระดับสากลของโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อส่งเสริมการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบการวิจัยแบบผสมผสานวิธี ทั้งวิธีการเชิงปริมาณและวิธีการเชิงคุณภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลรัฐสาธารณสุขและหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 11 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง และกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ คือผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 370 คน ซึ่งมาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพของโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดเชียงใหม่มีอยู่ในระดับศักยภาพปานกลาง ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่พบว่าอยู่ในระดับมาก ด้านแนวทางในการส่งเสริมให้ได้ระดับมาตรฐานสถานพยาบาลระดับสากลพบว่าโรงพยาบาลรัฐควรพัฒนาเพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสถานพยาบาลระดับสากล ข้อเสนอแนะของการวิจัยเชิงนโยบาย เช่น ภาครัฐควรอุดหนุนเรื่องงบประมาณเพิ่มเติมในการพัฒนาศักยภาพโรงพยาบาล และภาครัฐควรมีนโยบายเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ คือ ผู้บริหารของโรงพยาบาลรัฐควรทำแผนประจำปีของโรงพยาบาลโดยเน้นการพัฒนาศักยภาพด้านการให้บริการให้ได้ระดับนานาชาติ และผู้บริหารโรงพยาบาลรัฐควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการของโรงพยาบาล

คำสำคัญ : ศักยภาพโรงพยาบาลรัฐ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มาตรฐานสถานพยาบาลเชียงใหม่

Abstract

The main objectives of this research were 1) to examine the potential of Chiangmai public hospitals in correspondence with the Joint Commission International Accreditation (JCIA), so as 2) to investigate the satisfaction level of hospital service users in Chiangmai in order to 3) propose some improved development approaches to meet JCIA standards for promoting Chiangmai into a health tourism destination. The research employed a mixed method using both quantitative and qualitative techniques. With the purposive and accidental samplings, the population included 370 hospital service users and

11 executives and head officers from public hospitals, public health and tourism offices in Chiangmai. The research findings revealed that the potential of public hospitals in Chiangmai was at an intermediate level. In contrast, the satisfaction level derived from the service users was at a high level, however, the users recommended that the hospitals should be improved to meet the JCIA standard to promote Chiangmai as a health tourism destination. The research recommendations at policy are more government financial support for public health and hospitals and better improvement of public health facilities for hospital users. The practical recommendations include a hospital strategic plan that focuses on an improved potential to meet the international hospital service standard, and the hospital executive boards must pay greater attention to hospital service facilities at a sufficient level for hospital user numbers.

Keywords : Potentialsof Public Hospitals, Health Tourism, Hospital Standards, Chiangmai

บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจัดเป็นการเดินทางท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและมีลักษณะเป็นการท่องเที่ยวเพื่อความสนใจเฉพาะ (Special interest tourism) ที่ผสมผสานระหว่างการพักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพหรือการบำบัดหรือฟื้นฟูสุขภาพ Kasikorn Research Center (2016) ได้วิเคราะห์แนวโน้มภาคการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่มท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ประกอบไปด้วย นักท่องเที่ยวหลากหลายกลุ่ม เช่น กลุ่มรักษาอาการเจ็บป่วย กลุ่มพักผ่อนจากอาการเจ็บป่วย และกลุ่มส่งเสริมสุขภาพ โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่มท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อสูง อีกทั้งนักท่องเที่ยวกลุ่มที่เข้ามารักษาหรือพักผ่อนจากอาการเจ็บป่วย ยังมีผู้ติดตามมาด้วยซึ่งก่อให้เกิดการใช้จ่ายเงินระหว่างการท่องเที่ยวสูงกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป ด้วยกระแสการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จากสถิติพบว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในปี 2562 มีมูลค่ารวมทั้งสิ้น 59,792.60 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากฐานเดิมปี 2561 ร้อยละ 3.46 คิดเป็นมูลค่า 2,001.26 ล้านบาท โดยเป็นค่าใช้จ่ายด้านบริการเชิงสุขภาพ จำนวน 31,989.04 ล้านบาท และเป็นค่าใช้จ่ายด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำนวน 27,803.56 ล้านบาท จะเห็นได้ว่าโรงพยาบาลเป็นองค์ประกอบสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย (Thaotrakool and Wannaluk, 2020)

จังหวัดเชียงใหม่มีวิสัยทัศน์ว่า “นครแห่งชีวิตและความมั่งคั่ง” คือการเป็นเมืองที่ให้ความสุขและชีวิตที่มีคุณค่าแก่ผู้อาศัยและผู้มาเยือนในฐานะเมืองที่น่าอยู่และน่าท่องเที่ยวระดับโลก และมีพันธกิจเป็นเมืองศูนย์กลางท่องเที่ยวและบริการสากล (MICE City, Wellness City, SMART City) และการส่งเสริมและพัฒนาให้เป็นเมืองศูนย์กลางทางการแพทย์และบริการสุขภาพ (Medical and Health Hub) (Chiangmai Provincial Office, 2019) ทั้งนี้ จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่อปีเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 3,252,594 คน และนักท่องเที่ยวชาวไทย 7,592,159 คน และสร้างรายได้ด้านการท่องเที่ยวเป็นลำดับ 5 ของประเทศ (Department of Tourism, 2019) จังหวัดเชียงใหม่จัดอยู่ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ที่มีการกำหนดตำแหน่งในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภายใต้แนวคิด Lanna Culture, Wellness and Creative Tourism (Chiangmai Public Health Office, 2019) ซึ่งนอกจากการรักษาฐานนักท่องเที่ยวเดิมให้คงอยู่ยังต้องดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ให้มากขึ้น และแผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่กำหนดให้มีการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวจังหวัดเพิ่มขึ้น ร้อยละ 3 โดยมีการวางแผนดำเนินงานเพื่อยกระดับจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีความสะอาด สะดวก สวยงาม ปลอดภัยเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของเชียงใหม่มี 1) บริการด้านการแพทย์ เช่น โรงพยาบาลขนาดรัฐศูนย์บริการผู้สูงอายุ บุคลากรทางการแพทย์ พยาบาล และ ทันตแพทย์ 2) บริการสุขภาพ เช่น สปา ร้านอาหาร และ โรงเรียนนวดแผนไทย 3) ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และ 4) บริการการศึกษา อบรม วิจัย ซึ่งประมาณการว่าได้สร้างเงินหมุนเวียนในจังหวัดเชียงใหม่มากกว่า 30,000 ล้านบาทต่อปี หรือมากกว่า 1 ใน 4 ของรายได้ทั้งหมดจากการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นแนวโน้มที่ดีและเหมาะสมในการพัฒนาโดยเฉพาะหลังสถานการณ์โควิด-19 ดังนั้นการเตรียมความพร้อมการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพตามวิสัยทัศน์และพันธกิจทั้งในระดับจังหวัด กลุ่มจังหวัดและระดับประเทศจึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง

ศักยภาพของโรงพยาบาลหมายถึงความสามารถในการให้บริการเชิงส่งเสริมสุขภาพรักษาหรือฟื้นฟูสุขภาพแก่ผู้เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาล (Juangphum, 2007; Juangphum et al., 2018) ซึ่งโรงพยาบาลแต่ละแห่งก็จะมีศักยภาพที่แตกต่างกันออกไป การพิจารณาศักยภาพหรือความพร้อมของโรงพยาบาลจึงต้องอาศัยมาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มาใช้บริการไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือนักท่องเที่ยวต่างชาติเพื่อเป็นโรงพยาบาลที่ได้มาตรฐานโดยโรงพยาบาลที่เป็นที่ยอมรับด้านสุขภาพทั่วโลกจะยึดมาตรฐานระดับสากล Joint Commission International Accreditation (JCIA) ซึ่งเป็น

องค์กรสากลจากประเทศสหรัฐอเมริกาที่ตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัย และรับรองคุณภาพแก่โรงพยาบาล (UNWTO, 2018) โดยเป้าหมายสำคัญขององค์กรคือการปรับปรุงการดูแลรักษาสุขภาพของโรงพยาบาลทั่วโลก และคอยให้การสนับสนุนการรักษาและการบริการทางการแพทย์ให้ปลอดภัยและมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น (Taradej, 2013) ซึ่งในจังหวัดเชียงใหม่มีโรงพยาบาลที่ได้รับมาตรฐาน JCI มีเพียง 3 แห่งคือ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา โรงพยาบาลกรุงเทพเชียงใหม่ และโรงพยาบาลศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งล้วนเป็นโรงพยาบาลเอกชนทั้งสิ้น ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาศักยภาพของโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเลือกศึกษาโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับมาตรฐาน Healthcare Accreditation (HA) ในระดับชาติแล้ว เพื่อเป็นแนวทางให้โรงพยาบาลรัฐพัฒนาศักยภาพตามมาตรฐานสถานพยาบาลสากล JCI เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนกับพันธกิจของแผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2561-พ.ศ. 2564 ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาศักยภาพของโรงพยาบาลรัฐของจังหวัดเชียงใหม่ตามมาตรฐานสถานพยาบาลระดับสากล JCI
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาตามมาตรฐานสถานพยาบาลระดับสากล JCI ของโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อส่งเสริมจังหวัดเชียงใหม่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับนานาชาติ

ทบทวนวรรณกรรม

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ความหมายอย่างกว้างของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หมายถึงการเดินทางท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาจากการท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและการบำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพ เช่น การรับคำปรึกษาแนะนำด้านสุขภาพ การออกกำลังกายอย่างถูกวิธี การนวด อบ ประคบสมุนไพร การฝึกปฏิบัติสมาธิ ตลอดจนการตรวจร่างกาย การรักษาพยาบาล และอื่น ๆ โดยเป็นการท่องเที่ยวที่มีจิตสำนึกต่อการส่งเสริมและรักษาสุขภาพและสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไป Kasikorn Research Center (2016)

ให้ข้อสังเกตที่แตกต่างว่าการทำกิจกรรมส่งเสริมหรือรักษาสุขภาพอาจทำในที่พักผ่อนหรือนอกที่พักผ่อนอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการและมีคุณภาพมาตรฐานอย่างแท้จริง และในมุมมองของความยั่งยืน โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย Tourism Authority of Thailand [TAT] (2008) เพิ่มเติมว่าเป็นการท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและกิจกรรมรักษาฟื้นฟูโดยแบ่งเวลาพักผ่อนหย่อนใจและเรียนรู้วิถีชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับ Kunnasab and Kulahong (2008) และ Jittangwattana and Sreekampa. (2014) ที่นิยามในทิศทางเดียวกันว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพคือการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติหรือแหล่งท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมเพื่อการดูแลสุขภาพเป็นกิจกรรมสำคัญในการท่องเที่ยวขึ้นๆ เพื่อการพักผ่อนเรียนรู้วิธีการรักษาสุขภาพกายและใจและได้ความรู้ในการรักษาคุณภาพชีวิตที่ดี ตลอดจนเพื่อเป็นการรักษาสมดุลระหว่างร่างกายสุขภาพจิต อารมณ์ และยังมีจิตสำนึกต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยว สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมอีกด้วย

การแบ่งประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในการทบทวนวรรณกรรมจะแบ่งประเภทไปในทิศทางเดียวกันไว้ 2 ประเภท คือ 1) การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพเป็นการเดินทางไปท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรม โดยแบ่งเวลาจากการท่องเที่ยวส่วนหนึ่งมาทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ เช่น การนวด อบ ประคบสมุนไพร การบริการ สุวคนธบำบัด และวาริบำบัด การอาบน้ำแร่หรือน้ำพุร้อน เป็นต้น และ 2) การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ เป็นการเดินทางไปท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรม โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการท่องเที่ยวไปรับบริการ บำบัดรักษาสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพในโรงพยาบาล หรือสถานพยาบาลที่มีคุณภาพมาตรฐานอย่างแท้จริง หรือที่เรียกว่า 1) การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Health promotion tourism) และ 2) การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ (Health healing tourism) (Kunnasab and Kulahong, 2008; Tourism Authority of Thailand [TAT], 2013; Jittangwattana and Sreekampa, 2014 and Kasikom Research Center, 2016)

ศักยภาพและมาตรฐานโรงพยาบาล

ด้านความหมายของโรงพยาบาล องค์การอนามัยโลก (World Health Organization-WHO, 2019) ให้ความหมายของโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลไว้ว่า โรงพยาบาลเป็นองค์กรที่ทำงานด้านการแพทย์ทั้งในสถานที่และในชุมชนมีหน้าที่ให้บริการสาธารณสุขทุกด้านแก่ประชาชน ทั้งด้านการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การบริการผู้ป่วยนอก

ควรครอบคลุมขยายไปถึงบ้านของผู้ป่วยเอง โรงพยาบาลยังเป็นที่ฝึกอบรมของบุคลากร สาธารณสุข และค้นคว้าวิจัยปัญหาสาธารณสุขของชุมชนอีกด้วย (Juangphum, 2007) Department of Medical Services, Ministry of Public Health (2014) ได้จำแนกประเภทของโรงพยาบาลโดยแบ่งตามสังกัด ประกอบด้วย 1) โรงพยาบาลรัฐบาลหมายถึง โรงพยาบาลที่บริหารงานภายใต้นโยบายของรัฐบาล ได้แก่ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวง สาธารณสุข อันประกอบด้วยโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลศูนย์ และ 2) โรงพยาบาลเอกชนหมายถึง สถานพยาบาลในสังกัดขององค์กรศาสนา สังกัดมูลนิธิ ต่าง ๆ โรงพยาบาลของบริษัทต่าง ๆ

จากการวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง (Juangphum, 2007; Juangphum et al., 2018; Phuaphongphan, 2018) ให้ความหมายด้านศักยภาพของโรงพยาบาลไว้คล้ายคลึงกันว่า ศักยภาพโรงพยาบาลคือ ความสามารถในการให้บริการเชิงส่งเสริมสุขภาพ รักษาหรือฟื้นฟูสุขภาพแก่ผู้เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาล ซึ่งการพิจารณาด้านศักยภาพหรือความพร้อมของโรงพยาบาลต้องอาศัยมาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มาใช้บริการ งานวิจัยในครั้งนี้เลือกใช้เกณฑ์มาตรฐานนานาชาติที่เป็นที่ยอมรับทั่วโลก คือ Joint Commission International Accreditation (JCIA) หรือสถาบันรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล ระดับสากลที่ถูกตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1998 โดยมีพันธกิจคือการพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัย การดูแลสุขภาพชุมชนนานาชาติผ่านทาง การให้การศึกษางานสาธารณะงานให้คำปรึกษา การประเมินและบริการให้การรับรอง JCIA เกิดจากสถานพยาบาลสมัครใจเข้ารับ การประเมินการนำมาตรฐานมาปฏิบัติ (UNWTO, 2018) การได้รับมาตรฐาน JCIA คือ การส่งเสริมความสามารถในการให้บริการรักษาพยาบาลของประเทศ ซึ่งจัดเป็นรายได้ มวลรวมที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและบริการทางการแพทย์ตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) (พ.ศ. 2560 - 2569) ของ Department of Health Service Support, Ministry of Public Health (2016) ที่กำหนด ให้รายได้จากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพหมายถึง รายได้มวลรวมที่เกิดจากการท่องเที่ยว เชิงสุขภาพและบริการทางการแพทย์ ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์สุขภาพของประเทศอื่นประกอบด้วย รายได้ที่เกิดขึ้นจากการส่งเสริมพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์สมุนไพร ใน 4 ผลผลิตหลัก ได้แก่ 1) บริการรักษาพยาบาล (Medical Service) 2) บริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness) 3) ศูนย์วิชาการทางการแพทย์ (Academic) 4) ผลิตภัณฑ์สุขภาพ (Product)

การศึกษาศักยภาพและความพึงพอใจในครั้งนี้ใช้เกณฑ์JCIA ที่โรงพยาบาลในปัจจุบัน ใช้ฉบับที่ 6 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2560 เป็นตัวแปรในการศึกษาโดยสำหรับ

การศึกษาด้านศัลยกรรม ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก คือ 1) ด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการของโรงพยาบาล 2) ด้านการให้การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานพยาบาล 4) ด้านการบริการทางการแพทย์ และ 5) ด้านหน่วยประสานงานชาวต่างชาติ สำหรับการศึกษาระดับความพึงพอใจใช้เกณฑ์มาตรฐาน JCIA ที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 3 ส่วน 1) ด้านมาตรฐานที่มุ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง 2) ด้านมาตรฐานการบริหารจัดการสถานพยาบาล และ 3) ด้านมาตรฐานของศูนย์การศึกษาทางการแพทย์ขององค์กร

จะเห็นได้ว่า การรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากล JCIA คือ การสร้างคุณค่าและประโยชน์ให้กับโรงพยาบาลทั้งทางด้านการรักษาพยาบาลและบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้โรงพยาบาลมีคุณภาพ มาตรฐานและความปลอดภัยระดับนานาชาติตลอดจนความได้เปรียบด้านการแข่งขัน โดยเฉพาะประเทศในแถบยุโรปและสหรัฐอเมริกา เป็นมาตรฐานที่ช่วยให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าสถานพยาบาลแห่งนั้นมีบริการที่มุ่งเน้นคุณภาพและความปลอดภัยของผู้รับบริการเป็นสำคัญ (Taradej, 2013) ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงสาธารณสุขของประเทศไทยที่เน้นการสร้างรายได้มวลรวมจากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และบริการทางการแพทย์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ใช้เครื่องมือวิจัยทั้งเชิงเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เนื่องจากต้องการตรวจสอบข้อมูลจาก 2 เทคนิควิธีเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ บุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลของรัฐและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ สำหรับประชากรเชิงปริมาณ คือ ผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับมาตรฐาน HA แล้ว โดยมีประสบการณ์ไม่ต่ำกว่า 1 ปี สัมภาษณ์ได้เนื่องจากข้อจำกัดในช่วงวิกฤต COVID-19 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้การเก็บข้อมูลแบบโควตา (Quota sampling) โดยเลือกจากบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสีย มีหน้าที่และประสบการณ์โดยตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัย จำนวน 11 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ (2 คน) แพทย์ (2 คน) หัวหน้าพยาบาล (2 คน) เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลของรัฐ (2 คน) ตัวแทนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (2 คน)

ตัวแทนหน่วยงานการท่องเที่ยวของจังหวัด (1 คน) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ผู้ให้บริการ โรงพยาบาลของรัฐที่มีมาตรฐาน HA โดยผู้วิจัยยึดจำนวนประชากรจากสถิติของ Faculty of Medicine, Chiangmai University (2019) ที่วัดจากผู้ลงทะเบียนอัจฉริยะ โดยมีผู้ให้บริการ 133,874 คนใน 6 เดือนหลังของปี พ.ศ. 2561 เมื่อกำหนดให้เป็นจำนวนประชากร (N) และใช้สูตรของ Yamane กำหนดความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 (ตามสูตรสมการ $N = 399.99$) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามมีจำนวน 400 คน (แบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูลมีจำนวน 370 คนจากการคัดกรองความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ใช้รูปแบบการสุ่ม แบบโควตา (Quota sampling) เฉพาะโรงพยาบาลรัฐและอยู่ในกำกับของรัฐที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 500 เตียงและมีมาตรฐาน HA จำนวน 2 โรงพยาบาลและเก็บกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยมีโควตาร้อยละ 50 จากแต่ละแห่งในจังหวัดเชียงใหม่

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย คณะผู้วิจัยได้นำเครื่องมือวิจัยที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยครั้งนี้ไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย โดยแบบสอบถาม เรื่องศักยภาพของโรงพยาบาลรัฐเพื่อส่งเสริมการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดเชียงใหม่ นำไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) เชิงเนื้อหาและหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกมาศึกษา จำนวน 30 ชุดผลจากการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ ผู้วิจัยแก้ไขตามคำแนะนำการใช้ภาษาที่เข้าใจยากทางแพทย์ เช่น หัตถการ การบริหารยา และการวิจัยในมนุษย์เป็นต้นได้นำมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.83 โดยด้านศักยภาพมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.84 ด้านความพึงพอใจมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.85 และด้านแนวทางการส่งเสริมฯ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.82 สำหรับการตรวจสอบเครื่องมือเชิงคุณภาพใช้เครื่องมือตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อมูล โดยนำคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกไปเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์การวิจัย และตรวจสอบโดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนพิจารณา ปรากฏว่าข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์โดยกำหนดค่าดัชนีตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ **สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ** นำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยมีการทำตารางแบ่งเป็นหมวดหมู่ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยเป็นกรอบยึดในการวิเคราะห์ผลการศึกษาลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้นำมาสรุปความไว้มาบรรยายเชิงพรรณนาตามประเด็นสำคัญและวัตถุประสงค์ในการวิจัย และสำหรับผลข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{x}) โดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงชั้นเท่ากันและแปลผล 5 ระดับ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ผลการศึกษาเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม และ 2) ผลการศึกษาเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์

1. ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

1.1 ข้อมูลผู้ให้ข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 370 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 อายุ พบว่าอยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 อาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 ภูมิลำเนา พบว่า อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 ระยะเวลาการใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าใช้บริการมา 2-5 ปี จำนวน 107 คนคิดเป็นร้อยละ 28.90

1.2 ผลการวิจัยด้านศักยภาพ ความพึงพอใจ แนวทางการส่งเสริมและข้อเสนอแนะ

ผลจากการทำการสอบถามผู้ใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับศักยภาพของโรงพยาบาลรัฐเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สักยภาพของโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดเชียงใหม่

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย	3.15	0.73	ปานกลาง
2. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการรักษา	3.21	0.70	ปานกลาง
3. ระยะเวลาในการรอพบแพทย์	2.87	0.83	ปานกลาง
4. ระยะเวลาในการรอรับยามีความเหมาะสม	3.07	0.78	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ	3.00	0.82	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	3.05	0.78	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ (ทั่วไป) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.30	0.79	ปานกลาง
8. ความสะอาดของสถานพยาบาล	3.12	0.81	ปานกลาง
9. ความเพียงพอของที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการ	2.96	0.81	ปานกลาง
10. ความเพียงพอของห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการ	2.91	0.79	ปานกลาง
11. ความสะอาดของห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการ	2.76	0.81	ปานกลาง
12. ความเพียงพอของร้านอาหารสำหรับผู้มาใช้บริการ	3.11	0.84	ปานกลาง
13. ความเพียงพอของร้านขายของใช้ทั่วไปสำหรับผู้มาใช้บริการ	3.25	0.84	ปานกลาง
14. ความเพียงพอของตู้เอทีเอ็มสำหรับผู้มาใช้บริการ	3.32	0.84	ปานกลาง
15. ความชัดเจนของป้ายบอกเส้นทางภายในสถานพยาบาล	3.36	0.85	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.09	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่าค่าเฉลี่ยด้านศักยภาพของโรงพยาบาลรัฐจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง และทุกรายการย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเช่นกัน โดย 3 ลำดับแรกคือ 1) ความชัดเจนของป้ายบอกเส้นทาง 2) ความเพียงพอของตู้ ATM สำหรับผู้มาใช้บริการ และ 3) ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลข้อมูลเชิงคุณภาพ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการ โรงพยาบาลรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรฐานการบริหารจัดการสถานพยาบาล

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วย	3.52	0.65	มาก
2. การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ	3.55	0.67	มาก
3. การกำกับดูแลกิจการ การนำและทิศทางองค์กร	3.52	0.68	มาก
4. การจัดการอาคารสถานที่และความปลอดภัย	3.53	0.69	มาก
5. คุณสมบัตินิติและการศึกษาของบุคลากร	3.58	0.72	มาก
6. การจัดการกับสารสนเทศ	3.48	0.67	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.53	0.68	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านมาตรฐานการบริหารจัดการสถานพยาบาลอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดย 3 ลำดับแรกคือ 1) คุณสมบัติและการศึกษาของบุคลากร 2) ด้านการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อและ 3) ด้านการจัดการอาคารสถานที่และความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับผลข้อมูลเชิงคุณภาพ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในด้านการประสานงานกับชาวต่างชาติ

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. บุคลากรสื่อสารกับชาวต่างชาติอย่างมีประสิทธิภาพ	3.28	0.69	ปานกลาง
2. บุคลากรให้คำปรึกษาความช่วยเหลือชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี	3.29	0.69	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.28	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจในด้านการประสานงานกับชาวต่างชาติพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งด้านการสื่อสารและการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

ตารางที่ 4 แนวทางการพัฒนาให้ได้มาตรฐาน JCI A

ประเด็นคำถาม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านที่ 1 ข้อกำหนดในการเข้าร่วมการรับรอง			
1.บริการแปลภาษาและการแปลความหมายโดยผู้เชี่ยวชาญ	3.32	0.70	ปานกลาง
2.องค์กรแจ้งให้ประชาชนเกี่ยวกับวิธีการติดต่อ เพื่อรายงานการดูแลผู้ป่วย	3.39	0.82	ปานกลาง
ด้านที่ 2 มาตรฐานที่มุ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง			
3.มีนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการส่งต่อหรือจำหน่ายผู้ป่วยขึ้นกับภาวะสุขภาพของผู้ป่วยและความต้องการในการดูแล	3.35	0.73	ปานกลาง
4.โปรแกรมการปลูกถ่ายได้รับการยินยอมโดยเฉพาะกับการปลูกถ่ายอวัยวะ	3.40	0.79	ปานกลาง
5.คุ้มครองสิทธิของผู้บริจาคในโปรแกรมการปลูกถ่ายที่ทำการปลูกถ่ายอวัยวะ	3.54	0.83	มาก
ด้านที่ 3 มาตรฐานบริหารจัดการสถานพยาบาล			
6.องค์กรสนับสนุนการดูแลผู้ป่วย การศึกษา การวิจัย และการบริหารจัดการ	3.44	0.77	ปานกลาง
7.องค์กรแจ้งให้ผู้ป่วยและครอบครัวทราบเกี่ยวกับวิธีการเข้าร่วมในการวิจัยทางคลินิก ซึ่งกระทำในมนุษย์	3.54	0.77	มาก
8.องค์กรแจ้งให้ผู้ป่วยและครอบครัวทราบถึงวิธีการที่ผู้ป่วยซึ่งสมัครใจเข้าร่วมในงานวิจัยทางคลินิก	3.35	0.77	ปานกลาง
9.การขอการยินยอมกระทำก่อนที่ผู้ป่วยจะเข้าร่วมในการวิจัยทางคลินิก	3.56	0.77	มาก
ด้านที่ 4 มาตรฐานของศูนย์การศึกษาทางแพทย์ขององค์กร			
10.องค์กรกำหนดและดำเนินการกระบวนการการยินยอมโดยได้รับการบอกกล่าว (informed consent)	3.44	0.78	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.45	0.77	มาก

จากตารางที่ 4 ด้านแนวทางการพัฒนาให้ได้มาตรฐาน JCI A ทั้ง 4 ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดย 3 รายการแรกที่ควรให้ความสำคัญคือ 1) การขอการยินยอมจากผู้ป่วยที่จะเข้าร่วมในการวิจัยทางคลินิก 2) การคุ้มครองสิทธิของผู้บริจาคในโปรแกรมการปลูกถ่ายอวัยวะ และ 3) การแจ้งให้ผู้ป่วยและครอบครัวทราบเกี่ยวกับวิธีการเข้าร่วมในการวิจัยทางคลินิก ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยพบว่า การพัฒนาโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ให้ได้มาตรฐานสถานพยาบาลสากล JCI A ใน 4 เกณฑ์มาตรฐานคือมาตรฐานที่ 1 ข้อกำหนดในการเข้าร่วมกระบวนการตรวจรับรอง

ด้านข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ให้ได้มาตรฐานสถานพยาบาลระดับสากล (JCI A) พบว่า 104 คน แสดงความเห็นในคำถามปลายเปิดไปในทิศทางเดียวกัน คือ โรงพยาบาลรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ควรได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานระดับสากลเนื่องจากการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ จึงอยากให้โรงพยาบาลของรัฐมีคุณภาพเทียบเท่ากับโรงพยาบาลเอกชน และเพื่อที่จะสามารถรองรับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติหรือนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพิ่มขึ้นและ พบว่าการพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและพัฒนาด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้มีความทันสมัยเพื่อพัฒนาโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ให้สามารถรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวสุขภาพระดับนานาชาติของจังหวัดเชียงใหม่ได้ ทั้งนี้ต้องอาศัยความร่วมมือและสนับสนุนจากทุกภาคส่วน ไม่ใช่จากรัฐบาลเพียงทางเดียวซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผล

2. ผลวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

2.1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกทั้งหมด 11 คน พบว่าระดับผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และแพทย์ จำนวน 4 คน หัวหน้าพยาบาลและหัวหน้าแผนก 4 คน และตัวแทนสาธารณสุขจังหวัดและหน่วยงานการท่องเที่ยวจังหวัด 3 คน โดยด้านระยะเวลาการทำงานพบว่าทำงานในหน่วยงานรัฐบาลมา 11 – 20 ปี จำนวน 8 คน และ 5-10 ปี จำนวน 3 คน โดย 8 ใน 11 คน มีระยะเวลาการอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่เป็นเวลามากกว่า 10 ปี โดยผู้ให้ข้อมูลอีก 3 คน อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ระหว่าง 5-10 ปี

2.2 ผลการสัมภาษณ์

ด้านศักยภาพของโรงพยาบาลของรัฐ พบว่า เป็นไปในทิศทางเดียวกันของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 11 คน ที่กล่าวว่า “จุดอ่อนของโรงพยาบาลรัฐจังหวัดเชียงใหม่ คือ มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก” ประกอบกับขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ พยาบาล เภสัชกร

และนักเทคนิคการแพทย์ ทำให้ผู้ใช้บริการอาจต้องรอการให้บริการเป็นเวลานาน และดูแล ผู้มาใช้บริการ ไม่ทั่วถึง และในด้านข้อจำกัดของคือการขาดการสนับสนุนงบประมาณ จากรัฐบาลในการซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษา ผู้รับบริการให้มีความรวดเร็วและวินิจฉัยได้อย่างตรงจุด และโรงพยาบาลรัฐยังขาดแคลน บุคลากรทางการแพทย์ พยาบาล เกสัชกรและนักเทคนิคการแพทย์จำนวนมาก ในการ บริหารจัดการ โรงพยาบาลให้มีศักยภาพและได้มาตรฐานสากล

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลของรัฐ พบว่า จากผู้ให้สัมภาษณ์ 11 คน กล่าวไปในทิศทางเดียวกันว่า โรงพยาบาลรัฐมีจุดแข็งในการรักษาผู้รับบริการ ทุกคนบุคลากรมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณที่ดีและรักษาทุกคนโดยเท่าเทียม กัน มุ่งเน้นความปลอดภัยของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และค่าใช้จ่ายในการรักษามีอัตรา ค่าบริการต่ำกว่าเอกชน ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลเอื้อประโยชน์แก่โรงพยาบาลรัฐ เช่นด้านการพัฒนาบุคลากรและองค์ความรู้การศึกษาต่อเฉพาะทาง และสอดคล้องกับ ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจของการประจักษ์กับชาวต่างชาติ ที่พบว่า โรงพยาบาลรัฐ มีผู้ใช้บริการมีจำนวนมากและมีความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรม เชื้อชาติ และฐานะ ทำให้งบประมาณของโรงพยาบาลไม่เพียงพอ ส่งผลให้โรงพยาบาลยังไม่มีความพร้อม ที่จะเป็นโรงพยาบาลระดับมาตรฐานนานาชาติ รวมถึงปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ส่งผล กระทบต่อองค์กรในด้านขีดความสามารถของการแข่งขัน เช่น การให้บริการ กระบวนการ ทำงาน การผลิตคิดค้นทางเทคโนโลยีต่างๆ เป็นต้น

ด้านแนวทางการพัฒนาให้ได้มาตรฐาน JCI ผลการศึกษาเชิงคุณภาพพบว่า โรงพยาบาลของรัฐยังไม่ความพร้อมในการเข้าร่วมการรับรองมาตรฐาน JCI และ ในมาตรฐานที่ 2 มาตรฐานที่มุ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง พบว่าโรงพยาบาลรัฐในจังหวัด เชียงใหม่มีการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการให้ข้อมูลและความรู้ การรักษาอย่างสม่ำเสมอ สำหรับมาตรฐานที่ 3 มาตรฐานการบริหารจัดการสถานพยาบาล พบว่า โรงพยาบาลมีการมุ่งเน้นมาตรฐานป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ แนวคิดการจัด ระเบียบความเรียบร้อย 5ส และมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (ม.อ.ก) และมาตรฐาน ที่ 4 มาตรฐานศูนย์การศึกษาด้านการแพทย์ โรงพยาบาลมีการส่งเสริมการศึกษาต่อเฉพาะ ทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในการรักษาผู้ป่วยได้เฉพาะทาง ซึ่งไปในทิศทาง เดียวกันกับด้านข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดเชียงใหม่ให้ได้มาตรฐาน สถานพยาบาลระดับสากล (JCI) ที่พบว่า โรงพยาบาลรัฐต้องได้รับการสนับสนุน จากรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งด้านนโยบายและด้านงบประมาณ เพื่อยกระดับ คุณภาพ เช่น บุคลากร อุปกรณ์ทางการแพทย์ เทคโนโลยีและวิชาการ เป็นต้น

สรุปและอภิปรายผล

เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์และพันธกิจให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองศูนย์กลางทางการแพทย์และบริการสุขภาพด้วยการศึกษาศักยภาพโรงพยาบาลของรัฐสามารถอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ด้านศักยภาพในภาพรวมของโรงพยาบาลรัฐ พบว่าข้อดีของโรงพยาบาลรัฐ คือ โรงพยาบาลรัฐรักษาผู้รับบริการทุกคนด้วยคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณที่ดีและรักษาทุกคน โดยเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Strategic Plan Steering Committee, Pranangkla Hospital (2018) ที่ศึกษาการจัดทำแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า โดยพบว่าจุดแข็งของโรงพยาบาลรัฐที่สามารถส่งเสริมจังหวัดเชียงใหม่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพพระคัมภีร์นานาชาติคือ บุคลากรมีความเชื่อมั่นเรื่องคุณธรรมและให้บริการด้วยความเอื้ออาทร และค่าใช้จ่ายในการรักษามีอัตราค่าบริการต่ำกว่าเอกชน ในทางตรงกันข้ามจุดอ่อนของโรงพยาบาลรัฐ คือ การบริการมีความล่าช้า สอดคล้องกับการศึกษาของ Faculty of Medicine, HRH Maha Chakri Sirindhorn Medical Center [MSMC] (2016) ที่พบว่าจุดอ่อนของโรงพยาบาล คือ การบริการและการตรวจรักษาที่มีความล่าช้ารวมถึงโรงพยาบาลรัฐขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับการศึกษาของ Rajavithi Hospital (2011) ที่พบว่าจุดอ่อนของโรงพยาบาล คือ บุคลากรทางการแพทย์และอัตราค่าจ้างไม่เพียงพอต่อภาระงานปัจจุบัน

ด้านโอกาสของโรงพยาบาลรัฐในการส่งเสริมจังหวัดเชียงใหม่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพพบว่า นโยบายของรัฐบาลและการสนับสนุนจากภาคีที่เกี่ยวข้อง เอื้อประโยชน์แก่โรงพยาบาลรัฐ พัฒนาบุคลากร เครื่องมือทางการแพทย์ และองค์ความรู้การศึกษาต่อเฉพาะทาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Nursing Department, Phra Nakhon Si Ayutthaya Hospital (2014) Faculty of Medicine, HRH Maha Chakri Sirindhorn Medical Center [MSMC] (2016) และ Juangphum et al. (2018) ที่พบว่าโอกาสของโรงพยาบาลรัฐคือ นโยบายรัฐบาลในการผลักดันโครงการ Medical Hub ให้รู้คนหน้ามากยิ่งขึ้น รวมถึงการมีเครือข่ายและภาคีต่าง ๆ ของโรงพยาบาลรัฐที่ส่งผลต่อระบบการดูแลผู้รับบริการ ตลอดจนโรงพยาบาลรัฐมีการบริการทางการแพทย์ที่หลากหลายและครอบคลุมในหลากหลายสาขาในทางตรงกันข้าม ข้อจำกัดของโรงพยาบาลรัฐ พบว่ายังขาดการสนับสนุนจากรัฐบาลส่งผลต่อการขาดแคลนอุปกรณ์และบุคลากรทางการแพทย์และต่อศักยภาพในการบริหารจัดการโรงพยาบาล โดยอาจเพิ่มการสนับสนุนจากภาคีอื่นนอกเหนือจากรัฐบาลเพียงอย่างเดียว

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐพบว่า ผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลของรัฐมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับParkpriaw (2011) ที่ศึกษาคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกด้านและพบว่าบุคลากรทางการแพทย์มีความน่าเชื่อถือ มีความรู้ ทักษะและความชำนาญในการรักษาและไว้วางใจได้ และผลการศึกษายังพบว่าผู้ให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจด้านมาตรฐานการบริหารจัดการสถานพยาบาลในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Sukim and Pimoljinda (2016) ได้ศึกษาการนำนโยบายการบริหารงานพยาบาล ไปปฏิบัติ และพบว่านโยบายของโรงพยาบาลเป็นไปตามมาตรฐานและจรรยาบรรณของการให้บริการทางการแพทย์ทั่วไป โดยจะมีการฝึกอบรมให้กับบุคลากรทั้งในด้านจริยธรรมและวิชาการ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ด้านแนวทางในการส่งเสริมให้ได้ระดับมาตรฐานสถานพยาบาลระดับสากล พบว่ามีศักยภาพของโรงพยาบาลรัฐในภาพรวมสามารถส่งเสริมจังหวัดเชียงใหม่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในระดับมากอย่างไรก็ตาม แม้ว่า ศักยภาพที่พบว่าดีที่สุดคือ ศักยภาพด้านการบริการทางการแพทย์แต่ศักยภาพด้านหน่วยงานประสานงานต่างชาตินั้นยังอยู่ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Juangphum et al. (2018) ที่พบว่า โรงพยาบาลรัฐมีหน่วยงานต่างประเทศน้อยซึ่งจะพบในโรงพยาบาลเอกชนมากกว่าโรงพยาบาลรัฐ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีความไม่พร้อมในด้านบุคลากรตลอดถึงความสามารถในการใช้ภาษาสื่อสารกับชาวต่างชาติ ดังนั้นผู้บริหาร โรงพยาบาลรัฐควรพัฒนาศักยภาพด้านหน่วยงานประสานงานชาวต่างชาติให้มีบุคลากรที่สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่ผู้ให้บริการชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถพัฒนาศักยภาพด้านนโยบายของโรงพยาบาลรัฐเพื่อส่งเสริมจังหวัดเชียงใหม่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Juangphum (2007) ที่ได้ศึกษาเรื่องศักยภาพของโรงพยาบาลเพื่อส่งเสริมการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พบว่าศักยภาพโรงพยาบาลรัฐมีศักยภาพด้านหน่วยงานประสานงานชาวต่างชาติอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ Kreetthong (2015) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการบริหารการรับและการส่งต่อผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพที่พบว่า ผู้บริหาร โรงพยาบาลควรมีการจัดระบบและการจัดการภายในให้มีความชัดเจน เพื่อการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความรวดเร็ว เข้าใจง่ายต่อผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ สำหรับแนวทางการส่งเสริมให้ได้ระดับมาตรฐานสถานพยาบาลสากล (JCIA) ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพพบว่าโรงพยาบาลรัฐสามารถดำเนินการตามมาตรฐาน JCIA ได้ระดับมาก 3 ด้าน คือ 1) ประเด็นการขอการยินยอมโดยได้รับการบอกกล่าวจะต้องกระทำก่อนที่ผู้ป่วยจะเข้าร่วมในการวิจัย

ทางคลินิก 2) ประเด็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริจาคที่ทำการปลูกถ่ายอวัยวะ และ 3) ประเด็นที่องค์กรแจ้งให้ผู้ป่วยและครอบครัวทราบเกี่ยวกับการเข้าร่วมการวิจัยในมนุษย์ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Chokeyiat (2017) กล่าวว่าจริยธรรมในมนุษย์เป็นแนวทางการปฏิบัติ การวิจัยทางคลินิกที่ดีในทางการแพทย์ซึ่งจะต้องได้รับความยินยอมจากความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และจะต้องแน่ใจว่าอาสาสมัครเข้าใจเรื่องราวทั้งหมดจึงจะใช้บุคคลนั้นเป็นอาสาสมัครในการวิจัยได้ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติของโรงพยาบาลรัฐตามคำประกาศสิทธิของผู้ป่วย ปี 2558 ข้อที่ 7 ที่กำหนดไว้อยู่แล้ว ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพโรงพยาบาลรัฐให้ได้มาตรฐานนานาชาติสามารถเป็นไปได้และเป็นองค์ประกอบสำคัญในการส่งเสริมจังหวัดเชียงใหม่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับนานาชาติ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการการศึกษาด้านศักยภาพของโรงพยาบาลรัฐเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับนานาชาติของจังหวัดเชียงใหม่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยค้นพบองค์ความรู้ว่าโรงพยาบาลรัฐที่ได้รับมาตรฐาน HA แล้วสามารถพัฒนาให้ได้รับมาตรฐานนานาชาติ (JCIA) ได้โดยเฉพาะศักยภาพด้านการแพทย์และจรรยาบรรณของบุคลากรและการบริการทางการแพทย์ แต่ต้องเพิ่มประสิทธิภาพและจำนวนของอุปกรณ์ บุคลากรทางการแพทย์และงบประมาณซึ่งไม่ควรพึ่งพาแต่งบประมาณและความช่วยเหลือจากรัฐบาลเพียงอย่างเดียว ควรเป็นการสนับสนุนทั้งจากรัฐบาล ภาคีเครือข่าย และเครือข่ายของโรงพยาบาลเอง ซึ่งสนับสนุนแนวคิด ‘Synergetic Co-Creation’ ที่เน้นความร่วมมือและการทำงานร่วมกันในหลายภาคีเพื่อแก้ปัญหาขององค์กรหรือธุรกิจ (A Blend of Art and Science for organization/business solution) (Fdez-Arroyable, Fernandez and Andress, 2020) จากผลการศึกษาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ด้าน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายประกอบด้วย 1) ภาครัฐและภาคีเครือข่ายควรอุดหนุนเรื่องงบประมาณและอัตราค่าส่งบุคลากรทางการแพทย์ การใช้เทคโนโลยีเพื่อลดขั้นตอนและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเพิ่มเติมในการพัฒนาศักยภาพโรงพยาบาล 2) ภาครัฐและภาคีเครือข่ายควรมีการอบรมพัฒนาความรู้และทักษะภาษาต่างประเทศของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อพัฒนาศักยภาพควบคู่กับมาตรฐานระดับสากล และสามารถนำมาปรับใช้กับการทำงานในองค์กรได้ 3) ภาครัฐควรมีนโยบายในการกำหนดให้โรงพยาบาลรัฐที่มีศักยภาพสูงและได้มาตรฐาน HA แล้วพัฒนาให้ได้มาตรฐาน JCIA ที่เป็นที่ยอมรับระดับนานาชาติเพื่อให้สอดคล้องกับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับโลกของไทยและนโยบาย

การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอีกด้วยโดยส่งเสริมให้โรงพยาบาลของรัฐที่มีความพร้อมเป็นศูนย์บริการทางการแพทย์ชั้นนำและพัฒนารูปแบบบริการให้ดึงดูดชาวต่างชาติมากขึ้น 4) การปรับปรุงมาตรการกฎหมาย กฎระเบียบ ประกาศ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินตามนโยบาย Medical Hub ของจังหวัดและประเทศ 5) เผยแพร่และประชาสัมพันธ์นโยบาย Medical Hub ในประเทศและต่างประเทศ และ 6) การทำ Business Matching ระหว่างสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพของไทยในประเทศ และต่างประเทศ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติประกอบด้วย 1) ผู้บริหารของโรงพยาบาลควรทำแผนประจำปีของโรงพยาบาลโดยเน้นการพัฒนาศักยภาพด้านการให้บริการให้ได้ระดับนานาชาติ เช่นการสื่อสารภาษาต่างประเทศ มีแผนกต่างประเทศ และการแสวงหาความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ เป็นต้นซึ่งสามารถบริการทางการแพทย์ให้ชาวต่างชาติได้ด้วย 2) ผู้บริหารโรงพยาบาลรัฐควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ โดยโรงพยาบาลรัฐควรเพิ่มจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการของโรงพยาบาล การมีฐานข้อมูลผู้ใช้บริการ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การมี Big data และแอปพลิเคชัน โดยการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐและภาคีเครือข่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง 3) ผู้บริหารโรงพยาบาลรัฐควรตั้งยุทธศาสตร์และแผนงานด้านการประสานงานของบริการ ควรมีระบบการติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว ชัดเจนและเข้าใจ โดยการใช้เทคโนโลยีทางด้านไอที onestop-service ลดระยะเวลาในการรอรับบริการและรอรับยาที่โรงพยาบาล หรือจัดให้มีศูนย์สุขภาพครบวงจรของโรงพยาบาล และการทำ Business Matching ระหว่างโรงพยาบาลกับบริษัทตัวแทนท่องเที่ยว และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพทั้งของไทยและต่างประเทศ

References

- Boonlert Jittangwattana and PensiriSreekampa. (2014). **Sustainable Tourism Development**. Bangkok:Thailand Tourism Academic Center. (in Thai)
- Charuwan Taradej. (2013). International Hospital Accreditation in Thailand: Situation and Trend. **Journal of Public Health Mahidol University**, 43 (3) 2013: September-December 2013, 201-213. (in Thai)
- Chiangmai Provincial Office. (2018). **Chiangmai Visions, Chiangmai City Hall**. Retrieved July 31, 2019, from <http://www.chiangmai.go.th/web2561/vision> (in Thai)
- Chiangmai Provincial Office. (2019). **Chiangmai Development Plan (2561 B.E. -2565 B.E.) Revised version of 2565 B.E.**.Retrieved April 10, 2021, from <http://www.chiangmai.go.th/managing/public/D2/2D28Apr2021143603.pdf>(in Thai)
- Chiangmai Public Health Office. (2019). **Center of ASEAN Health Network Collaboration**. Retrieved April 10, 2021, from <https://www.chiangmaihealth.go.th/aseanhealth/th/index.php> (in Thai)
- Department of Tourism. (2019). **Tourism Statistics 2019**. Retrieved November 30, 2019, from https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=521 (in Thai)
- Department of Medical Services, Ministry of Public Health. (2014). **Thailand Medical Services Profile 2011-2014**. Bangkok: Thailand Medical Services. (in Thai)
- Department of Health Service Support, Ministry of Public Health. (2016). **Thailand Strategic Development for Medical Hub (2017 - 2026)**. Bangkok:Department of Health Service Support, Ministry of Public Health. (in Thai)
- Faculty of Medicine, Chiangmai University. (2019). **MaharajNakorn Chiang Mai Hospital to Enhance Facilities by Smart Kiosk with ID Self Registered Service for Patients**. Retrieved August 3, 2019, from <https://web.med.cmu.ac.th/index.php/th/allarticle/39-suandokhospital/newsevents/636-2019-07-02-06-39-00>(in Thai)
- Faculty of Medicine, HRH MahaChakriSirindhorn Medical Center [MSMC]. (2016). **SMART Strategic Plan of Faculty of Medicine, HRH Maha Chakri Sirindhorn Medical Center for 2016-2019 Fiscal Year, Revised Version of 2016 Fiscal Year**. Bangkok: Faculty of Medicine, HRH MSMC. (in Thai)

- Fdez-Arroyable, P., Fernandez, D.S., & Andres, J.B. (2020). Work Environment and Healthcare: a Biometeorological approach based on wearables. In N.Dey, A.S Ashour, S.J, Fong, & C. Bhatt. (Eds.), **Wearable and Implantable Medical Devices: Applications and Challenges Volume 7 in Advances in Ubiquitous Sensing Applications for Health Care** (pp.141-161). London: Academic Press.
- Health Facility Act B.E. 1998. (1998, 15 March). **Royal Thai Government Gazette**, issue 115 section 15 kor, 1-32. (in Thai)
- JirawadeeKunnasab and ChadchadaradKulahong. (2008). "Health Tourism Situations and Promotions of Thailand". **TAT Review**, 4, 49-62. (in Thai)
- Kasikorn Research Center.(2016). **Kasikorn Research Center Informs Rising Thailand for New Markets of Medical Tourism**. Retrieved August 2, 2019, from <https://www.innwhy.com/medical-tourism2018/> (in Thai)
- Ministry of Public Health. (1998). **Health Facility Act**. Retrieved July 26, 2019, from <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%CA53/%CA53-20-9999-update.pdf> (in Thai)
- Ministry of Public Health.(2018). **Notification of the Ministry of Public Health Prescribing Criteria of Health Facility and Standards with Waiver Legal Requirements of Health Facility Act**. Bangkok: Ministry of Public Health. (in Thai)
- NopadonKannika. (2017). **Super Poll Survey Results Highlight Citizen's Ordeal from Public Hospital Services**. Retrieved July 30, 2019, from <https://www.hfocus.org/content/2017/02/13521> (in Thai)
- Noparat Juangphum. (2007). **Hospital Potentials to become Health Tourism Hub**. Master of Science in Public Health, Public Health College, Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Noparat Juangphum, Paiboon Onmung and Sathirakorn Pongpanich. (2018). "Competencies of Hospitals in Bangkok to Supporting Health Tourism Hub". **Journal of Health Research**, 21 (4), 283-286. (in Thai)
- Nursing Department, HRH MahaChakriSirindhorn Medical Center [MSMC]. (2017). **Strategic Plan and Action Plan for 2016-2019 Fiscal Year**. Bangkok: HRH Maha Chakri Sirindhorn Medical Center [MSMC]. (in Thai)

- Nursing Department, Phra Nakhon Si Ayutthaya Hospital. (2014). **Analysis of Nursing Organization**. Retrieved July 26, 2019, from <http://www.ayhosp.go.th/ayh/index.php/nurse-swot-analysis> (in Thai)
- Nuthathai Thaotrakool and Pattarapan Wannaluk. (2020). Guidelines for Marketing Communication Development of Health Tourism at Samoeng District and Mae-On in Chiangmai Province. **Christian University Journal**, 26(2) 2020, 72-83. (in Thai)
- Panthep Phuaphongphan. (2018). **Survey Results for Popularity in Thailand**. Retrieved August 1, 2019, from <https://mgronline.com/daily/detail/9610000031862> (in Thai)
- Rajavithi Hospital. (2011). **Strategic Plan for Rajavithi Hospital (2011-2014)**. Retrieved August 1, 2019, from http://110.164.68.234/news_raja/files/T6nCNWvFri123248 (in Thai)
- Strategic Plan Steering Committee. (2018). **Pranangklae Hospital's Strategic Plan for 2018 Fiscal Year**. Bangkok: Strategic Plan Steering Committee, Pranangklae Hospital. (in Thai)
- Supornprae Parkpriaw. (2011). **Research on the Quality and Satisfaction of Siriraj Hospital Outpatient Services**. Master of Business Administration in Enterprenership, Graduate School, Silpakorn University. (in Thai)
- Tan Sukim and Thanawat Pimoljinda. (2016). The Implementation of Hospital Administrative Policy: A Case Study of Outpatient Department of Bangkok Hospital Network at The Kingdom of Cambodia. **FEU Academic Journal**, 10(3) July 2016 – September 2016, 143-154. (in Thai)
- Tourism Authority of Thailand [TAT]. (2008). Health Tourism Situations and Promotions of Thailand. **e-TAT Tourism Journal**, 4/2008 October – December, 1-14. (in Thai)
- Tourism Authority of Thailand [TAT]. (2013). Spa and wellness Trends. **e-TAT Tourism Journal**, 4/2013 October -December 2013, 22-27. (in Thai)
- United Nation World Tourism Organization [UNWTO]. (2018). **Exploring Health Tourism**. Madrid: UNWTO

- Vichai Chokeviat. (2017). **Ethics in Human Research. Nonthaburi.** Bangkok: National Health Commission Office. (in Thai)
- Wanna Kreethong. (2015). **The Development of Patient Referral Management System for Professional Nurses at Emergency Department in a Tertiary Level Hospital under the Medical Service Department in Bangkok Metropolitan Administration.** Mater of Science in Nursing. Faculty of Nursing, Christian University of Thailand. (in Thai)
- World Health Organization [WHO]. (2019). **Minimum Requirements for Infection Prevention and Control Programmes.** Geneva: World Health Organization.