

การพัฒนารอบการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทย

Development of A Wellness Tourism Supply Chain Management Assessment Framework for Thai Spa Business Entrepreneurs

◆ ณัฐชัย วงศ์ศุภลักษณ์

นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา

วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

Nattachai Wongsupaluk

Ph.D. Candidate in Research and Statistics in Cognitive Science,

College of Research Methodology and Cognitive Science, Burapha University

E-mail: nattachai.wongsupaluk@gmail.com

◆ พูลพงศ์ สุขสว่าง

รองศาสตราจารย์ ดร. วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

Poonpong Suksawang

Associate Professor, Ph.D., College of Research Methodology and Cognitive Science,

Burapha University, E-mail: psuksawang@gmail.com

◆ กนก พานทอง

ดร. วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

Kanok Panthong

Ph.D., College of Research Methodology and Cognitive Science, Burapha University,

E-mail: kanok1459g@gmail.com

Received: June 24, 2019 ; Revised: July 8, 2019 ; Accepted: July 10, 2019

Abstract

The objectives of this research were: 1) to develop of wellness tourism supply chain management assessment framework for Thai spa business entrepreneurs using an in-depth interview procedure involving nine stakeholders and a modified e-Delphi procedure involving eighteen experts to rank the developed dataset with Analytic Hierarchy Process (AHP); 2) to develop an online assessment framework program using PHP; 3) to compare the wellness tourism supply chain management between Thai spa business entrepreneurs received Thailand Tourism Awards with general Thai spa business entrepreneurs. Data were analyzed using the content analysis and the Mann-Whitney U Test. The results were as follows:

1. The developed of wellness tourism supply chain management assessment framework for Thai spa business entrepreneurs consisted of 4 principles were: 1) Internal integrated process principle; 2) Expand customer base and market management principle; 3) Stakeholder principle; and 4) Financial and economic principle with the 12 criteria; 36 indicators; and 135 verifiers. Assessing wellness tourism supply chain management was categorized into five levels from 1 (immediately needing improvement) to 5 (excellent).

2. The developed an online assessment framework program was accepted.

3. The comparison of wellness tourism supply chain management using the developed assessment framework between Thai spa business entrepreneurs receiving the Thailand Tourism Awards and general entrepreneurs was found to be statistically significant at the .01 level.

Keywords: Assessment Framework, Supply Chain Management, Wellness Tourism, Wellness Tourism Supply Chain Management, Thai Spa Business Entrepreneurs

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนากิจกรรมประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 9 ราย ร่วมด้วยเทคนิคเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 3 รอบกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 ราย และจัดลำดับชุดข้อมูลของหลักการ เกณฑ์ และตัวบ่งชี้ด้วยกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ 2) พัฒนาโปรแกรมกรอบการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยแบบออนไลน์ด้วยโปรแกรม PHP และ 3) เปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระหว่างผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ได้รับรางวัลกับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ไม่ได้รับรางวัล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและสถิติทดสอบแมน-วิทนี ยู ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

1. กรอบการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทย มีชุดข้อมูล 4 หลักการ ได้แก่ 1) หลักการด้านการบูรณาการกระบวนการภายใน 2) หลักการด้านการจัดการเพื่อขยายฐานลูกค้าและตลาด 3) หลักการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 4) หลักการด้านการเงินและเศรษฐกิจ ประกอบด้วย 12 เกณฑ์ 36 ตัวบ่งชี้ และ 135 ตัวตรวจสอบ โดยสามารถจำแนกระดับการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ 5 ระดับตั้งแต่ระดับที่ 1 (ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน) ถึงระดับที่ 5 (ดีเด่น)

2. โปรแกรมกรอบการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยแบบออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้งาน

3. ผลการเปรียบเทียบการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยโดยใช้กรอบการประเมินที่พัฒนาขึ้นระหว่างผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ได้รับรางวัลกับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ไม่ได้รับรางวัล ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : การอบการประเมิน การจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ผู้ประกอบการกิจการสปาไทย

บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย (Wellness Tourism) โดยเฉพาะกิจการสปาไทย (Thai Spa) แม้ว่าจะได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รวมถึงยังมีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง (Office of the Permanent Secretary, 2106) หากแต่การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการกิจการสปาไทย ยังคงประสบปัญหาในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะปัญหาด้านการจัดการที่ยังขาดการบูรณาการ ประสานงาน และความต่อเนื่องในการเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโซ่อุปทาน (Srisomruk, Laddawan, & Peter, 2014) รวมถึง ขาดการจัดการความสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทาน (Demand and Supply) (Sunadtra, 2016) นอกจากนี้ ยังพบว่าการประเมินผลการดำเนินงานส่วนใหญ่มุ่งเน้นประเมินในด้านสินค้า และผลิตภัณฑ์มากกว่ากระบวนการดำเนินงาน (Srisomruk et al., 2014) และเกณฑ์การประเมินที่พบส่วนใหญ่ ก็ยังไม่ครอบคลุมในทุกมิติ โดยเฉพาะเกณฑ์การประเมินด้านการท่องเที่ยวที่ยังมีอยู่มากร้อย (Sainaghi, Phillips, & Zavarrone, 2017) ทำให้ยังไม่มีเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานใดที่ผู้ประกอบการกิจการสปาไทย สามารถนำไปประเมิน เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริง และนำผลการประเมินนั้นไปกำหนดแนวทาง ในการแก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ที่สามารถยกระดับความสามารถในการแข่งขันและ การดำเนินธุรกิจที่ดีได้

การนำแนวคิดโซ่อุปทานการท่องเที่ยวและการประเมินผลการดำเนินงานมาปรับใช้กับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยเฉพาะกับกิจการสปาไทยคู่ขนานกับการทบทวนวรรณกรรมด้านการประเมินที่ผ่านมามีพบว่า แนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้ (Criteria and Indicator Approach) สามารถนำมาพัฒนาเป็นกรอบการประเมิน (Assessment Framework) ซึ่งเป็นแนวคิดการประเมินแบบใหม่ (New Approach) ที่มีโครงสร้างแบบลำดับขั้น (Hierarchical) ประกอบด้วย ชุดข้อมูล 4 ระดับ ได้แก่ หลักการ เกณฑ์ ตัวบ่งชี้ และตัวตรวจสอบ (CIFOR, 1999) ซึ่งเป็นโครงสร้างที่สอดคล้องและสามารถนำมาปรับใช้กับโครงสร้างของโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ได้ นอกจากนี้ ยังปรากฏข้อค้นพบและสามารถสรุปได้ว่า (1) แนวทางการประเมินการจัดการโซ่อุปทาน การท่องเที่ยวที่ผ่านมามีข้อจำกัดด้านเนื้อหาและประเด็นอื่น ๆ อยู่มากร (2) การจัดการโซ่อุปทาน การท่องเที่ยวส่วนใหญ่นำเสนอเพียงแคกรอบแนวคิดและแนวทางการประเมินไว้อย่างกว้าง ๆ เท่านั้น (3) ยังไม่พบว่ามีการศึกษาใดที่ศึกษาและพัฒนากรอบการประเมินตามแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้สำหรับประเมินการ จัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทย และ (4) ยังไม่พบการศึกษาใดที่ได้พัฒนาตัวตรวจสอบสำหรับประเมินตัวบ่งชี้การจัดการโซ่อุปทาน การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทย

ดังที่กล่าวนี้ ทำให้ผู้วิจัยสนใจพัฒนากรอบการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยขึ้น เพื่อกำหนดชุดข้อมูลของหลักการ เกณฑ์ ตัวบ่งชี้ และตัวตรวจสอบ

ตามแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้ ซึ่งเป็นเครื่องมือให้ผู้ประกอบการกิจการสปาไทยสามารถนำไปประเมินตนเอง (Self-Assessment) เพื่อทราบถึงสถานะ จุดแข็ง จุดอ่อน ตลอดจนนำไปกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรให้ครอบคลุมในทุกมิติ ยกระดับคุณภาพการดำเนินงานและการบริการสู่ความเป็นเลิศ และสร้างโซ่คุณค่าให้เกิดขึ้นกับผู้ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังสามารถนำไปประเมินเพื่อคัดเลือกผู้ส่งมอบที่จะมาอยู่ในโซ่คุณค่าของตนได้อีกประการหนึ่ง รวมถึงมีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) และแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 - 2564) ว่าด้วยยุทธศาสตร์การสร้างสมดุลให้กับการท่องเที่ยวไทยผ่านการตลาดเฉพาะกลุ่มการส่งเสริมวิถีไทยได้เช่นกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนารอบการประเมินการจัดการโซ่คุณค่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทย
2. เพื่อพัฒนาโปรแกรมรอบการประเมินการจัดการโซ่คุณค่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยแบบออนไลน์
3. เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการโซ่คุณค่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระหว่างผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ได้รับรางวัลกับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ไม่ได้รับรางวัล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหาการพัฒนากรอบการประเมินการจัดการโซ่คุณค่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยได้จากการทบทวนและศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) แนวคิดการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 2) แนวคิดการจัดการโซ่คุณค่าการท่องเที่ยว 3) การประยุกต์เกณฑ์และมาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และ 4) แนวคิดการพัฒนากรอบการประเมินตามแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้

2. ขอบเขตของประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครอบคลุมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามพ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ทั่วประเทศ

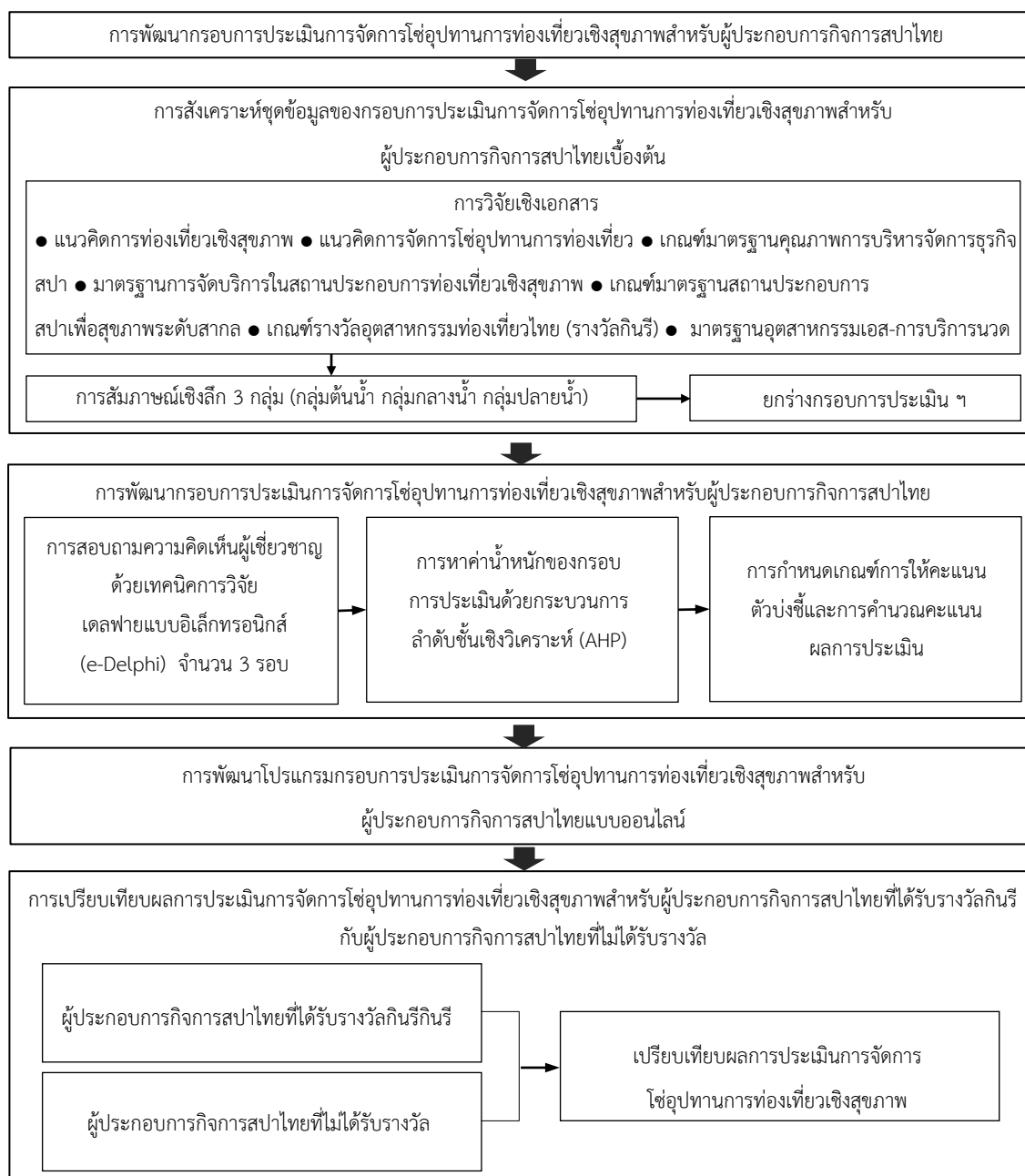
3. ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษาในการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ได้แก่

3.1 ตัวแปรต้น เป็นวิธีการจัดการโซ่คุณค่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้ประกอบการกิจการสปาไทย 2 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ได้รับรางวัลกิตติ จำนวน 13 รายกับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ไม่ได้รับรางวัล จำนวน 13 ราย รวม 26 ราย

3.2 ตัวแปรตาม เป็นผลการประเมินการจัดการโซ่คุณค่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทย (หน่วยวัดเป็นคะแนน)

กรอบแนวทางการวิจัย

การพัฒนากรอบการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยได้สังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศตามแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้ (Lammerts van Bueren & Blom, 1997) ร่วมกับเทคนิคการวิจัยเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Delphi) (Mamaqi, Miguel, & Olave, 2010) ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวทางการพัฒนากรอบการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทย

สมมติฐานของการวิจัย

ผลการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระหว่างผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ได้รับรางวัลกับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ไม่ได้รับรางวัลมีความแตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กล่าวถึง องค์ประกอบและลักษณะการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของ Voigt (2014), Dimanche and Andrades (2015) และแนวคิดสปาเพื่อสุขภาพของ Department of Health Service Support (2013)
2. แนวคิดการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว กล่าวถึง การดำเนินกิจกรรมที่เชื่อมโยงเป็นโซ่ระหว่างผู้ประกอบการต้นน้ำ ผู้ประกอบการกลางน้ำ เพื่อส่งมอบสินค้าการท่องเที่ยวบนความต้องการของตลาดนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการปลายทางของ Zhang, Song, and Huang (2009) และ Song (2012)
3. การประยุกต์เกณฑ์และมาตรฐานการจัดการบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้แก่ มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Department of Tourism, 2015) เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจ (Department of Business Development, 2016) เกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล (Department of Health Service Support, 2016) เกณฑ์รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (รางวัลกินรี) (TAT, 2017) มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส-การบริการนวดและสปา (TISI, 2018)
4. การพัฒนากรอบการประเมินตามแนวทางเกณฑ์และตัวบ่งชี้ (Criteria and Indicator Approach) หรือ C&I Approach มีโครงสร้างของชุดข้อมูล 4 ระดับ คือ หลักการ (Principle: P) เกณฑ์ (Criteria: C) ตัวบ่งชี้ (Indicator: I) และตัวตรวจสอบ (Verifier: V) (CIFOR, 1999; Ritchie et al., 2000) และดำเนินการตามแบบ Top-down and Bottom-up Approach (Prabhu et al., 1996)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธีหลายขั้นตอน (Multiphase Mixed Methods) (Creswell, 2014) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพนำวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และการออกแบบการพัฒนาเครื่องมือ (Instrument-Development Design) ที่ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเป็นตัวหลักและวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นตัวรอง (qual → QUAN) (Edmonds & Kennedy, 2017) กำหนดดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การพัฒนากรอบการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทย (Thai-SPA' TSCMA) ดำเนินการดังนี้

1. การสังเคราะห์ชุดข้อมูลของกรอบการประเมินเบื้องต้นจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศด้วยการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์

เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ทรงคุณวุฒิในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 3 กลุ่ม (กลุ่มต้นน้ำ กลุ่มกลางน้ำ กลุ่มปลายน้ำ) รวม 9 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกลักษณะกึ่งโครงสร้างแบบปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสรุปสะสม (Cumulative Summarization) แล้วนำมาয়กร่างกรอบการประเมิน ประกอบด้วย ชุดข้อมูลของหลักการ เกณฑ์ ตัวบ่งชี้ และตัวตรวจสอบ

2. การสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาฉันทามติ (Consensus) ของกรอบการประเมิน ด้วยเทคนิคการวิจัยเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Delphi) จำนวน 3 รอบ ดำเนินการดังนี้

2.1 กำหนดผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว การจัดการและบริหารการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและกิจการสปาไทย ไม่น้อยกว่า 10 ปี ทั้งสายวิชาการและสายปฏิบัติการ จำนวน 18 คน ครอบคลุมทั่วประเทศ (MacMillan, 1971) ด้วยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2.2 การวัดฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้ทฤษฎีเซต (Rough Set Theory) (Sumaman & Seree, 2016) ด้วยค่าคุณภาพของการประมาณขอบเขตล่าง ($QL \geq 0.75$) จากคุณสมบัติความเหมาะสม (a_1) และความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ (a_2) ของผู้เชี่ยวชาญที่เห็นด้วยกับในแต่ละชุดข้อมูลของหลักการ เกณฑ์ และตัวบ่งชี้

3. การจัดลำดับและน้ำหนักความสำคัญของกรอบการประเมินด้วยกระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytic Hierarchy Process: AHP) ดำเนินการดังนี้

3.1 กำหนดผู้เชี่ยวชาญในกระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์เป็นกลุ่มเดียวกับผู้เชี่ยวชาญในเทคนิคการวิจัยแบบ e-Delphi จำนวน 6 คน ครอบคลุมทั่วประเทศ (Saaty & Vargas, 2012) ด้วยการเลือกแบบเจาะจง

3.2 การสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ด้วยแบบสอบถามทางออนไลน์ แล้วนำผลที่ได้มาจัดลำดับและน้ำหนักความสำคัญของชุดข้อมูลของหลักการ เกณฑ์ และตัวบ่งชี้ ด้วยโปรแกรม AHPcalc-v2018-09-15 (Goepel, 2013) แล้วกำหนดค่าถ่วงน้ำหนัก (Weighted) ของชุดข้อมูลของหลักการ เกณฑ์ และตัวบ่งชี้ โดยพิจารณาค่าสัดส่วนความสอดคล้อง (Consistency Ratio: CR) กำหนดให้ $CR < 10\%$

4. กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตัวบ่งชี้และการคำนวณคะแนนผลการประเมิน ดำเนินการดังนี้

4.1 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตัวบ่งชี้ (Indicator Score: IS) จากการพิจารณาตัวตรวจสอบว่า “มี/ใช่” หรือ “ไม่มี/ไม่ใช่”

4.2 กำหนดการคำนวณคะแนนผลการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยด้วยวิธีการให้คะแนนแบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Sum Model)

4.3 กำหนดการจัดระดับการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทย (Thai-SPA' TSCMA Star) ได้ 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับที่ 1 (ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน) ถึงระดับที่ 5 (ดีเด่น)

ระยะที่ 2 การพัฒนาโปรแกรมกรอบการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยแบบออนไลน์ (Thai-SPA' TSCMA Online) ดำเนินการดังนี้

ผู้วิจัยนำกรอบการประเมินที่ได้พัฒนาขึ้นไปพัฒนาเป็นโปรแกรมกรอบการประเมินแบบออนไลน์ โดยใช้แนวคิดการพัฒนานวัตกรรมของ van de Ven, Angle, and Poole (1989) ผสานแนวคิดวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle) ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) ใช้งานบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยโปรแกรม PHP 7.0.0 และจดโดเมน (Domain)

ภายใต้ชื่อ www.thaispaaf.com พร้อมกับจัดทำคู่มือโปรแกรมกรอบการประเมินแบบออนไลน์

ระยะที่ 3 การเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระหว่างผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ได้รับรางวัลกับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ไม่ได้รับรางวัล ดำเนินการดังนี้

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการกิจการสปาไทยด้วยการเลือกแบบเจาะจง 2 กลุ่มครอบคลุมทั่วประเทศ คือ ผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ได้รับรางวัลกีนรี จำนวน 13 ราย และผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ไม่ได้รับรางวัล จำนวน 13 ราย รวม 26 ราย
2. การประเมินผลการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของกลุ่มตัวอย่างด้วยโปรแกรมกรอบการประเมินแบบออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น
3. เปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระหว่างผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ได้รับรางวัลกับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ไม่ได้รับรางวัล ด้วยสถิติทดสอบแมน-วิทนี ยู (The Mann-Whitney U Test) (Mann, 1947 cited in Nachar, 2008)

สรุปผลการวิจัย

ผลการพัฒนากรอบการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทย แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนารอบการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทย

1. ผลการพัฒนารอบการประเมิน ประกอบด้วยชุดข้อมูล 4 หลักการ ได้แก่ 1) หลักการด้านการบูรณาการกระบวนการภายใน 2) หลักการด้านการจัดการเพื่อขยายฐานลูกค้าและตลาด 3) หลักการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 4) หลักการด้านการเงินและเศรษฐกิจ ประกอบด้วย 12 เกณฑ์ 36 ตัวบ่งชี้ และ 135 ตัวตรวจสอบ และค่าถ่วงน้ำหนักของตัวบ่งชี้ ดังแสดงในตารางที่ 1



คู่มือโปรแกรมกรอบ
การประเมินแบบออนไลน์



กรอบการประเมิน
การจัดการโซ่อุปทาน
การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ฯ

ตารางที่ 1 กรอบการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการ
กิจการสปาไทย

หลักการ (P)	เกณฑ์ (C)	ตัวบ่งชี้ (I)	ค่าถ่วงน้ำหนัก ตัวบ่งชี้ (W)	จำนวน ตัวตรวจสอบ (V)
P.1 หลักการด้านการ บูรณาการกระบวนการ ภายใน (0.221)	C.1.1 ด้านผู้นำองค์กร (0.170)	I. 1.1.1 มีการแสดงออกถึง ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ระดับสูง (0.300)	0.011	4
		I.1.1.2 มีการกำกับองค์กร (0.305)	0.011	4
		I.1.1.3 มีการสื่อสารองค์กร (0.395)	0.015	3
	C.1.2 ด้านการบริหาร เชิงกลยุทธ์ (0.222)	I.1.2.1 มีการวางแผน เชิงกลยุทธ์ (0.336)	0.016	3
		I.1.2.2 มีการนำแผนกลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติ (0.664)	0.033	4
	C.1.3 ด้านการสนับสนุน การปฏิบัติการ (0.122)	I.1.3.1 มีการดำเนินการ จัดซื้อ/ จัดจ้าง (0.327)	0.009	5
		I.1.3.2 มีการควบคุมวัสดุ อุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ (0.673)	0.018	4
	C.1.4 ด้านการจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศ (0.144)	I.1.4.1 มีการจัดการระบบ ข้อมูลสารสนเทศ (0.525)	0.017	3
		I.1.4.2 มีการจัดการระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ (0.475)	0.015	4
	C.1.5 ด้านความ ปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (0.158)	I.1.5.1 มีการดำเนินการ ด้านความปลอดภัย (0.242)	0.008	5
		I.1.5.2 มีการดำเนินการ ด้านอาชีวอนามัย (0.217)	0.008	4
		I.1.5.3 มีการดำเนินการ ด้านสถานที่ ภูมิทัศน์และ สภาพแวดล้อม (0.294)	0.010	3
		I.1.5.4 มีการจัดการด้าน ทรัพยากร ธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม (0.247)	0.009	4

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หลักการ (P)	เกณฑ์ (C)	ตัวบ่งชี้ (I)	ค่าถ่วง น้ำหนัก ตัวบ่งชี้ (W)	จำนวน ตัวตรวจสอบ (V)
P.1 หลักการด้านการ บูรณาการกระบวนการ ภายใน (0.221)	C.1.6 ด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ (0.184)	I.1.6.1 มีการวางแผน ความต้องการบุคคล (0.124)	0.005	4
		I.1.6.2 มีการสรรหา/ การได้มาซึ่งพนักงานที่มี ศักยภาพ (0.197)	0.008	4
		I.1.6.3 มีการพัฒนาพนักงาน ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร (0.227)	0.009	4
		I.1.6.4 มีการจัดการแรงงาน สัมพันธ์เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ แก่พนักงาน (0.186)	0.008	5
		I.1.6.5 มีการพัฒนาผลงาน เพื่อสร้างการแข่งขัน (0.266)	0.011	5
P.2 หลักการด้านการ จัดการเพื่อขยายฐาน ลูกค้าและตลาด (0.333)	C.2.1 ด้านการพัฒนา ผลิตภัณฑ์ (0.433)	I.2.1.1 มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการ ของตลาด (0.269)	0.039	4
		I.2.1.2 มีการพัฒนาคุณภาพ ผลิตภัณฑ์สู่มาตรฐานสากล (0.222)	0.032	4
		I.2.1.3 มีการจัดการคุณภาพ การบริการ (0.325)	0.047	5
		I.2.1.4 มีการคงไว้ซึ่ง ความเป็นมาและเอกลักษณ์ ของผลิตภัณฑ์ (0.184)	0.027	3
	C.2.2 ด้านการบริหาร การขายและการตลาด (0.567)	I.2.2.1 มีการจัดการและ บริหารงานขาย (0.251)	0.047	4
		I.2.2.2 มีการศึกษาข้อมูล ตลาดและผู้บริโภค (0.245)	0.046	4
		I.2.2.3 มีการจัดการสื่อสาร การตลาด (0.240)	0.045	4

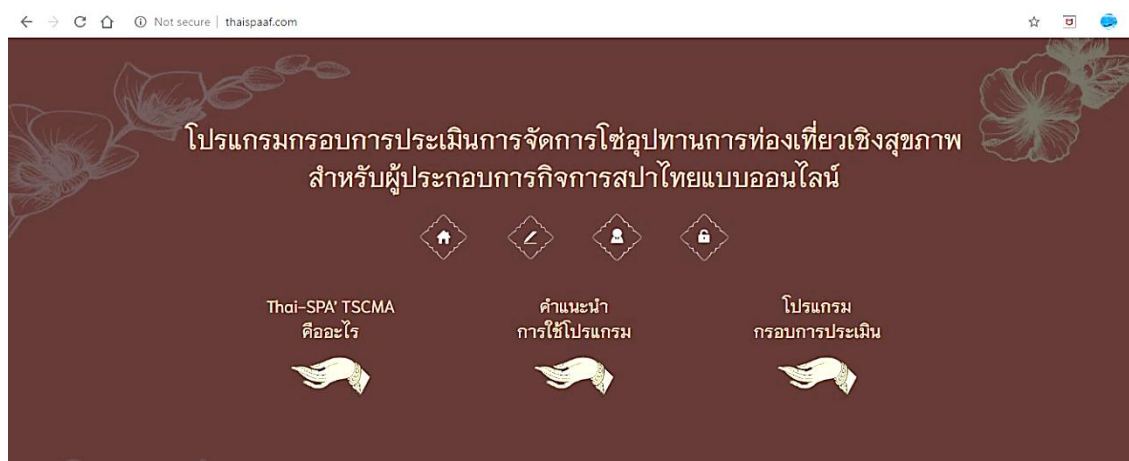
ตารางที่ 1 (ต่อ)

หลักการ (P)	เกณฑ์ (C)	ตัวบ่งชี้ (I)	ค่าถ่วง น้ำหนัก ตัวบ่งชี้ (W)	จำนวน ตัวตรวจสอบ (V)
P.2 หลักการด้านการจัดการเพื่อขยายฐานลูกค้าและตลาด (0.333)	C.2.1 ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (0.433)	I.2.2.4 มีการประมาณการความต้องการของลูกค้าและตลาด (0.264)	0.050	3
P.3 หลักการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (0.231)	C.3.1 ด้านลูกค้า (0.638)	I.3.1.1 มีการดำเนินการด้านเสียงของลูกค้า (0.500)	0.074	4
		I.3.1.2 มีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (0.500)	0.074	3
	C.3.2 การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบวัตถุดิบ/ผู้ให้บริการ (0.362)	I.3.2.1 มีการตระหนักด้านการเชื่อมโยงโซ่อุปทาน (0.290)	0.024	3
		I.3.2.2 มีการสื่อสารกับผู้ส่งมอบวัตถุดิบ/ผู้ให้บริการ (0.386)	0.032	3
		I.3.2.3 มีการสร้างความร่วมมือกับผู้ส่งมอบวัตถุดิบ/ผู้ให้บริการ (0.324)	0.027	3
P.4 หลักการด้านการเงินและเศรษฐกิจ (0.215)	C.4.1 ด้านมูลค่าทางเศรษฐกิจ (0.509)	I.4.1.1 มีการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้องค์กร (0.410)	0.044	4
		I.4.1.2 มีการดำเนินการด้านต้นทุน (0.318)	0.035	3
		I.4.1.3 มีการจัดการและบริหารสินทรัพย์ (0.272)	0.030	3
	C.4.2 ด้านการจัดการทางการเงิน (0.491)	I.4.2.1 มีการจัดทำแผนงบประมาณการเงินเพื่อการลงทุนและเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ (0.546)	0.058	3
		I.4.2.2 มีการจัดการและบริหารความเสี่ยงทางการเงิน (0.454)	0.048	3

หมายเหตุ: () หมายถึง ค่าถ่วงน้ำหนักความสำคัญในแต่ละชุดข้อมูล

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาโปรแกรมกรอบการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยแบบออนไลน์

2.1 ผลการพัฒนาโปรแกรมกรอบการประเมินแบบออนไลน์ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน สามารถเข้าถึงโปรแกรมได้ที่ www.thaispaaf.com โดยมีหน้าจอหลัก (Home) ของโปรแกรม ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 หน้าจอหลักโปรแกรมกรอบการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยแบบออนไลน์

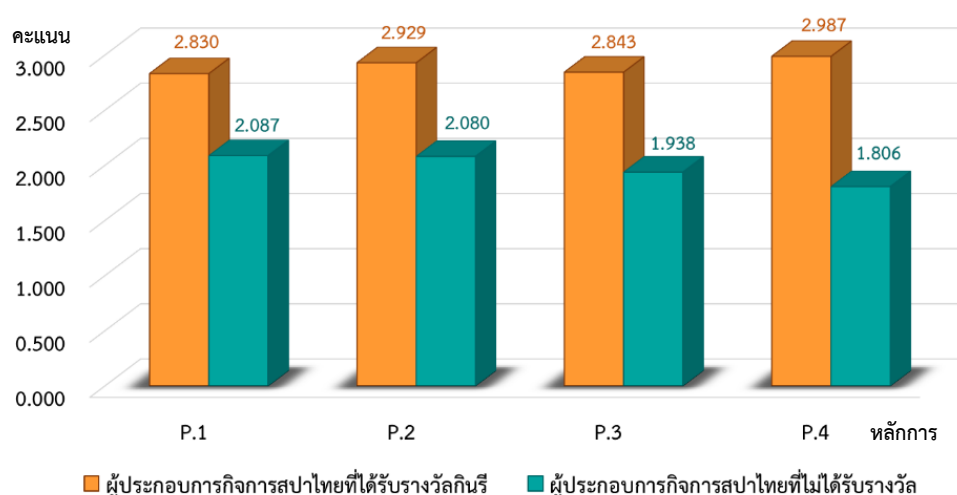
2.2 ผลการประเมินความเหมาะสมการใช้โปรแกรมกรอบการประเมินแบบออนไลน์ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสะดวกในการนำไปใช้ 2) ด้านความถูกต้องในการใช้งาน 3) ด้านลักษณะทั่วไปของโปรแกรม และ 4) ด้านความชัดเจนของคู่มือการใช้โปรแกรม ดำเนินการประเมินใน 2 รูปแบบ ดังนี้

1) ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการสปาไทย ด้านการวัดผล และด้าน IT รวม 6 ราย ผลปรากฏว่า โปรแกรมกรอบการประเมินแบบออนไลน์มีความเหมาะสมทั้ง 4 ด้าน โดยมีความตรงเชิงเนื้อหาในระดับดีเยี่ยม ($S-CVI/Ave=0.99$) (Polit & Beck, 2006)

2) ประเมินโดยผู้ใช้งานจากผู้ประกอบการกิจการสปาไทย รวม 15 ราย ผลปรากฏว่า โปรแกรมกรอบการประเมินแบบออนไลน์โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($Mean=4.48$) และสรุปได้ว่าโปรแกรมกรอบการประเมินแบบออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้งาน

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระหว่างผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ได้รับรางวัลกับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ไม่ได้รับรางวัล

ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ได้รับรางวัลมีคะแนนผลการประเมินสูงกว่าผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ไม่ได้รับรางวัล ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 สรุปผลการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระหว่างผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ได้รับรางวัลกินรีกับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ไม่ได้รับรางวัล

ผลการเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระหว่างผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ได้รับรางวัลกินรีกับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ไม่ได้รับรางวัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Mann-Whitney U Test=19.500$, $Z=-3.844$, $p-value=.000$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยด้วยสถิติทดสอบแมน-วิทนี ยู

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (ราย)	Mean Rank	Mann- Whitney U	Z-test	p-value
ผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ได้รับรางวัลกินรี	13	19.769	19.500	-3.844**	.000
ผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ไม่ได้รับรางวัล	13	7.231			

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

1. การพัฒนากรอบการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทย ประกอบด้วย ชุดข้อมูล 4 หลักการ 12 เกณฑ์ 36 ตัวบ่งชี้ และ 135 ตัวตรวจสอบ ได้แก่ หลักการด้านการบูรณาการกระบวนการภายใน (6 เกณฑ์ 18 ตัวบ่งชี้ 72 ตัวตรวจสอบ) หลักการด้านการจัดการเพื่อขยายฐานลูกค้าและตลาด (2 เกณฑ์ 8 ตัวบ่งชี้ 31 ตัวตรวจสอบ) หลักการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2 เกณฑ์ 5 ตัวบ่งชี้ 16 ตัวตรวจสอบ) และหลักการด้านการเงินและเศรษฐกิจ (2 เกณฑ์ 5 ตัวบ่งชี้ 16 ตัวตรวจสอบ) ดังนี้

หลักการด้านการบูรณาการกระบวนการภายใน ประกอบด้วย 6 เกณฑ์ในด้านผู้นำองค์กร ด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติการ ด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งพบว่า ด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์มีน้ำหนักความสำคัญสูงสุด เนื่องจากผู้ประกอบการต้องสามารถวางแผนเชิงกลยุทธ์จากการวิเคราะห์บริบทภายในและภายนอก ทรัพยากรที่จำเป็น แล้วกำหนดประเด็นปัญหา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานร่วมกันในโซ่อุปทาน และพร้อมที่จะนำไปสู่การปฏิบัติที่มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ติดตาม พร้อมกับการทบทวนผลการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงแผนกลยุทธ์ต่อไปได้ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ สอดคล้องกับ de Waart and Steve (2004) ที่กล่าวว่ากระบวนการของโซ่อุปทานควรเริ่มต้นด้วยการกำหนดกลยุทธ์องค์กร รวมถึงการประเมินผลการดำเนินงานที่มีบทบาทสำคัญต่อการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์องค์กร เพื่อสามารถยกระดับความสามารถในการแข่งขันได้อีกด้วย

หลักการด้านการจัดการเพื่อขยายฐานลูกค้าและตลาด ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และด้านการบริหารการขายและการตลาดที่มีน้ำหนักความสำคัญมากกว่า เนื่องจากการตลาดเกี่ยวเนื่องกับการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสร้างคุณค่า และสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดด้วยการศึกษาข้อมูลตลาด ประมาณการความต้องการของตลาดและมีการสื่อสารการตลาดที่เหมาะสม ร่วมกับการจัดการและบริหารงานขาย เช่นเดียวกับที่ Kotler & Keller (2012) กล่าวว่ากิจกรรมทางการตลาดสามารถสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นในตราสินค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Banerjee and Mishra (2017) ที่กล่าวว่าการจัดการโซ่อุปทานที่ดีส่งผลต่อส่วนแบ่งการตลาดและการเติบโตของยอดขาย

หลักการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ในด้านลูกค้าและด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบวัตถุดิบ/ ผู้ให้บริการ ปรากฏว่าด้านลูกค้ามีน้ำหนักความสำคัญมากกว่าเนื่องจากการเข้าใจความต้องการของลูกค้า การมีปฏิสัมพันธ์และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญสู่ความสำเร็จขององค์กรได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gorane and Kant (2017) ที่ระบุว่ากระบวนการโซ่อุปทานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตอบสนองการดำเนินการที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและผลประโยชน์ด้านการเงินที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

หลักการด้านการเงินและเศรษฐกิจ ประกอบด้วย 2 เกณฑ์ในด้านมูลค่าทางเศรษฐกิจและด้านการจัดการทางการเงิน ซึ่งมีความสำคัญใกล้เคียงกัน โดยผู้ประกอบการควรวางแผนและดำเนินการให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินให้เกิดขึ้นในองค์กร รวมถึง การดำเนินการทางการเงิน ต้นทุน และจัดสรรการใช้สินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Boon-Itt and Pongpanarat (2011) ที่สรุปว่าการจัดการโซ่อุปทานการบริการควรบูรณาการและการควบคุมกระบวนการบริการ สินค้า ข้อมูลข่าวสาร และการเงินภายในองค์กรและองค์กรภายนอกด้วยเช่นกัน

2. การพัฒนาโปรแกรมการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยแบบออนไลน์พัฒนาขึ้นในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน ที่ผู้ประกอบการกิจการสปาไทยสามารถนำไปประเมิน (Self-Assessment) เพื่อความสะดวกในการคำนวณและสามารถนำไปใช้ได้จริงแทนการประเมินแบบดั้งเดิมด้วยกระดาษ-ดินสอ (Paper-Pencil Method) และเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบันที่มีการประยุกต์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Digital) ตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) และแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม พบว่า บางครั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สร้างขึ้นเกิดความล้มเหลวและไม่ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน ดังนั้น การพัฒนาโปรแกรมที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จึงควรได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งานในเบื้องต้นก่อน (Vashishth, 2014) ซึ่งโปรแกรมการประเมินแบบออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นนี้ ได้ผ่านการยอมรับและทดลองใช้จากผู้ประกอบการกิจการสปาไทย โดยผลการทดลองใช้บ่งชี้ว่าโปรแกรมนี้สามารถนำไปใช้งานได้จริงและช่วยในการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้

3. การเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ได้รับรางวัลกับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ไม่ได้รับรางวัล

การประเมินผลการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นอีกหนึ่งแนวทางหนึ่งในการบริหารจัดการด้วยการบูรณาการกิจกรรมและการดำเนินงานเป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงระหว่างองค์กรการท่องเที่ยว (Sifolo, 2015) โดยเฉพาะกิจการสปาไทยที่ต้องยอมรับว่าได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวและเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีภูมิปัญญาและอัตลักษณ์ความเป็นไทยที่เป็นฐานสำคัญในการพัฒนาสปาไทย ผลการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระหว่างผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ได้รับรางวัลกับผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ไม่ได้รับรางวัล บ่งบอกได้ว่าผู้ประกอบการสามารถยกระดับความสามารถในการแข่งขันของตนเองและเพิ่มขนาดของธุรกิจให้เติบโตได้มากขึ้นจากการดำเนินการใน 4 หลักการ ครอบคลุมทุกเกณฑ์ ตามแต่ละตัวบ่งชี้และตัวตรวจสอบ เนื่องจากผลการศึกษาสอดคล้องกับ Szpilko (2017) ที่ได้กล่าวว่าการดำเนินการตามแผนงานของโซ่อุปทานที่ดีจะส่งผลให้ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันได้ ดังจะเห็นได้จากผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ได้รับรางวัลก็มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีเด่น (5 ดาว) เมื่อเทียบกับผู้ประกอบการกิจการสปาที่ไม่ได้รับรางวัลมีผลการประเมินเฉลี่ยอยู่ในระดับดี (4 ดาว) นั่นหมายความว่าผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ได้รับรางวัลก็อาจจะเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ด้วยการพัฒนาและดำเนินการตามหลักการทั้ง 4 หลักการ แม้ว่ารางวัลก็จะเป็นรางวัลที่รับรองถึงคุณภาพของสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวเฉพาะด้าน ไม่ได้เป็นรางวัลเกี่ยวกับการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวแต่อย่างใด หากแต่เจตนารมณ์สำคัญของรางวัลก็เพื่อต้องการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยสู่การพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการที่มีการจัดการอย่างเป็นระบบและมีความยั่งยืน

ซึ่งการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่ดีสามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลที่ได้รับให้แก่ผู้ประกอบการในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องข้อสรุปผลการวิจัยของ Sainaghi et al. (2017, pp. 55-56)

นอกจากนี้ หากพิจารณาผู้ประกอบการกิจการสปาไทยที่ได้รับรางวัลกินรี ปรากฏว่ามีโครงสร้างการบริหารจัดการและมีความพร้อมของทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจที่อยู่ในรูปของบริษัทจำกัด เพราะหากว่าผู้ประกอบการไม่มีความพร้อมทั้งโครงสร้างและทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงานแล้ว ก็ไม่อาจจะได้รับรางวัลกินรีได้ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Rastislav and Silvia (2015) กล่าวว่า การจัดการความสำเร็จขององค์กรธุรกิจนั้นควรมีเครื่องมือทางการบริหาร เพื่อนำมาเป็นแนวทางและขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผู้ประกอบการกิจการสปาไทยสามารถนำโปรแกรมการประเมินแบบออนไลน์นี้ไปประเมินองค์กรด้วยตัวเอง (Self-Assessment) เพื่อให้ทราบถึงจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนาสำหรับปรับปรุงและพัฒนาการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและกิจกรรมการดำเนินงานต่าง ๆ ได้
2. ผู้ประกอบการกิจการสปาไทยสามารถใช้กรอบการประเมินนี้ไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับจัดอันดับและพิจารณาคัดเลือกผู้ส่งมอบวัตถุดิบ/ ผู้ให้บริการที่จะมาเป็นโซ่อุปทานร่วมกับองค์กรได้
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสามารถนำโปรแกรมการประเมินแบบออนไลน์ไปใช้ประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวกับผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพต่าง ๆ เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปนำเสนอเชิงนโยบายสำหรับพัฒนาผู้ประกอบการได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรนำเทคนิคและวิธีวิทยาการวิจัยอื่น ๆ ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเข้ามาผสมผสานเพื่อพัฒนารอบการประเมินให้มีความหลากหลายและครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างหรือองค์กรต่าง ๆ ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวให้ครอบคลุมมากขึ้น
2. ควรนำกรอบการประเมินไปศึกษาวิจัยเชิงปริมาณกับผู้ประกอบการเชิงสุขภาพที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรม (Cluster) เดียวกัน เพื่อวิเคราะห์ความสามารถในการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว และกำหนดเป็นแนวทางพัฒนาการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันได้อย่างชัดเจน
3. ควรขยายผลศึกษาและพัฒนากรอบการประเมินในประเด็นต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น การพัฒนาความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาอย่างยั่งยืน การพัฒนานวัตกรรมองค์กร เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนการวิจัยภายใต้แผนงานเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนานักวิจัยรุ่นใหม่ตามทิศทางยุทธศาสตร์การวิจัยและนวัตกรรม ประเภทบัณฑิตศึกษา จากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ประจำปี 2562

References

- Banerjee, M., & Mishra, M. (2017). Retail supply chain management practices in India: A business intelligence perspective. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 34(24), 248 - 259.
- Boon-itt, S., & Pongpanarat, C. (2011). Measuring Service Supply Chain Management Processes: The Application of the Q-Sort Technique. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 2(3), 217 - 221.
- CIFOR. (1999). *Guidelines for Applying Multi-Criteria Analysis to the Assessment of Criteria and Indicators*. Jakarta: AFTERHOURS.
- Creswell, J. W. (2014). *Educational Research: Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. (4thed.). New York: Pearson.
- Department of Business Development. (2016). *Spa Service Quality Standard*. Retrieved January 14th, 2018 from http://dbd.go.th/ewt_dl_link.php?nid=469402399
- Department of Health Service Support. (2013). *Spa Enterprise* (5thed.). Bangkok: The Agricultural Cooperative Federation of Thailand Limited.
- Department of Health Service Support. (2016). *International Spa Service Quality Standard*. Bangkok: Genesis Media Com Co., Ltd.
- Department of Tourism. (2015). *WELLNESS SERVICES STANDARD FOR TOURISM*. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House.
- de Waart, D., & Steve, K. (2004). 5 Steps to Service Supply Chain Excellence. *Supply Chain Management Review*, 1(8), 28 - 35.
- Dimanche, F., & Andrades, L. (2015). *Tourism in Russia: A Management Handbook*. Bingley: Emerald.
- Edmonds, W. A., & Kennedy, T. D. (2017). *An Applied Reference Guide to Research Designs: Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods* (2nded.). California: SAGE.
- Goepel, K. D. (2013). Implementing the analytic hierarchy process as a standard method for multi-criteria decision making in corporate enterprises – a new AHP excel template with multiple inputs. *Proceedings of the international symposium on the analytic hierarchy process* (pp. 1-10). Kuala Lumpur, Malaysia.

- Gorane, S., & Kant, R. (2017). Supply chain practices and organizational performance: An empirical investigation of Indian manufacturing organizations. *The International Journal of Logistics Management*, 28(1), 75 - 101.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. (14thed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Lammerts van Bueren, E. M., & Blom, E. M. (1997). *Hierarchical framework for the formulation of sustainable forest management standards*. Rotterdam: Veenman Drukkers
- MacMillan, T. T. (1971). *The delphi technique*. Paper Presented at the annual meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on Research and Development, May 3-5, 1971. Monterey: California
- Malhotra, Mamaqi, X., Miguel, J., & Olave, P. (2010). The e-delphi method to test the importance competence and skills: case of the lifelong learning Spanish trainers. *Engineering and Technology*, 4(1), 1204 - 1212.
- Nachar, N. (2008). The Mann-Whitney U: A test for assessing whether two independents samples come from the same distribution. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, 4(1), 13 - 20.
- Office of the Permanent Secretary (2106). *Tourism Economic Review 3*. Bangkok: Excellent Business Management.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2006). The Content Validity Index: Are You Sure You Know What's Being Reported? Critique and Recommendations. *Research in Nursing & Health*, 29(5), 489 - 497.
- Prabhu, R., Colfer, C. J. P., Venkateswarlu, P., Tan, L. C., Soekmadi, R., & Wollenberg, E. (1996). *Testing Criteria and Indicators for Sustainable Management of Forests: Final Report of Phase I*. Jakarta: CIFOR.
- Rastislav, R., & Silvia, L. (2015). Strategic Management of Business Performance Based on Innovations and Information Support in Specific Conditions of Slovakia. *Journal of Competitiveness*, 7(1), 3 - 21.
- Ritchie, B., McDougall, C., Haggith, M., & de Oliveira, N. B. (2000). *Criteria and Indicators of Sustainability in Community Managed Forest Landscapes: An Introductory Guide*. Jakarta: SMT Grafika Desa Putera.
- Saaty, T. L., & Vargas, L. G., (2012). *Models, Methods, Concepts & Applications of the Analytic Hierarchy Process*. (2nded). New York: Springer Science Business Media.

- Sainaghi, R., Phillips, P., & Zavarrone, E. (2017). Performance measurement in tourism firms: A content analytical meta-approach. *Tourism Management*, 59(36), 36 - 56.
- Sifolo, P. P. S. (2015). A tourism theoretical gap: the case of the Northern Cape Province in South Africa. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 4(1), 1 - 12.
- Song, H. (2012). *Tourism Supply Chain Management*. New York: Routledge.
- Srisomruk, I., Laddawan, K., & Peter, R. (2014). The Study of Supply Chain and Data Model of Tourism Industry in Thailand. *SUTHIPARITHAT*, 28(85), 352 - 369.
- Sumaman, P., & Seree, C. (2016). Development of an expert Panel Consensus Measurement Procedure using Rough Set theory in the e-Delphi technique. *Research Methodolog & Cognitive Science*, 14(2), 87-101.
- Sunadtra, C. (2016). Opportunity and Competitiveness of Spa and Thai Massage Businesses in Thailand. *Kasem Bundit Journal*, 17(2), 49 - 63.
- Szpilko, D. (2017). Tourism Supply Chain-Overview of Selected Literature. *Procedia Engineering*, 182(9), 687 - 693.
- TAT. (2017). Thailand Tourism Award. Retrieved December 8th, 2018 from <http://tourismawards.tourismthailand.org/userfiles/kinnaree/files/pdf/APPHealthTourism.pdf>
- TISI. (2018). THAI SMEs STANDARD: MASSAGE AND SPA SERVICES. Retrieved January 14th, 2018 from <https://www.tisi.go.th/assets/website/pdf/tiss/25-2561.pdf>
- van de Ven, A. H., Angle, L. H., & Poole, M. S. (1989). *Research on the management of innovation*. New York: Harper & Row.
- Vashishth, M. (2014). Role of IT in HRM: Opportunities and Challenges. *Indian Journal of Research*, 3(4), 159 - 160.
- Voigt, C. (2014). Defining wellness broadly as an alternative health paradigm. In V. Cornelia, & P. Christof (Eds). *Wellness Tourism A destination perspective* (pp. 19-23). New York: Routledge.
- Zhang, X., Song, H., & Huang, G. Q. (2009). Tourism supply chain management: A new research agenda. *Tourism Management*, 30(3), 345 - 358.



Nattachai Wongsupaluk, M.B.A. (Business Administration),
Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage.
Ph.D. Candidate in Research and Statistics in Cognitive Science,
College of Research Methodology and Cognitive Science,
Burapha University.



Associate Professor, Poonpong Suksawang, Ph.D. (Educational Measurement
and Evaluation), Chulalongkorn University. College of
Research Methodology and Cognitive Science, Burapha University.



Kanok Panthong, Ph.D. (Research and Statistics in Cognitive Science),
Burapha University. College of Research Methodology and Cognitive
Science, Burapha University.