



การจัดการโซ่อุปทานสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
บริเวณอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย
SUPPLY CHAIN MANAGEMENT FOR WELLNESS TOURISM
OF SUKHOTHAI HISTORICAL PARK

อภิญญา ปาลวงค์, ไกลรุ่ง พรอนันต์*

Apinya Palawong, Klairung Ponanan*

คณะโลจิสติกส์และดิจิทัลซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยนเรศวร อ.เมือง จ.พิษณุโลก ประเทศไทย 65000

Faculty of Logistics and Digital Supply Chain, Naresuan University, Muang, Phitsanulok, Thailand, 65000

*Corresponding author e-mail: klairungp@nu.ac.th

วันที่เข้ารับ 1 มีนาคม 2566

วันที่แก้ไขบทความ 2 เมษายน 2566

วันที่ตอบรับบทความ 3 เมษายน 2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness tourism) บริเวณอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย 2) เพื่อเสนอรูปแบบการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness tourism) บริเวณอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย โดยวิธีการดำเนินงานวิจัยเป็นแบบผสมผสานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยรวบรวมข้อมูลภาพรวมของโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้วยแบบสอบถาม และนำผลลัพธ์ที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยตามหลักตัวแบบเชิงปฏิบัติการโซ่อุปทาน (SCOR model) ผลการวิจัย พบว่าการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ การจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านต้นน้ำ การจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านกลางน้ำ และการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านปลายน้ำ

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ, การจัดการโซ่อุปทานท่องเที่ยว, ตัวแบบเชิงปฏิบัติการโซ่อุปทาน

Abstract

This research aimed to study supply chain management for wellness tourism of Sukhothai Historical Park and to propose an improvement of supply chain management for wellness tourism of Sukhothai Historical Park. This mixed methodology study consisted of the qualitative method and quantitative method. Firstly, the overview of supply chain management for wellness tourism of Sukhothai Historical Park were collected by using the in-depth interviewing method. The stakeholders in the supply chain for wellness tourism were selected for in-depth interviewing as actors in the upstream and middle stream of the supply chain. Secondly, a questionnaire were used to examine the satisfaction of the tourist, an actor in downstream of the supply chain. Then supply chain management for wellness tourism of Sukhothai Historical Park were analyzed based on the results of the in-depth interviewing method and the satisfaction of tourists with supply chain management. Then, the supply chain management for wellness tourism of Sukhothai Historical Park was implemented by applying Supply Chain Operations (SCOR Model). The results showed that the supply chain management for wellness tourism of Sukhothai Historical Park consisted of 3 aspects: the supply chain management for wellness tourism in terms of upstream of the supply chain factors, middle stream of the supply chain factors, and downstream of the supply chain factors.

Keywords: Wellness tourism, Tourism supply chain management, SCOR model

1. บทนำ

ในปัจจุบันมีการผสมผสานรูปแบบการท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่แปลกใหม่ให้นักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นหนึ่งในรูปแบบการท่องเที่ยวแบบผสมผสาน และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness tourism) ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวในปัจจุบันค่อนข้างมาก (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2565) ประเทศไทยมีขนาดตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพใหญ่ที่สุดเป็น 20 อันดับแรกของโลก (กองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม, 2564) เนื่องจากประเทศไทยมีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิถีชีวิตไทย ส่งผลให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทยนั้นเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยว และเป็นที่ยอมรับจากทั่วโลก (นันทพรธ, 2560) ทั้งนี้กิจกรรมที่มีชื่อเสียงสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย ได้แก่ การนวดแผนไทย และสปาไทย

จังหวัดสุโขทัยเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ที่สำคัญ ได้แก่ อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสุโขทัย, 2563) แม้ว่าอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ที่มีความสำคัญและมีชื่อเสียง ในหลายปีที่ผ่านมาจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยลดลงอย่างต่อเนื่อง (แผนพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัย, 2560) เนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 (COVID-19) ประกอบกับแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ไม่ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวชาวไทยมากนัก ดังนั้น การผสมผสานรูปแบบการท่องเที่ยวดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นจึงเป็นแนวทางในการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัย ซึ่งบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยประกอบไปด้วยร้านนวดแผนไทย ร้านสปาไทย และโรงแรมที่มีบริการนวดแผนไทย และสปาไทยจำนวนมาก การผสมผสานการท่องเที่ยวและบริการเชิงสุขภาพจะช่วยเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวบริเวณอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ทั้งนี้การเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจำเป็นต้องมีการศึกษาการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำตลอดโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness tourism) บริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

2.2 เพื่อเสนอรูปแบบการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness tourism) บริเวณอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

3. วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษารัั้งนี้ ประกอบไปขั้นตอนการศึกษา 3 ขั้นตอน ดังแสดงในภาพที่ 1 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 การศึกษาและรวบรวมข้อมูล

3.1.1 ศึกษาทบทวน และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับจังหวัดสุโขทัยสถานที่ท่องเที่ยว สถิติการท่องเที่ยว รายได้การท่องเที่ยวของจังหวัดสุโขทัย สถานการณ์การท่องเที่ยวปัจจุบัน รวมทั้งนโยบายการท่องเที่ยวในจังหวัด และแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดสุโขทัย ตลอดจนทบทวนข้อมูล ทฤษฎี และแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการศึกษารัั้งนี้



3.1.2 ทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสาร บทความงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ถูกทบทวน เพื่อวิเคราะห์ถึงช่องว่างของปัญหาที่จะทำการศึกษา และเครื่องมือที่จะใช้ในงานวิจัย นอกจากนั้นการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะช่วยกำหนดขอบเขตปัจจัยที่จะทำการศึกษาได้

3.2 การสำรวจและรวบรวมข้อมูล

3.2.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth interview) เป็นการซักถามสนทนากันระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้สัมภาษณ์ โดยมีการตั้งคำถามอย่างละเอียดเจาะลึก และได้คำตอบวิเคราะห์อย่างละเอียดถี่ถ้วนจากผู้ถูกสัมภาษณ์ (อรนรินทร์, 2552) การถามนอกจากจะเป็นรูปแบบในเชิงการให้อธิบายแล้ว จะต้องถามถึงเหตุผล ที่มาที่ไปอย่างชัดเจน การสัมภาษณ์รูปแบบเช่นนี้นั้น จะช่วยได้ดีเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล เจตคติ ความต้องการ ให้มีความชัดเจนตรงไปตรงมา (กรแก้ว, 2007) โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดผู้ที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ทั้งนี้ประกอบด้วยผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการ ในพื้นที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแทนผู้ประกอบการมีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย จังหวัดสุโขทัย เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (ที่พัก ร้านอาหาร บริษัททัวร์) และ ผู้ให้บริการ (ร้านนวด สปา ร้านค้าเกี่ยวกับสมุนไพร) โดยใช้วิธีการกำหนดแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกสรรบุคคลที่ทำธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย จังหวัดสุโขทัย

3.2.2 แบบสอบถาม

แบบสอบถามนำมาใช้เพื่อสำรวจพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัย (เกียรติสุตา, 2552) ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อวิเคราะห์เกี่ยวกับความต้องการการท่องเที่ยวในเชิงสุขภาพ และเพื่อชี้ให้เห็นข้อควรปรับปรุงในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามด้วยการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item-objective congruence: IOC) ซึ่งคะแนนได้มาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน หลังจากนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลโดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งได้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัยจำนวน 100 คน

3.3 การวิเคราะห์ผลการวิจัย

3.3.1 วิเคราะห์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

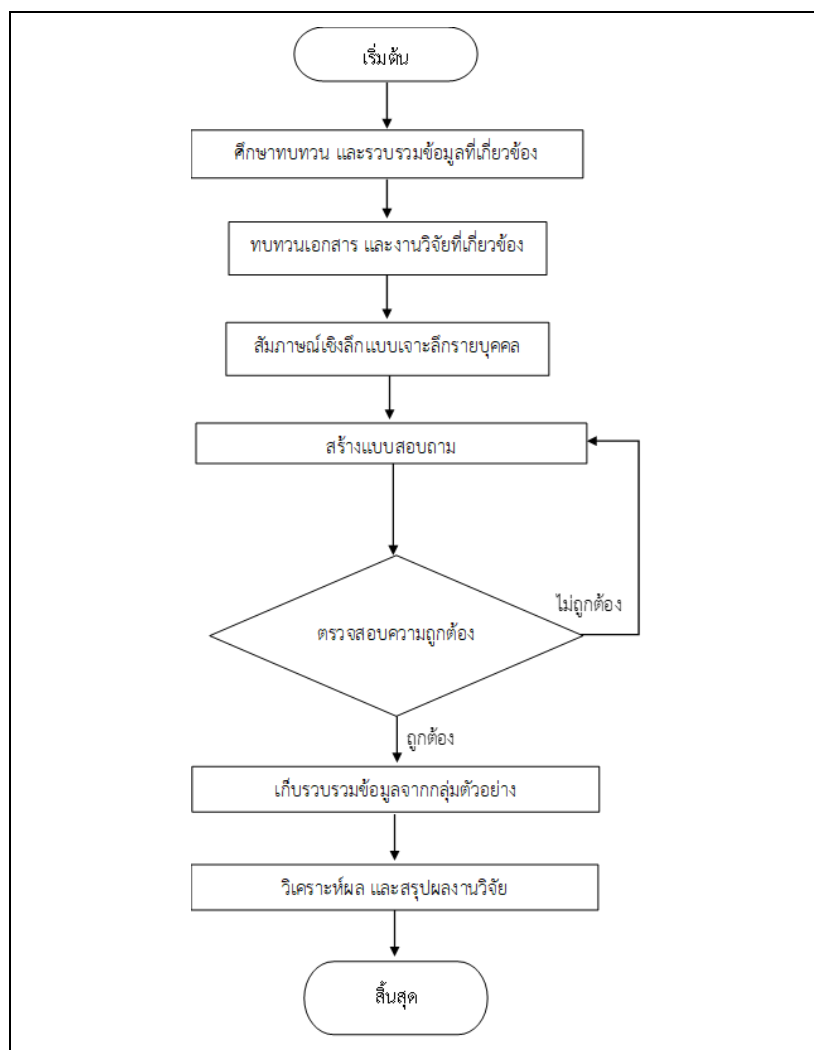
ในขั้นตอนนี้เป็นการนำผลลัพธ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ได้แก่ ผู้ประกอบการ สถาบันฝึกอบรมการนวดแผนไทย และผู้ให้บริการนวดแผนไทย / สปาไทย มาทำการวิเคราะห์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยในปัจจุบัน เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงโซ่อุปทานดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ

3.3.2 วิเคราะห์รูปแบบการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

หลังจากที่ได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบกับผลลัพธ์ที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ในขั้นตอนนี้จึงสามารถทำการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยด้วยการนำตัวแบบเชิงปฏิบัติการโซ่อุปทาน (Supply chain operations : SCOR model) มาประยุกต์ใช้เพื่อหาแนวทางการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เหมาะสม ซึ่งเป็นความเชื่อมโยงระหว่างการวางแผนและการบริหารกิจกรรมในโซ่อุปทาน ที่เริ่มตั้งแต่การจัดหา การแปรรูป และกิจกรรมภายในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ทุก ๆ กิจกรรม อีกทั้งยังรวมถึงการประสานงาน การสัมพันธ์กันระหว่างผู้จำหน่ายวัตถุดิบ ตัวกลาง และลูกค้า และเชื่อมโยงกับผู้ประกอบการ สถานที่ท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวต่อไป

4. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโซ่อุปทานสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย โซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย และรูปแบบการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ซึ่งเป็นการปรับปรุงจากโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในปัจจุบันโดยการนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทาน (ต้นน้ำ และกลางน้ำ) และผลจากแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยว (ปลายน้ำ)



ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนวิธีการดำเนินงานวิจัย

4.1 ลักษณะส่วนบุคคลและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์จากการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามประกอบไปด้วย ลักษณะส่วนบุคคล ภาพรวมการท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโซ่อุปทานสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแสดงดังตารางที่ 1-2

ตารางที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และภาพรวมของการเดินทางท่องเที่ยว

รายการ	ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว	ร้อยละ
เพศ	ชาย	47
	หญิง	53
อายุ	21-30 ปี	58
รายได้ต่อเดือน	15,000-30,000 บาท	44
อาชีพ	อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง	26
วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางท่องเที่ยว	เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	64
ผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยว	ครอบครัว (พ่อแม่ / สามเณร / ลูก)	44
ระยะเวลาการเดินทางท่องเที่ยว	ประมาณ 1-2 วัน	50

ผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโซ่อุปทานสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยจำนวน 100 คน ซึ่งผลการวิเคราะห์ แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโซ่อุปทานท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D
ก่อนการเดินทาง: ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร (Information Flow)			
1. สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	3.12	62.4	0.909
2. มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารและสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์	3.30	66.0	0.700
3. มีการนำระบบเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้	3.35	67.0	0.899
4. ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ/เจ้าหน้าที่อุทยานมีความสามารถในการให้บริการ	3.34	66.8	0.930
ระหว่างเดินทาง: ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ (Physical Flows)			
1. สิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว (Attraction)			
1.1 มีกิจกรรมการนวดแผนไทย สปา ที่หลากหลาย ให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้	3.25	65.0	0.853
1.2 กิจกรรมการนวดแผนไทย สปา ตอบโจทย์ต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	3.28	65.6	0.813
1.3 การนวดแผนไทย สปา บริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย มีความเป็นเอกลักษณ์	3.34	66.8	0.790
1.4 กิจกรรมการนวดแผนไทย สปา มีการนำภูมิปัญญาไทยแบบดั้งเดิมมาใช้	3.60	72.0	0.872

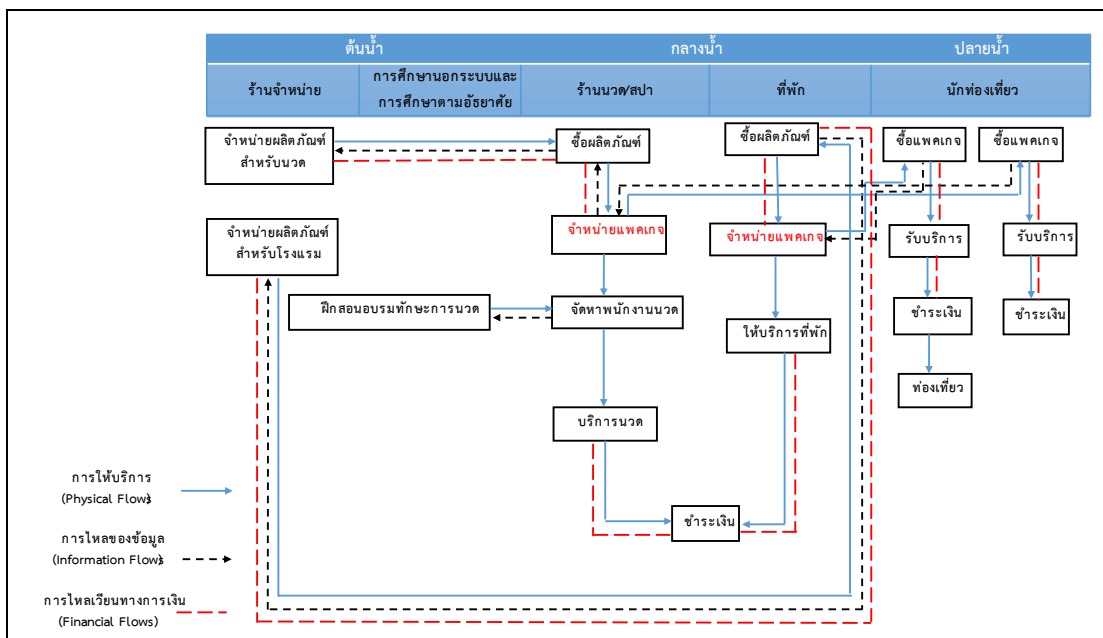
ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D
2.สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)			
2.1 บริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยมีโครงสร้างสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน	3.42	68.4	0.908
2.2 ความสะดวกในการเดินทางไปยังที่ต่าง ๆ รอบบริเวณอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย	3.54	70.8	0.899
2.3 เจ้าหน้าที่อุทยานสามารถให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างครบถ้วน	3.70	74.0	0.933
2.4 ที่พักเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว	3.56	71.2	1.023
2.5 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม มีราคาเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการนักท่องเที่ยว	3.32	66.4	0.882
3.ความปลอดภัย (Safety)			
3.1 มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย	3.46	69.2	0.842
3.2 มีการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน	3.41	68.2	0.763
3.3 มีการบริการทางสาธารณสุข หรือสถานพยาบาลบริเวณใกล้เคียง เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	3.40	68.0	0.883
ระหว่างเดินทาง: ด้านการไหลเวียนข้อมูลข่าวสาร (Information Flows)			
1.ข้อมูลข่าวสาร (Information)			
1.1 สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวได้จากหลายแหล่งที่มา	3.35	67.0	0.766
1.2 มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารและสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.47	69.4	0.818
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ และสามารถให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี	3.43	68.6	0.803
1.4 มีการนำแอปพลิเคชัน มาใช้เพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	3.47	69.4	0.899
ระหว่างเดินทาง: ด้านการไหลเวียนทางการเงิน (Financial Flows)			
1.จุดชำระเงิน (Payment)			
1. มีการบริการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	3.43	68.6	1.070
2. มีการบริการรองรับการชำระผ่านบัตร Credit Card	3.21	64.2	0.864
3. มีจุดการให้บริการ การกวดเงินสดในบริเวณมีความสะดวก และเพียงพอ	3.34	66.8	0.919
4. ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเกี่ยวกับสถาบันการเงิน มีความเหมาะสม	3.40	68.0	0.959

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D
หลังการเดินทางท่องเที่ยว			
1. ท่านได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด	3.58	71.6	0.764
2. ท่านได้รับความพึงพอใจการท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด	3.55	71.0	0.753
3. ภาพรวมของการท่องเที่ยว	3.73	74.6	0.904

4.2 ใช้อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ บริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในใช้อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยดังที่ได้กล่าวไปแล้วในวิธีการดำเนินงานวิจัย ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในใช้อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยในระดับต้นน้ำมีผู้ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย ร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์และสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย พบว่าร้านนวด/สปา และที่พัก ชื่อผลิตภัณฑ์สำหรับการนวดและที่พัก จากร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์ร้านปลีก/ส่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับจำนวนที่ทางร้านนวด/สปาและที่พักต้องการใช้ โดยผลิตภัณฑ์ที่ส่งขายให้กับร้านนวด/สปาและที่พัก เป็นผลิตภัณฑ์ตามท้องตลาดที่ได้รับการรับรองอย่างถูกต้อง ซึ่งไม่ส่งผลต่อปัญหาความล่าช้าในการจำหน่าย และในส่วนของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จะจัดอบรมเพื่อฝึกอบรมผู้ที่มีความสนใจเรื่องการนวด โดยการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มีความสนใจ เพื่อให้หมอนวดได้ทำงานในร้านนวด/สปา ทั้งร้านในท้องที่และในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อเป็นการส่งต่อแรงงานหมอนวดผู้มีฝีมือไปให้บริการร้านนวด/สปาต่อไป โดยจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ยังไม่เจอปัญหาที่จะส่งผลไปยังกลางน้ำได้ ส่วนในระดับกลางน้ำมีผู้ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย ร้านนวด/สปาและที่พัก พบว่า ได้ทำการดำเนินการแยกส่วนกันอย่างชัดเจน โดยที่ร้านนวด/สปา จะทำการจำหน่ายแพคเกจและให้บริการโดยหน้าร้านเพียงอย่างเดียวเท่านั้น และเช่นเดียวกันที่ในการให้บริการด้านที่พักจะจำหน่ายแพคเกจการให้บริการเกี่ยวกับที่พักเพียงอย่างเดียว ทำให้เกิดความซับซ้อนในการเข้ารับบริการแก่นักท่องเที่ยว และอาจจะไม่ตอบโจทย์เกี่ยวกับการเข้ารับบริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ และสุดท้ายในระดับปลายน้ำมีผู้ที่เกี่ยวข้องคือนักท่องเที่ยว โดยผลการวิเคราะห์จากการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการใช้อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หากนักท่องเที่ยวมีความสนใจที่จะท่องเที่ยว จะต้องดำเนินการจองแพคเกจแยกกันในส่วนของทั้งร้านนวด/สปา และที่พัก ซึ่งเป็นขั้นตอนการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน และเพิ่มภาระขั้นตอนให้กับนักท่องเที่ยว ทำให้เกิดความไม่สะดวก และทำให้ความน่าสนใจลดลง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ที่ใช้สำหรับในร้าน

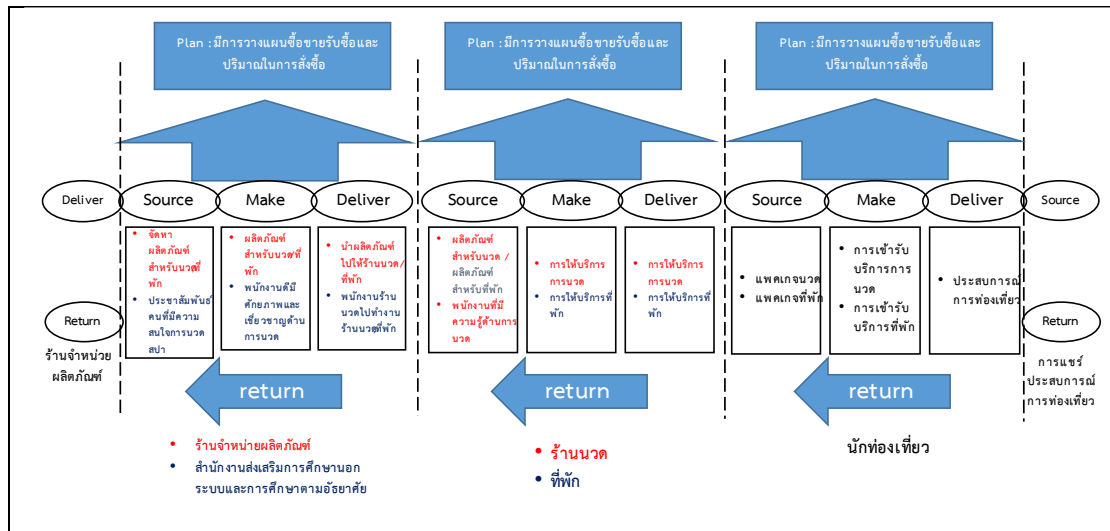
นวด/สปา ที่พัก รวมทั้งการบริการอยู่ในระดับที่ดี ซึ่งโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยแสดงได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

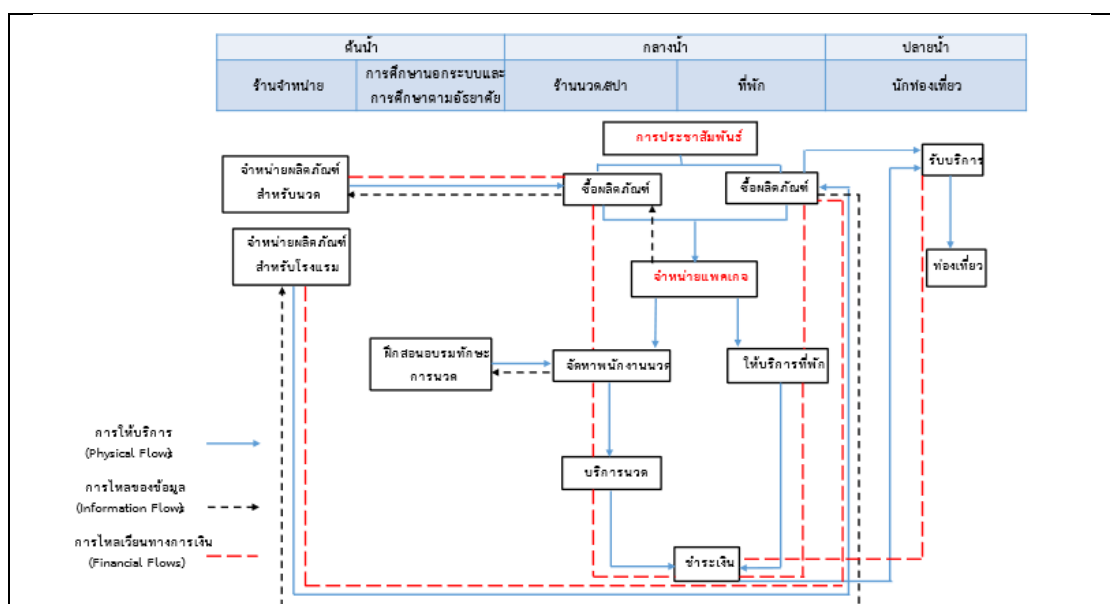
4.3รูปแบบการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

การวิเคราะห์รูปแบบการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการประยุกต์ใช้ตัวแบบเชิงปฏิบัติการโซ่อุปทาน (Supply chain operations : SCOR model) (Nanthapodej *et al.*, 2006) เพื่อหาหาแนวทางการจัดการโซ่อุปทานท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เหมาะสมและเชื่อมโยงกับผู้ประกอบการ สถานที่ท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยว ซึ่งนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในโซ่อุปทานตั้งแต่ต้นน้ำและกลางน้ำ โดยในส่วนของปลายน้ำ ได้แก่ นักท่องเที่ยว ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยตัวแบบ SCOR model ประกอบไปด้วยวางแผน (Plan) จัดหาทรัพยากร (Source) สร้างการบริการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ (Make) ส่งมอบการบริการท่องเที่ยว (Deliver) และประเมินผลการบริการ (Return) ตัวแบบเชิงปฏิบัติการโซ่อุปทานท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (Lean supplychain by TMB, 2020) แสดงดังภาพที่ 3 โดยเป็นการจัดการโซ่อุปทานท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยตามหลัก SCOR model



ภาพที่ 3 การจัดการโซ่อุปทานท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย
ตามหลัก SCOR model

จากการวิเคราะห์การจัดการโซ่อุปทานท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ด้วยการประยุกต์ใช้ตัวแบบเชิงปฏิบัติการโซ่อุปทาน (Supply chain operations: SCOR model) ทำให้ได้แนวทางการส่งเสริมการจัดการโซ่อุปทานท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ซึ่งรูปแบบการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยได้ถูกปรับปรุงดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 การปรับปรุงการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

5. สรุปผลและการอภิปรายผล

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness tourism) บริเวณอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย และ (2) เสนอรูปแบบการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness tourism) บริเวณอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย โดยได้มีการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ตั้งแต่ศึกษาทบทวนและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ร้านนวด/สปา ที่พักที่มีบริการเชิงสุขภาพ และสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย และจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว กระบวนการดังกล่าวทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลภาพรวมของการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริเวณอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ตั้งต้นน้ำไปจนถึงปลายน้ำ และจากการวิเคราะห์โซ่อุปทานการท่องเที่ยวในปัจจุบันทำให้เห็นถึงปัญหาหลัก คือ การดำเนินการในการแจกแจงการท่องเที่ยวจะแยกแยกกันในส่วนของแต่ละร้านนวด/สปา และที่พัก ซึ่งเป็นขั้นตอนการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน และเพิ่มภาระขั้นตอนให้กับนักท่องเที่ยว ทำให้เกิดความไม่สะดวก และทำให้ความน่าสนใจลดลง เนื่องจากยังมีการจัดการการไหลของข้อมูล (Information flow) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในบริเวณอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ยังขาดการประชาสัมพันธ์ ทำให้ไม่เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้น รูปแบบการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจึงถูกนำเสนอ โดยการวิเคราะห์ด้วยตัวแบบเชิงปฏิบัติการโซ่อุปทาน (Supply chain operations : SCOR model) ทั้งนี้การศึกษานี้ยังไม่ได้ครอบคลุมสถานที่ท่องเที่ยวทั้งหมดของจังหวัดสุโขทัยจึงอาจส่งผลให้ผลการวิจัยไม่ได้ครอบคลุมการจัดการโซ่อุปทานและตัวแบบข้อมูลในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดสุโขทัย และการท่องเที่ยวในรูปแบบอื่นภายในจังหวัดสุโขทัย

6. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ และนักท่องเที่ยวผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

7. เอกสารอ้างอิง

- กรแก้ว จันทาษา. (2007). การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth interview) ค้นจาก <https://home.kku.ac.th/korcha/int3.html>
- กองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม. (2564). ยกระดับโรงแรมไทยด้วยมาตรฐาน WellHotel ส่งเสริมภาคการท่องเที่ยวตอบโจทย์แนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ. *Policy Brief Tourism*, 6(1), 1-12.

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2565). **ภูมิปัญญาพื้นบ้าน ต้นทุนของไทยสู่การเป็น Wellness Tourism**. ค้น จาก <https://tatacademy.com/th/articles/article/fb75df03-f23b-463985ff722932a75d41?fbclid=IwAR2wA4CTbHdtT3XL61ztwLAl27hTQGnrYJRCFKhTQGnr2fLURtdVu3ZzVu0>
- เกียรติสุตา ศรีสุข. (2552). **ระเบียบวิธีวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 3). เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช้างพรินต์ติ้ง.
- นันทพรณ พูลอ่ำ. (2560). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (wellness Tourism). ค้นจาก <https://sites.google.com/>
- แผนพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัย. (2560). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัย พ.ศ. 2560 - 2564**. ค้น จาก https://sukhothai.mots.go.th/download/article/article_20200414104709.pdf
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสุโขทัย. (2563). **สถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัย**. ค้นจาก https://sukhothai.mots.go.th/ewtadmin/ewt/sukhothai/more_news.php?page=1&cid=7
- อรนรินทร์ ขจรวงศ์วัฒนา. (2552). **การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview)**. ค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/285191>
- Lean Supply Chain by TMB. (2020). **ทำความเข้าใจ SCOR Model**. Retrieved from <https://tmbleansupplychain/posts/4107926662566487>
- Nanthapodej, R., Phutthala, S., & Pattanapairoj, S. (2006). Principle of supply chain operations reference (SCOR) model. **Engineering and Applied Science Research**, 33(4), 325-335.