

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องทิศทางและกลยุทธ์ของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา ได้เสนอผลการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน เพื่อให้ทราบถึงสถานภาพ ปัจจุบัน และทิศทางในอนาคตของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และเสนอแนะแนวทางแก้ไขอุปสรรคและจุดอ่อนอย่างเหมาะสมเพื่อห้การปฏิบัติงานของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่บรรจุดูวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาวิจัยประยุกต์ ที่มุ่งยืนยันทฤษฎีที่มีอยู่ โดยใช้ข้อมูลผสมจากการศึกษาวิจัยจากเอกสาร(Documentary Research) และจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indepth Interview) กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา รวมทั้งสิ้น 25 คน

ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน ที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน อยู่ในตำแหน่งที่ “ เอื้อแต่ไม่เด่น ” (Question Mark) คือปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกเป็น “โอกาส” แต่ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในเป็น “จุดอ่อน” จึงควรเลือกกลยุทธ์การรักษาเสถียรภาพ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การภายใน 2 ปี และขยับไปสู่ กลยุทธ์การสร้างความสำเร็จเติบโตต่อไป กล่าวคือ การปฏิบัติงานของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้รับอิทธิพลด้านบวกจากปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกทั่วไป ได้แก่ปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรม ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยทางการเมืองและกฎหมาย เอื้อต่อการดำเนินภารกิจมากกว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ส่งผลกระทบต่อการดำเนินภารกิจของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวในลักษณะที่เป็น “โอกาส” (Opportunity) ที่จะสามารถส่งเสริมให้บรรลุตามภารกิจและเป้าประสงค์ขององค์การได้ ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน พบว่า ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีสภาพแวดล้อมภายในได้รับอิทธิพลด้านลบมีลักษณะเป็นจุดอ่อน ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการเงิน ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการ กล่าวคือ สถานภาพองค์การ ยังไม่มีความชัดเจน เนื่องจากปัจจุบันศูนย์บริการนักท่องเที่ยวจัดตั้งขึ้นเป็นการภายใน สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีฐานะเทียบเท่ากอง ยังไม่มีการจัดตั้งให้ถูกต้องตามกฎหมาย จึงเกิดปัญหาเกี่ยวกับการประสานงานและอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนงานไม่ชัดเจน การเบิกจ่ายงบประมาณไม่มีความคล่องตัว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขวัญกำลังใจ เนื่องจากเป็นเพียงพนักงานอัตราจ้างขาดความก้าวหน้าทางสายอาชีพ จึงไม่เอื้อต่อการดำเนินภารกิจของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ส่งผลกระทบต่อการดำเนินภารกิจของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวในลักษณะที่เป็น จุดอ่อน(Weakness) มากกว่าเป็นจุดแข็ง (Strength)

เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายศูนย์บริการนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
ควรเร่งประสานงานกับสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อจัดตั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยวให้ถูกต้องตามกฎหมายโดยเร็ว
ซึ่งจะทำให้เกิดความชัดเจนในค่านิยมภาพขององค์กร และผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นผู้นำการ
เปลี่ยนแปลงต้องนำแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ใช้ผู้บริหารระดับกลางเป็นผู้เชื่อมโยงนโยบาย
จากระดับสูงสู่ปฏิบัติ จัดระบบข้อมูลเพื่อพิสูจน์ตัวชี้วัดความสำเร็จเชิงรูปธรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ
องค์กร สามารถติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ซึ่งจะทำให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมี
ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความมีส่วนร่วมของบุคลากรในการปรับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติ
การ โดยให้บุคลากรภายในองค์กร และภายนอกองค์กรมีส่วนร่วมในการปรับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติ
การเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้สามารถสนองตอบต่อ
ความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยวได้ จัดตั้งกองทุนช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เข้ามาท่องเที่ยว
ในประเทศไทย แล้วบังเอิญเข้ามาประสบเหตุ จนทำให้นักท่องเที่ยวเหล่านั้นต้องบาดเจ็บ ทุกข์ทรมาน
ถูกทำร้ายร่างกาย โจรกรรมทรัพย์สิน หรือได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ ภัยก่อการร้าย โดยกองทุนจะเข้า
ไปช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย หรือแม้กระทั่งค่าใช้จ่ายให้แก่ญาติพี่น้องที่จะเดินทางเข้ามา
เยี่ยม มาให้กำลังใจ และสิ่งที่จะต้องเร่งดำเนินการอีกประการหนึ่ง คือ พัฒนาศูนย์บริการภายใน โดยจัดทำ
หลักสูตรในการอบรมด้านภาษาต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ ให้มีความเชี่ยวชาญและหลากหลายส่งผลต่อ
การให้บริการครอบคลุมนักท่องเที่ยวชาติต่างๆ ได้อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น