

นิรมล พรหมนิล. 2549. **การจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดน จังหวัดมุกดาหาร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

[ISBN 974-626-579-2]

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รองศาสตราจารย์สุเมธ แก่นมณี,  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพดล ตั้งสกุล

## บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลของจังหวัดมุกดาหารในการจัดตั้งศูนย์บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ศึกษาองค์ประกอบการบริการ ความต้องการและการให้ความร่วมมือในการจัดการและนำเสนอรูปแบบการจัดองค์กรศูนย์บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของจังหวัดมุกดาหาร เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยว แบบสัมภาษณ์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหาร ได้ผลการศึกษา 4 ส่วนดังนี้

ที่ตั้ง คือ อาคารศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยว ตลาดอินโดจีนจากเกณฑ์การเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย และมีการคมนาคมที่สะดวก

การกำหนดทิศทางการองค์กรได้แก่ วิสัยทัศน์ ภารกิจและวัตถุประสงค์

การจัดโครงสร้างองค์กร มีการพิจารณางานได้ 4 ส่วนคืองานให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรงและงานสนับสนุน แล้วนำมาจัดแผนก ตามหน้าที่การบริการได้ 6 กลุ่มได้แก่ กลุ่มบริหาร กลุ่มงานสำนักงาน กลุ่มงานพิธีเข้า – ออกประเทศ กลุ่มบริการท่องเที่ยว กลุ่มประสานงานต่างประเทศ และกลุ่มงานความปลอดภัยนักท่องเที่ยว โดยเสนอโครงสร้างองค์กรแบบแมทริกซ์ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมี 2 สายการบังคับบัญชา

การจัดคนเข้าทำงาน คัดสรรจากหน่วยงานที่มีหน้าที่สอดคล้องกับหน้าที่ในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ โดยผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งและอนุมัติจัดตั้ง ใช้งบประมาณการบริหารงานแบบบูรณาการและรายได้จากการจัดการของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเองมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการลงทุนในสินทรัพย์ และ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่อเดือน

ปัญหาที่พบจากการวิจัยได้แก่ การกระจายรายได้สู่เอกชนไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึง ขาดแคลนบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ความรู้ความเข้าใจในเชิงนโยบายด้านการท่องเที่ยวระหว่างภาครัฐและเอกชนไม่ตรงกัน และระบบการทำงานของหน่วยงานราชการไม่เอื้อต่อการจัดการแบบบูรณาการ ข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ ควรมีการจัดตั้งชมรมผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว มีการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มากขึ้น ฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านต่างๆแก่ประชาชนที่สนใจประสานงานและประชุมร่วมกันในหน่วยงานต้นสังกัดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มี

การประชุมเพื่อชี้แจงนโยบายการทำงานและผลประโยชน์ที่แต่ละฝ่ายจะได้รับให้ชัดเจนตรงกัน ควรจะมีการขยายขอบเขตของการบริการจากด้านการท่องเที่ยวไปสู่การบริการด้านการค้า การลงทุนด้วย และควรมีการนำเสนอเอกลักษณ์ที่แสดงถึงการเป็นเมืองชายแดน

Niramol promnil. 2006. *Organizational Management of One Stop Tourism Service Center for Promoting Border Tourism at Mukdahan province*. Master of Business Thesis in Tourism Management, Graduate School, Khon Kaen University. [ISBN 974-626-579-2]

**Thesis Advisors:** Assoc. Prof. Sumeth Kaenmanee, Asst. Prof. Dr.Nopadon Thungsakul

## ABSTRACT

The objectives of this research were to study the provincial information, the service's facilities of "One Stop Tourism Service Center", tourist participation and opinion to the center's establishment and roles of the government and private sector in tourism. The information in this research was collected from questionnaires delivering to the tourist and the interview report from government and private tourism sectors in Mukdaham Province.

The results of this research reveal 4 major factors to the organizational establishment: location, organizational direction, organization of structural management and human resources management.

Location: located in the Agency for Coordinating Mekong Tourism Activities building near the Indo – China market, where is the most appropriate facilities for tourist, tourist attraction site and convenient traffic.

Organizational direction: the center's direction is mainly concern on visions, missions, objectives / goals.

Organization of structural management: The Organizational structural is matrix structure divided to 2 functions (service function and supportive function) and 6 divisions of activities included the division of One Stop Tourism Service Center management, the division of office management, the division of Customs and Immigration Service, the division of tourism service, the division of foreign affairs and the division of tourist safety.

Human resources and organization management: as the provincial organization, the One Stop Tourism Service center is proposed to manage by the administrative committee assigned by the Provincial Governor. The organizational budget support by the provincial tourism promotion

budgets, the profit from the center's business otherwise the organizational cost are fixed cost and variable cost.

The research also reveals some problems in the province's tourism such as the balance of income distribution, an inadequacy of human resources in tourism and the complexity of process in traditional bureaucratic system that obstructs the improvement of an integrative tourism management.

The results from this study have led to the recommendation for an establishment of The Tourism Entrepreneur Association, the development of human resources in tourism industry, the training and seminar for interested persons held by One Stop Tourism Service Center and the initiation cooperation between the Ministry level agent and other tourism organization. Thus, the results of such development in tourism would reach to the area of trade and investment as well.