

การจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อส่งเสริม
การท่องเที่ยวชายแดน จังหวัดมุกดาหาร
**ORGANIZATIONAL MANAGEMENT OF ONE STOP TOURISM SERVICE
CENTER FOR PROMOTING BORDER TOURISM
AT MUKDAHAN PROVINCE**

นางสาวนิรมล พรหมนิล

วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
พ.ศ. 2549
ISBN 974-626-579-2

การจัดองค์การศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อส่งเสริม
การท่องเที่ยวชายแดน จังหวัดมุกดาหาร

นางสาวนิรมล พรหมนิล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2549

ISBN 974-626-579-2

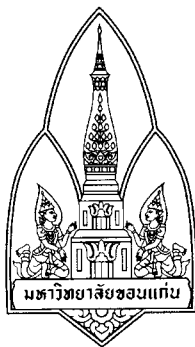
**ORGANIZATIONAL MANAGEMENT OF ONE STOP TOURISM SERVICE
CENTER FOR PROMOTING BORDER TOURISM
AT MUKDAHAN PROVINCE**

MISS NIRAMOL PROMNIL

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF BUSINESS
IN TOURISM MANAGEMENT
GRADUATE SCHOOL KHON KAEN UNIVERSITY**

2006

ISBN 974-626-579-2



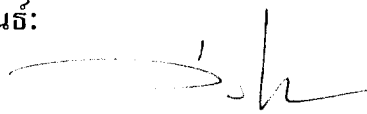
ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
หลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

ชื่อวิทยานิพนธ์: การจัดองค์การศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อส่งเสริม
การท่องเที่ยวชายแดน จังหวัดมุกดาหาร

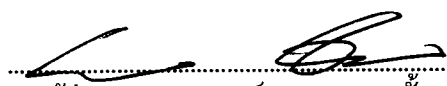
ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์: นางสาวนิรมล พรหมนิล

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	ดร.ละเอียต ศิลาน้อย	ประธานกรรมการ
	รศ.สุเมธ แก่นมณี	กรรมการ
	ผศ.ดร.นิติพล ภูตะโชติ	กรรมการ
	ผศ.ดร.นพดล ตั้งสกุล	กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์:


.....
(รองศาสตราจารย์สุเมธ แก่นมณี)

อาจารย์ที่ปรึกษา


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพดล ตั้งสกุล)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมหมาย ปรีเปรม)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



.....
(รองศาสตราจารย์สุเมธ แก่นมณี)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

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

[ISBN 974-626-579-2]

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รองศาสตราจารย์สุเมธ แก่นมณี,
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพดล ตั้งสกุล

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลของจังหวัดมุกดาหารในการจัดตั้งศูนย์บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ 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.

กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณอย่างสูงต่อ รองศาสตราจารย์สุเมธ แก่นมณี ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.นพดล ตั้งสกุล กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.ละเอียด ศิลาน้อย ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร. นิติพล ภูตะโชติ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความรู้ คำแนะนำ และแนวทางที่เป็นประโยชน์ การตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ในการศึกษาวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณอย่างสูงต่อ ผศ.นาถฤดี มณีเนตร ประธานกรรมการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว และคณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกท่าน ที่ถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษา ทั้งประสบการณ์ที่เกี่ยวกับการเรียนและการดำเนินชีวิต เจ้าหน้าที่ทุกคนในคณะที่อำนวยความสะดวกในการศึกษาวิทยานิพนธ์ มาโดยตลอด รวมทั้งขอขอบพระคุณศูนย์วิจัยท่องเที่ยวลุ่มน้ำโขง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สนับสนุนงบประมาณในการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ให้การสัมภาษณ์ และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและความสะดวกในการเก็บข้อมูลและให้ข้อคิดเห็นต่างๆที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการศึกษาวิทยานิพนธ์

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ และทุกคนในครอบครัวของข้าพเจ้า ที่เป็นกำลังใจสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน นางสาวอนุสรุสา สายสุด นางสาวเทวีวรรณ ปทุมพร นางสาวนุชจรรย์ ดวงเกตุน นายอิทธิพล มาศขาว และนายธานินท์ พลโยธี เพื่อนนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ที่ช่วยเหลือและให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

นิรมล พรหมนิล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1. ความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
3. ขอบเขตการศึกษา	7
4. สถานที่ทำการศึกษา	7
5. นิยามศัพท์	8
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
1. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
3. กรณีศึกษาเกี่ยวกับการจัดตั้งองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร	34
4. กรอบแนวคิดการวิจัย	36
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	
1. ประชากร	37
2. กลุ่มตัวอย่าง	38
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
5. การวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 4 ผลการศึกษาและอภิปรายผล	
1. ข้อมูลของจังหวัด	44
2. จำนวนและพฤติกรรมผู้เยี่ยมเยือน	53
3. ความต้องการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของนักท่องเที่ยว	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 การนำเสนอรูปแบบการจัดองค์กร	
1. การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT)	79
2. การเลือกที่ตั้ง	81
3. การจัดองค์กร	88
4. งบประมาณ รายรับและค่าใช้จ่ายศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	112
บทที่ 6 สรุปผลการศึกษา ปัญหาและข้อเสนอแนะ	
1. สรุปผลการศึกษา	113
2. ปัญหา	118
3. ข้อเสนอแนะ	119
บรรณานุกรม	121
ภาคผนวก	126
ภาคผนวก ก ตัวอย่างเครื่องมือการวิจัย	127
ภาคผนวก ข ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระบบการบริหารงาน จังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2546	138
ภาคผนวก ค ตัวอย่างกระดาษทำการเพื่อเตรียมจัดทำคำของบประมาณ จังหวัดแบบบูรณาการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550	151
ภาคผนวก ง ตัวอย่างหนังสือราชการ	158
ประวัติผู้เขียน	162

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	2
ตารางที่ 2.1 วัตถุประสงค์ การบริการและการแบ่งพื้นที่ของศูนย์บริการท่องเที่ยว	32
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของธุรกิจบริการท่องเที่ยว	39
ตารางที่ 4.1 จำนวนครัวเรือนของราษฎรจำแนกตามระดับรายได้	47
ตารางที่ 4.2 จำนวนสถานประกอบการที่จดทะเบียนในจังหวัดมุกดาหาร	47
ตารางที่ 4.3 สถิติจำนวนผู้เยี่ยมชมเยือน ปี 2548 – 2547	53
ตารางที่ 4.4 จำนวนแนวโน้มผู้เยี่ยมชมเยือน ในปี 2548-2552	54
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชมเยือนแยกตามประเภทของการเดินทาง	55
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชมเยือนแยกตามสถานที่พัก	55
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชมเยือนแยกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง	56
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชมเยือนแยกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง ปี 2548-2552	57
ตารางที่ 4.9 ร้อยละสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม	57
ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวแยกตามเพศ	58
ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวแยกตามอายุ	59
ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวแยกตามระดับการศึกษา	59
ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวแยกตามระดับรายได้	60
ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวแยกตามอาชีพ	61
ตารางที่ 4.15 จำนวนผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว	61
ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวแยกตามภาคที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน	62
ตารางที่ 4.17 ความต้องการบริการของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	63
ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละของที่ตั้งที่นักท่องเที่ยวต้องการ	65
ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของลักษณะที่ตั้งที่เหมาะสมที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการ	66

สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	67
ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละความต้องการให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	67
ตารางที่ 4.22 หน้าที่ความรับผิดชอบ รูปแบบและปัญหาในการเข้าร่วมมือกับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	70
ตารางที่ 5.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ในแต่ละตำแหน่ง	109
ตารางที่ 5.2 ตำแหน่งและหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายในการทำงาน	111
ตารางที่ 6.1 กลุ่มงาน ตำแหน่งงาน หน้าที่ จำนวนเจ้าหน้าที่ และการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	115

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แผนที่ประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง	5
ภาพที่ 1.2 เขตชายแดนไทย จังหวัดมุกดาหาร และชายแดนสปป.ลาวแขวงสะหวันเขต	6
ภาพที่ 2.1 ลักษณะส่วนประกอบที่สำคัญขององค์การ	11
ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของ 7 องค์ประกอบองค์กร	12
ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการจัดองค์การ	14
ภาพที่ 2.4 กระบวนการให้บริการนักท่องเที่ยว	20
ภาพที่ 2.5 การทำงานของการส่งเสริมการท่องเที่ยว	23
ภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย	36
ภาพที่ 4.1 แผนที่จังหวัดมุกดาหาร	45
ภาพที่ 5.1 ที่ตั้งอาคารศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดมุกดาหาร	83
ภาพที่ 5.2 ตัวอาคารศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดมุกดาหาร	84
ภาพที่ 5.3 อาคารศูนย์ประสานงานท่องเที่ยวติดกับท่าเทียบเรือท่า	84
ภาพที่ 5.4 ที่ตั้งอาคารด่านควบคุม สะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่ 2 จังหวัดมุกดาหาร	86
ภาพที่ 5.5 อาคารด่านควบคุม สะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่ 2 จังหวัดมุกดาหาร	86
ภาพที่ 5.6 อาคารด่านควบคุมตั้งอยู่บริเวณทางเข้าตัวสะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่ 2	87
ภาพที่ 5.7 ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว	91
ภาพที่ 5.8 ขั้นตอนการให้บริการมัคคุเทศก์แก่นักท่องเที่ยว	91
ภาพที่ 5.9 ขั้นตอนการให้บริการจัดและแนะนำรายการนำเที่ยวในประเทศ แก่นักท่องเที่ยว	92
ภาพที่ 5.10 ขั้นตอนการให้บริการจัดและแนะนำรายการนำเที่ยวต่างประเทศ แก่นักท่องเที่ยว	92
ภาพที่ 5.11 ขั้นตอนการให้บริการจองที่พักแรมแก่นักท่องเที่ยว	93
ภาพที่ 5.12 ขั้นตอนการให้บริการจอง การซื้อตั๋วโดยสาร และการเช่ารถ แก่นักท่องเที่ยว	93

สารบัญภาพ(ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 5.13 โครงสร้างองค์กรของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	99
ภาพที่ 5.14 ผังองค์กรของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	100

บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศไทยนับแสนล้านบาทในแต่ละปี มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุก ๆ ปี (ตารางที่ 1.1) ซึ่งในบางปีจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวลดลงเนื่องจากปัญหาเกี่ยวกับสถานการณ์โลก การก่อการร้ายและโรคระบาดที่ไม่สามารถควบคุมได้

World Travel & Tourism Council (WTTC) ได้คาดการณ์ไว้ว่าในช่วงปี พ.ศ. 2543-2553 ประเทศไทยจะมีการขยายตัวของรายได้จากการท่องเที่ยวเฉลี่ยร้อยละ 7.2 ต่อปี ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติของไทยจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.5 ต่อปีผลิตภัณฑ์มวลรวมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของไทย (Tourism Economy GDP) จะมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 12.7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศในปี พ.ศ. 2553 และจะก่อให้เกิดการจ้างงานทั้งทางตรงและทางอ้อมในระบบเศรษฐกิจจำนวน 4.8 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 13 ของกำลังแรงงานทั้งหมดของประเทศ ทั้งนี้การคาดการณ์ดังกล่าวเป็นการคาดการณ์ในสภาวะปกติ หากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ภัยธรรมชาติ การก่อการร้าย การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ทำให้ตัวเลขข้างต้นมีการคาดเคลื่อนได้

ดังนั้น ภาครัฐจึงได้มุ่งหวังให้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาดุลการชำระเงิน และเศรษฐกิจของชาติก่อให้เกิดการสร้างงานให้กับประชาชนและเพิ่มรายได้ให้กับประเทศ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงได้วางยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2547-2551 ไว้โดยมีเป้าประสงค์ให้การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมสาขาหลักที่เติบโตอย่างยั่งยืนเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชียที่สามารถกระจายรายได้และโอกาสการพัฒนาแก่ชุมชน อย่างทั่วถึงรวมทั้งการวางวิสัยทัศน์ให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชียภายในปี 2551 ซึ่ง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ด้านการตลาดการท่องเที่ยวไทยได้กำหนดแผนการตลาดด้านการท่องเที่ยวสำหรับปี 2548 ไว้ว่า จะมุ่งพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยให้ก้าวสู่มาตรฐานคุณภาพ (Quality) และเป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainability) ที่สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก (Competitiveness) นำไปสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของเอเชียหรือ Tourism Capital of Asia เช่นกัน

ตารางที่ 1.1 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ปี(พ.ศ.)	จำนวนนักท่องเที่ยว(ล้านคน)	รายได้ (แสนล้านบาท)
2541	7.76	2.42
2542	8.58	2.53
2543	9.51	2.85
2544	10.06	2.99
2545	10.80	3.23
2546	10.00	3.09
2547	12.00	3.84
2548	13.38	4.50

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548

จากการที่กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้วางวิสัยทัศน์ให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเอเชีย ภายในปี 2551 นั้น จึงมีการสนับสนุนให้มีเกิดการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการบริการ และแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวโดยคำนึง ถึงความสามารถในการรองรับของแต่ละแหล่งท่องเที่ยวและศักยภาพในการพัฒนา ทั้งนี้ได้มีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศที่มีข้อตกลงร่วมกับประเทศไทย เพื่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวทั้งของประเทศไทยและชาวต่างชาติ โดยเฉพาะในเมืองท่องเที่ยวอยู่บริเวณชายแดน สำหรับพื้นที่ที่ได้รับการกำหนดเป็นเมืองที่มีศักยภาพการท่องเที่ยวในพื้นที่ชายแดนไทย - ลาว ได้แก่ หนองคาย นครพนม มุกดาหาร อุบลราชธานี เชียงราย น่าน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543)

จังหวัดมุกดาหาร เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีพื้นที่แนวชายแดนตะวันออกติดกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) มีแม่น้ำโขงเป็นเส้นแบ่งแยกพรมแดน มีความยาวประมาณ 72 กิโลเมตร จึงมีศักยภาพเอื้อต่อการเป็นเมืองการค้า การท่องเที่ยวชายแดน และมุกดาหารยังเป็นศูนย์กลางทางธุรกิจ หรือเป็น “นครการค้าชายแดน” โดยจังหวัดมุกดาหารได้วางวิสัยทัศน์เพื่อต้องการให้จังหวัดเป็น “เมืองการค้า และการท่องเที่ยวชายโขง ณ ประตูตะวันออกสู่อินโดจีน” จังหวัดมุกดาหารยังได้รับการกำหนดเป็นเมืองที่มีศักยภาพการท่องเที่ยวในพื้นที่ชายแดน กอปรกับในปี พ.ศ. 2535-2538 รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง (Greater Mekong Sub region : GMS) ประกอบด้วย จีน พม่า เวียดนาม ลาว กัมพูชา และประเทศไทย (ภาพที่ 1.1) ได้

เห็นร่วมกันในการดำเนินโครงการพัฒนาพื้นที่อนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ภายใต้ความร่วมมือช่วยเหลือของธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (ADB) และจัดให้มีการศึกษาความเป็นไปได้และการคมนาคมขนส่งทางบกในแนว East- West Economic Corridor (EWEC) ด้วย เพื่อเชื่อมโยงระหว่างประเทศพม่า ไทย สปป.ลาว เวียดนาม ในเส้นทางเมืองมะละแหม่งของพม่า แม่สอด ตาก พิชณุโลก ขอนแก่น มุกดาหาร สะหวันเขต (สปป.ลาว) และ ดองฮา (เวียดนาม) ขณะเดียวกันได้มีการประชุมระดับรัฐมนตรีของโครงการ GMS และมีมติให้ดำเนินการก่อสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่ 2 ชั้นที่ จังหวัดมุกดาหาร – สะหวันเขต ซึ่งเชื่อมโยงกับเส้นทางหมายเลข 9 ใน สปป.ลาว สู่มืองเว้ ดานัง ของเวียดนาม โดยมีจังหวัดมุกดาหารเป็นปลายทางของประเทศไทย (ภาพที่ 1.2)

จากการก่อสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่ 2 จังหวัดมุกดาหาร-สะหวันเขต จะส่งผลให้จังหวัดมุกดาหารมีความสำคัญและมีบทบาทในด้านต่าง ๆ มากขึ้น หนึ่งในบทบาทดังกล่าวได้แก่ บทบาทในฐานะเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาค เชื่อมโยงสู่แหล่งท่องเที่ยวระดับโลกของกลุ่มประเทศอินโดจีน เช่น นครวัด นครธม ในประเทศกัมพูชา น้ำตกหลี่ผี ในสปป.ลาว และเมืองท่องเที่ยวสำคัญๆ ของประเทศเวียดนาม (กรมสรรพากร จังหวัดมุกดาหาร, 2544)

จังหวัดมุกดาหารมีบทบาทในฐานะเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาค เชื่อมโยงสู่แหล่งท่องเที่ยวระดับโลกของกลุ่มประเทศอินโดจีน และจากการผลวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และข้อจำกัดของจังหวัดมุกดาหาร พบว่า มีความได้เปรียบด้านความหลากหลายของอารยธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยในเขตจังหวัดมุกดาหารเป็นเมืองเก่าแก่ที่มีชาวไทยเผ่าต่าง ๆ อาศัยอยู่หลายเผ่า อาทิ ผู้ไท ข่า กะโซ่ กะเลิง แสก ย้อ และกูลา แต่ละเผ่าต่างมีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่น่าสนใจต่อนักท่องเที่ยว (เกรียงศักดิ์ ภูศรีโสม, 2547) ส่งผลให้จังหวัดมุกดาหารมีแนวโน้มจะเกิดการเติบโตทางการท่องเที่ยวมากขึ้นจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาในจังหวัดสูงขึ้น เมื่อมีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงขึ้น ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการทางการท่องเที่ยวย่อมสูงขึ้นด้วย

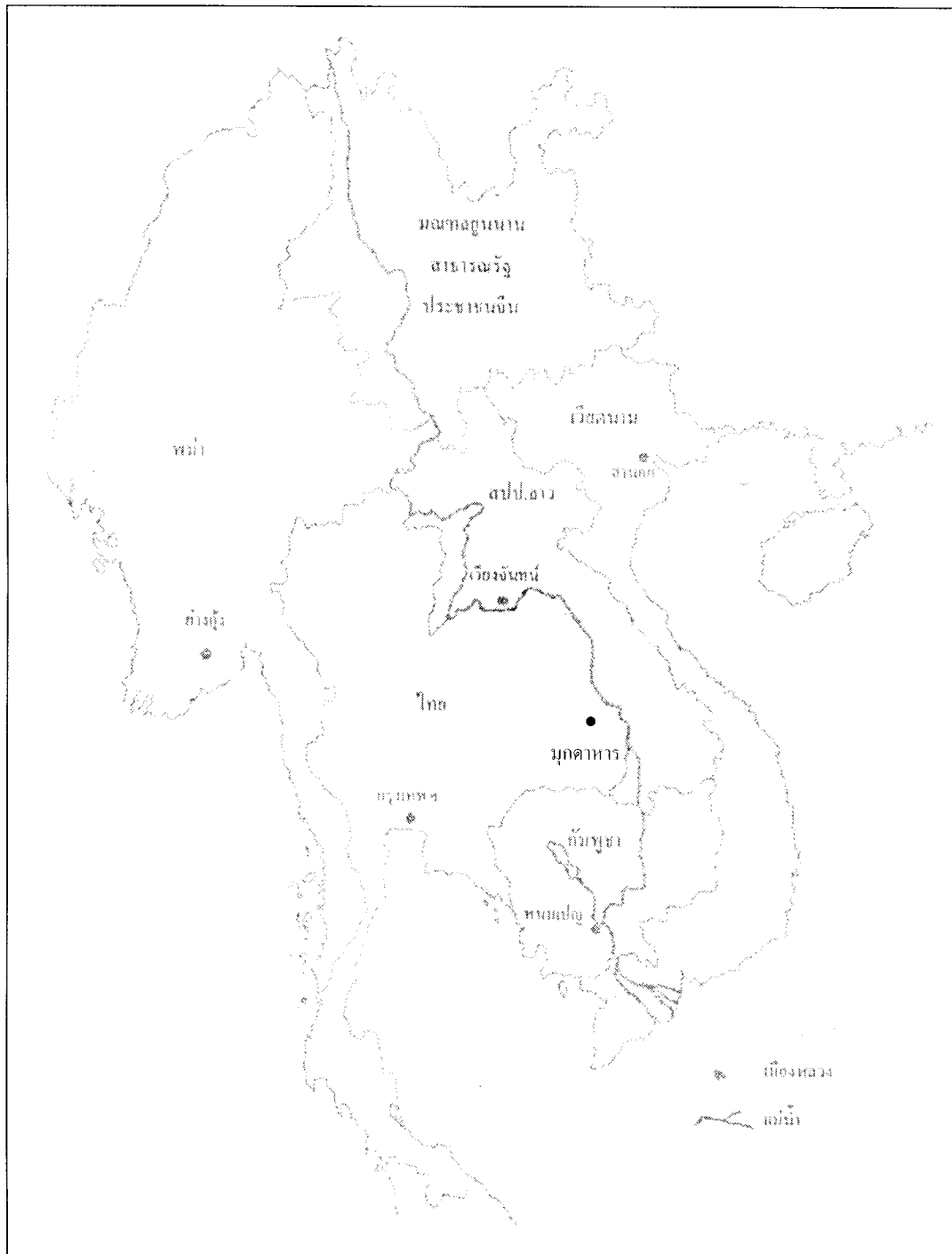
ตรงข้ามอีกด้านหนึ่งของสะพานที่สปป.ลาวคือ แขวงสะหวันเขต ซึ่งเป็นเมืองท่าเศรษฐกิจที่สำคัญของสปป.ลาว ตั้งอยู่กึ่งกลางระหว่างจังหวัดมุกดาหารกับจังหวัดกว๋างตรีของเวียดนามที่เชื่อมโยงไปเว้ และดานัง เป็นแขวงที่มีเศรษฐกิจดีที่สุดของ 16 แขวงในสปป.ลาว แขวงสะหวันเขตเป็นบริเวณที่มีลักษณะพิเศษ เนื่องจากเป็นจุดเชื่อมเส้นทางคมนาคม ทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ โดยเฉพาะทางอากาศ รัฐบาลลาวมีโครงการที่จะพัฒนาสนามบินทหารเดิมแขวงสะหวันเขตให้เป็นสนามบินภายในประเทศที่ทันสมัย และเพื่อให้ผู้โดยสารจากประเทศไทยสามารถใช้เสมือนเป็นสนามบินภายในประเทศ(ศูนย์ประสานงานชมรมสื่อมวลชนจังหวัดมุกดาหาร, 2544) ที่ทำให้การเดินทางสะดวกมากขึ้น อีกทั้งสะหวันเขตได้รับการแต่งตั้งเป็นเมืองคู่แฝดกับจังหวัดมุกดาหารของไทย โดยได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศไทย ให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงกันระหว่างภูมิภาค เช่น การจัดเทศกาลปีใหม่มไทย-ลาวเคาท์ดาวันสอง

แผ่นดิน งานมหาสงกรานต์ 2 แผ่นดิน เป็นต้น มีการยกเลิกวีซ่าในกลุ่ม อนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ทำให้การเดินทางสะดวกมากขึ้น การท่องเที่ยวมีการขยายตัวทั้งจังหวัดมุกดาหาร และสะหวันเขต

จังหวัดมุกดาหาร ซึ่งถือว่าเป็นประตูเชื่อมโยงในการข้ามแดนไปยังสปป.ลาวและเวียดนามจึงควรมีการเตรียมความพร้อมเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่จะเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็น ด้านที่พักแรม การขนส่ง ร้านอาหาร บริการนำเที่ยว สินค้าที่ระลึก บริการด้านบันเทิง และ ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Tourism Service Center) ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับ การเดินทางท่องเที่ยวเพราะศูนย์บริการท่องเที่ยวจะรวมปัจจัยด้านการบริการท่องเที่ยวไว้ด้วยกัน ทำหน้าที่เป็นสะพานในการเชื่อมโยงให้นักท่องเที่ยว เพื่อลดขั้นตอนความยุ่งยากในการติดต่อหน่วยงานราชการ ความล่าช้าในการเดินทางและการรับบริการด้านการท่องเที่ยวและการขนส่งโดยนำหน่วยงานราชการ และหน่วยงานบริการต่างๆ เข้ามารวมกันไว้ในที่เดียวกันผู้ใช้บริการจะได้รับทั้งข้อมูลการท่องเที่ยว คำแนะนำการเดินทาง สามารถจองบริการต่างๆเกี่ยวกับการเดินทาง เช่น ที่พัก ร้านอาหาร ตัวโดยสาร เช่ารถ เป็นต้น เป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ณ จุดเดียวได้ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายและมีความประทับใจในการเดินทาง หากมีการจัดการที่ดี และบริการได้ประทับใจแล้ว จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวอีกครั้ง (สำนักบริการวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2540) จะส่งผลให้การท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหารเจริญเติบโต และขยายตัวอย่างรวดเร็ว

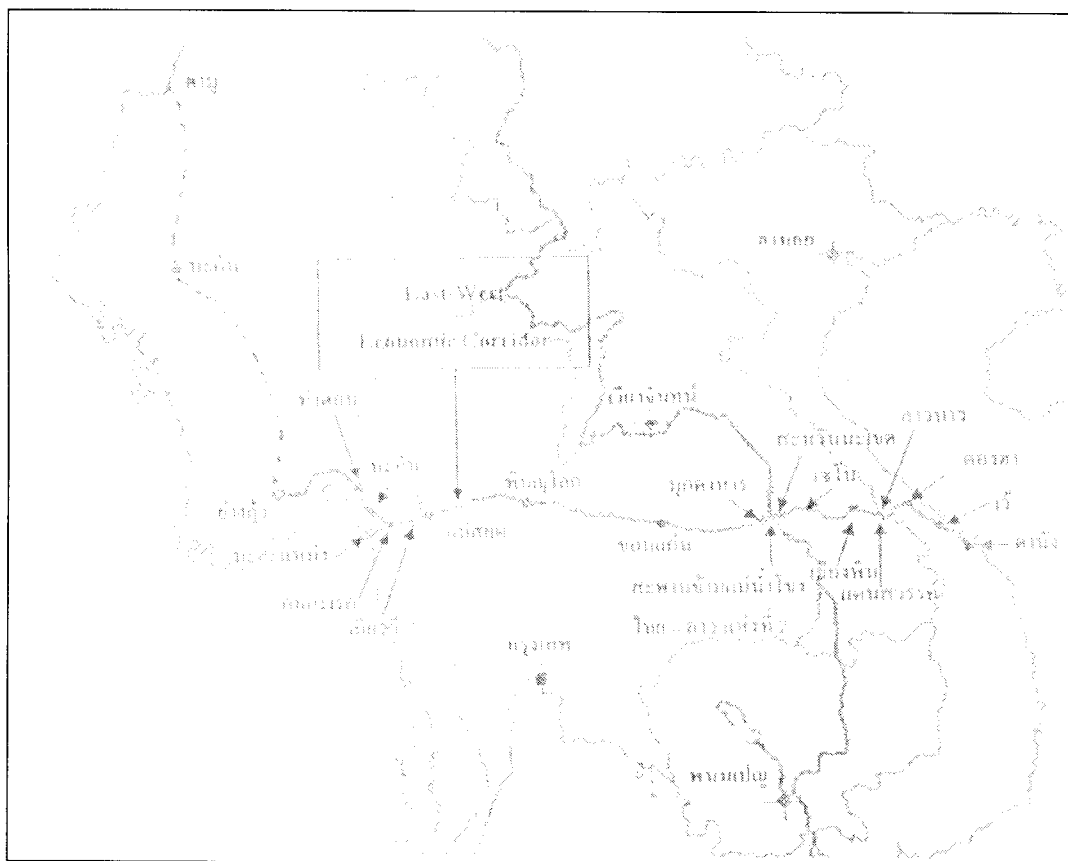
ในปัจจุบันศูนย์บริการท่องเที่ยวในรูปแบบที่กล่าวมานั้นไม่ปรากฏเด่นชัดในประเทศไทย มีเพียงการบริการข่าวสาร ให้ข้อมูล และคำแนะนำในการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถรับบริการได้ที่สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทั่วประเทศ หรือหากต้องการจองการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยว เช่น ที่พักแรม บัตรโดยสาร นักท่องเที่ยวจะได้รับบริการจากภาคเอกชน บริษัทตัวแทนจำหน่ายสินค้าการท่องเที่ยว (Travel- agency) และที่เริ่มพบมากขึ้นนั่นคือ การบริการจองผ่านทางอินเทอร์เน็ต (E- Booking) ผู้ใช้บริการต้องชำระเงินผ่านบัตรเครดิตเท่านั้น ทำให้ผู้ที่ต้องการใช้บริการที่ไม่มีบัตรเครดิตไม่สามารถรับบริการที่สะดวกผ่านอินเทอร์เน็ตได้

ในการศึกษาครั้งนี้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดองค์กรของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดนจังหวัดมุกดาหาร เพื่อเป็นการรองรับความต้องการบริการการท่องเที่ยวที่มากขึ้นเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยว การส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหารให้บรรลุวิสัยทัศน์ของจังหวัด และของประเทศที่ต้องการให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งในเอเชีย ตลอดจนเพื่อเป็นต้นแบบของการจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของจังหวัดที่อยู่ในแนวชายแดนต่อไป



ภาพที่ 1.1 แผนที่ประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

ที่มา : กรมการเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2546



ภาพที่ 1.2 เขตชายแดนไทย จังหวัดมุกดาหาร และชายแดนสปป.ลาวแขวง สะหวันเขต
ที่มา : กรมการเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2546

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบการบริการของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
- 2.2 เพื่อศึกษาข้อมูลของจังหวัดมุกดาหาร ในการจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมพื้นฐานด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สภาพสังคม ทรัพยากรท่องเที่ยว ตลาดท่องเที่ยว ธุรกิจท่องเที่ยว ตลอดจนยุทธศาสตร์ นโยบายการท่องเที่ยวของจังหวัด
- 2.3 เพื่อศึกษาความต้องการ และการให้ความร่วมมือในการจัดการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของนักท่องเที่ยว หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัด
- 2.4 เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ จังหวัดมุกดาหาร

3. ขอบเขตของการวิจัย

- 3.1 ขอบเขตของพื้นที่การศึกษา คือ พื้นที่จังหวัดมุกดาหาร
- 3.2 ขอบเขตของเนื้อหาที่จะทำการศึกษา
 - 3.2.1 ศึกษาองค์ประกอบด้านการบริการ ของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
 - 3.2.2 ศึกษาข้อมูลจังหวัดมุกดาหารเพื่อจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดน โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับ ด้านสภาพทั่วไป ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว ด้านธุรกิจท่องเที่ยว ด้านตลาดท่องเที่ยว ด้านยุทธศาสตร์ นโยบายด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด กฎระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัด
 - 3.2.3 ศึกษารูปแบบการจัดองค์กรของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของจังหวัดมุกดาหารโดยประกอบด้วย 3 องค์ประกอบได้แก่ การกำหนดทิศทางองค์กร (Goal) โครงสร้างองค์กร (Structure) และบุคลากร (Staff) เนื่องจากมีความครอบคลุมองค์ประกอบขององค์กรและเป็นองค์ประกอบที่ทุกองค์กรควรมี

4. สถานที่ทำการเก็บข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลในพื้นที่จังหวัดมุกดาหาร ในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวคือ ตลาดอินโดจีน สถานีขนส่งจังหวัดมุกดาหาร โรงแรมจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กระจายทั่วถึง

5. นิยามศัพท์

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้นิยามศัพท์ตามแนวทางของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และเอกสารประกอบการสอนชุด วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ดังนี้

5.1 ศูนย์บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง สถานที่ที่รวมการปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวไว้อย่างครบถ้วนทุกรูปแบบ ณ สถานที่แห่งเดียว ซึ่งการให้ความสะดวกที่ครบถ้วนทุกรูปแบบ ได้แก่ การขนส่ง การอำนวยความสะดวกในการเข้าเมือง บริการข้อมูล การนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ การบริการที่พัก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม สินค้าของที่ระลึก และความปลอดภัย

5.2 ผู้เยี่ยมชม แยกเป็น 2 ประเภท คือ

5.2.1 Tourists หมายถึง นักท่องเที่ยวที่ค้างคืนเดินทางมาเยือนและพักอยู่ในประเทศ ตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป โดยใช้บริการสถานที่พักแรม ณ แหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ (Local accommodation)

5.2.2 Excursionists หมายถึง นักทัศนจร นักท่องเที่ยวที่ไม่ค้างคืน (Day visitor) เดินทางมาเยือนชั่วคราว และอยู่ในประเทศน้อยกว่า 24 ชั่วโมง และไม่ได้ใช้บริการสถานที่พักแรม ณ แหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ

5.3 บริการขนส่ง หมายถึง การบริการที่เป็นปัจจัยในการรองรับนักท่องเที่ยวเพื่อไปสัมผัสกับแหล่งท่องเที่ยว โดยวิธีการเดินทางที่เหมาะสม ซึ่งอาจเป็นการคมนาคมทางบก ทางน้ำ หรือทางอากาศ

5.4 บริการข้อมูลการท่องเที่ยว หมายถึง การให้บริการอำนวยความสะดวกเพื่อนำเสนอให้ทราบเกี่ยวกับปัจจัยดึงดูดนักท่องเที่ยว ทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น เพื่อสร้างความสนใจหรือความต้องการการท่องเที่ยว และข้อมูลอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ที่สนใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวได้รับทราบและเตรียมความพร้อมได้สะดวก

5.5 บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ หมายถึง การจัดการหรือให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม การนำชมสถานที่ท่องเที่ยวและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่นักท่องเที่ยว มีบริการมัคคุเทศก์มีมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยวด้วย รวมทั้งการบริการมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยวเพียงอย่างเดียว

5.6 บริการที่พัก หมายถึง การขายบริการที่พักเพื่อคนเดินทางที่ต้องการพักค้างแรมซึ่งอาจมีบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการด้วย

5.7 บริการภัตตาคารและร้านอาหาร หมายถึง การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับคนเดินทาง นักท่องเที่ยว หรือประชาชนทั่วไป โดยจัดเตรียมที่นั่งให้ผู้บริโภคสามารถรับประทานอาหารในสถานที่ที่บริการ หรืออาจให้บริการบรรจุอาหารให้ผู้บริโภคสามารถไปรับประทานที่อื่นได้

5.8 บริการด้านสินค้าของที่ระลึก หมายถึง การจัดเตรียมสินค้าและของที่ระลึกในท้องถิ่น มาไว้จำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว

5.9 บริการด้านความปลอดภัย หมายถึง การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ทั้งด้านอาชญากรรมทั่วไป และความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านอื่น ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยว มีความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

5.10 บริการอำนวยความสะดวกในการเข้าเมือง หมายถึง การบริการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับ กฎ ระเบียบ จัดทำเอกสารและอนุญาตในการเข้าออกราชอาณาจักร

5.11 สปป.ลาว คือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทราบถึงองค์ประกอบของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

6.2 ทราบถึงความพร้อมของจังหวัดมุกดาหาร ในการจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

6.3 ทราบถึงความต้องการของนักท่องเที่ยว ในการจัดการองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

6.4 สามารถกำหนดรูปแบบการเชื่อมโยงการให้ความร่วมมือของภาครัฐและเอกชนในการจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

6.5 ได้รูปแบบการจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่เหมาะสม

6.6 เป็นต้นแบบของการจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จให้กับจังหวัดที่อยู่ในบริเวณชายแดนที่สนใจ

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลทุติยภูมิ โดยมีรายละเอียดการศึกษาดังนี้

1. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์กร

มัลลิกา ต้นสอน (2545) ให้ความหมายขององค์กร (Organization) หมายถึง ระบบสังคมที่จัดตั้งขึ้นจากการรวมตัวของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปและมีขอบเขตที่แยกตนเองจากสภาพแวดล้อม โดยมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานร่วมกันอย่างชัดเจน

บุญทัน ดอกไธสง (2540) องค์กร คือ สถานที่ที่มีคน 2 คนขึ้นไป องค์กรยอมสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายของการเกิดขึ้นมา และต้องตั้งอยู่ได้อย่างมีคุณค่าต่อสมาชิก

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2546) ได้ศึกษาและให้ความหมายขององค์กร ตามแนวคิดของทฤษฎีองค์กรออกเป็น 3 สำนัก ดังนี้

(1.) สำนักเหตุผลนิยม องค์กรคือ การรวมกลุ่มคนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะที่กำหนดไว้ โดยมีโครงสร้างทางสังคมที่มีความเป็นทางการค่อนข้างสูง

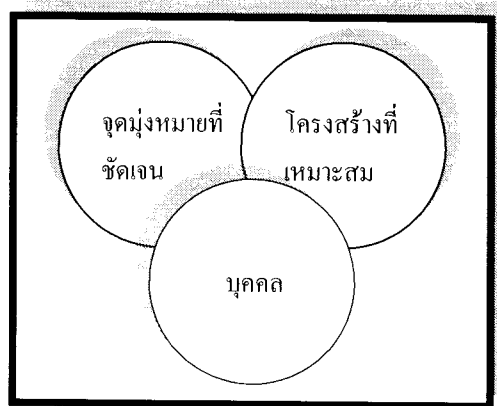
(2.) สำนักธรรมชาตินิยม องค์กร คือ กลุ่มซึ่งมีความสนใจร่วมกันในการอยู่รอดในสังคม และมีพันธะในการทำกิจกรรมร่วมกันโดยใช้โครงสร้างที่ไม่เป็นทางการ

(3.) สำนักระบบเปิด องค์กร คือ ระบบของกิจกรรมที่สัมพันธ์กันโดยมีสมาชิกที่มีลักษณะแตกต่างกัน โดยระบบนี้ขึ้นอยู่กับ การแลกเปลี่ยนกับสิ่งต่างๆ ภายใต้อิทธิพลขององค์กรนั้นๆ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) ได้ให้ความหมายขององค์กร หมายถึง รูปแบบของการทำงานของมนุษย์ที่มีลักษณะการทำงานเป็นกลุ่มที่มีการประสานงานกันตลอดเวลา ตลอดจนต้องมีการกำหนดทิศทาง มีการจัดระเบียบวิธีทำงาน และการติดตามวัดผลสำเร็จของงานที่ทำอยู่เสมอด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2542) ได้ให้ความหมายขององค์กร คือ กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ในองค์การจำเป็นต้องมีผู้จัดการ ตัวอย่างองค์การได้แก่

วิทยาลัย มหาวิทยาลัย รัฐบาล โบสถ์ ส่วนราชการ บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์ เป็นต้น องค์การธุรกิจ โดยทั่วไปจะมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. แสวงหากำไร 2. ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าด้วยสินค้าและบริการ 3. จัดหารายได้ที่เหมาะสมให้กับพนักงาน 4. เพิ่มระดับความพึงพอใจให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทุกองค์การมีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ ดังภาพ (ภาพที่ 2.1)



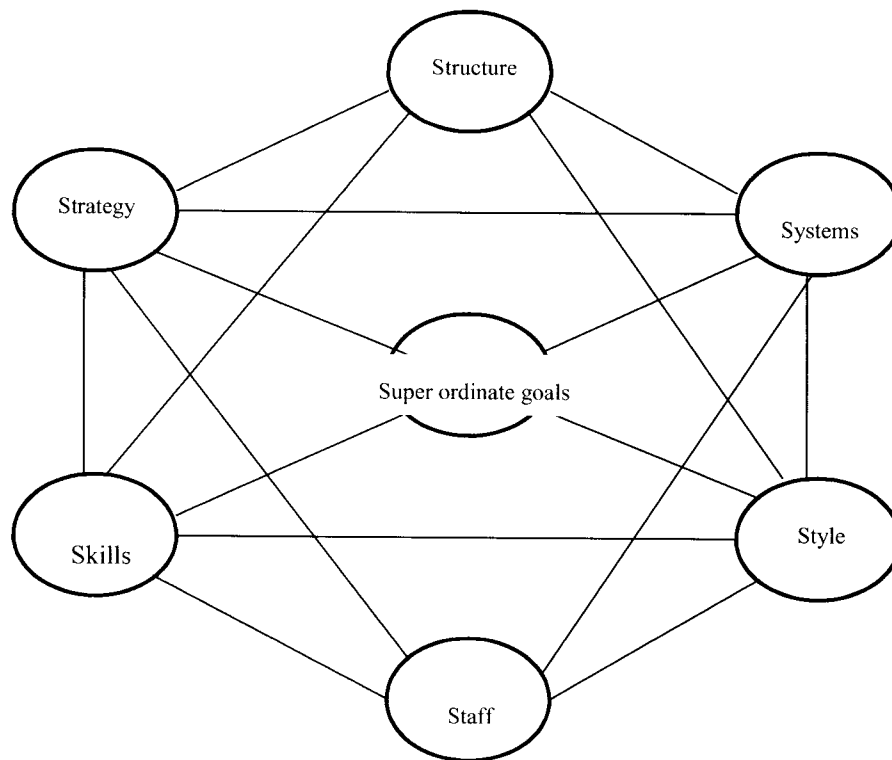
ภาพที่ 2.1 ลักษณะส่วนประกอบที่สำคัญขององค์การ

(1.) จุดมุ่งหมายที่เด่นชัด (Distinct purposes) ในองค์การหนึ่งต้องมีจุดมุ่งหมายที่เด่นชัด ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การต้องการ

(2.) บุคคลหรือสมาชิก (People or members) เป็นผู้ที่ทำงานร่วมกันในองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

(3.) โครงสร้างที่เหมาะสม (Deliberate structure) ทุกองค์การจะต้องมีโครงสร้างซึ่งสมาชิกสามารถทำงานได้ โครงสร้างจะต้องมีความชัดเจน รัดกุม ยืดหยุ่นได้ โครงสร้างประกอบด้วยองค์การแบบดั้งเดิม (Traditional organization) และองค์การแบบใหม่ (New organization)

นิวัต โชติวงษ์ (2544) ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบขององค์กร โดยใช้แนวคิดจากบทความเรื่อง Structure is not organization ของ Robert H. Wateman Jr, Thomas J. Peters และ Julian R. Phillips ซึ่งได้มองว่า โครงสร้างองค์กร (Structure) กับตัวองค์กร (Organization) นั้นไม่ใช่สิ่งเดียวกัน องค์กรประกอบด้วยหลายส่วนร่วมกันและแต่ละส่วนมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ส่วนสำคัญ ดังภาพที่ 2.2



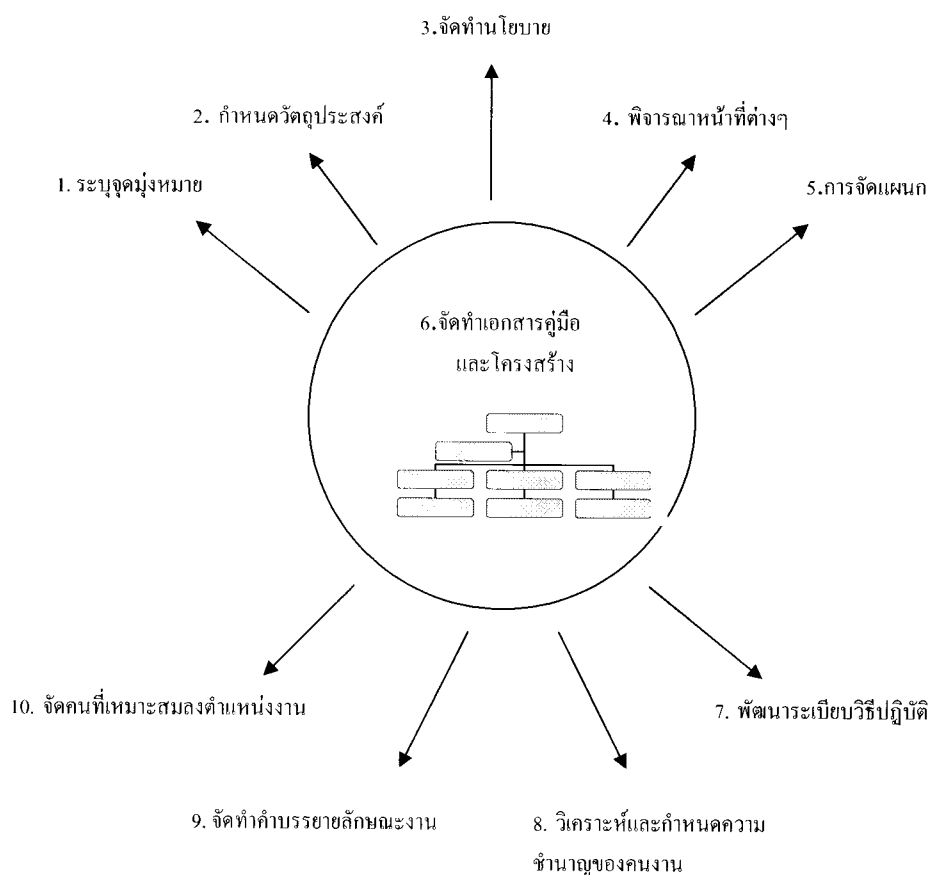
ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ของ 7 องค์ประกอบองค์กร (Wateman and other (1980) อ้างใน นวัตกรรม, 2544)

7 องค์ประกอบองค์กรของ McKinsey (7- s) ประกอบด้วย

- (1.) โครงสร้าง (Structure) คือรูปแบบของการจัดแบ่งกลุ่มงานอย่างเป็นระบบ และมีการกำหนดการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของงานเข้าด้วยกัน
- (2.) กลยุทธ์ (Strategy) เป็นวิธีการที่มีระบบและการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัท
- (3.) ระบบ (System) เป็นกระบวนการและลำดับขั้นการปฏิบัติงาน เช่น ระบบข้อมูล กระบวนการผลิต การงบประมาณ และการควบคุม
- (4.) รูปแบบ (Style) เป็นวิธีการจัดการที่มีการปฏิบัติและรวบรวมการใช้เวลาเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร
- (5.) การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staff) เป็นบุคคลในองค์กร และกระบวนการทางสังคม วัฒนธรรมขององค์กร
- (6.) ค่านิยมร่วม (Shared values) หรือจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Super ordinate goals) ค่านิยมร่วม กำหนดโดยสมาชิกขององค์กร
- (7.) ทักษะ (Skills) เป็นความสามารถที่โดดเด่นขององค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2545) ได้เสนอขั้นตอนการจัดองค์การ 10 ขั้นตอนมีดังนี้

- (1.) ระบุจุดมุ่งหมาย (Purpose) ขององค์การ
- (2.) พิจารณากำหนดวัตถุประสงค์หลัก (Major objectives) ที่ซึ่งจะมีผลกระทบต่อ การกำหนดโครงสร้างองค์การ
- (3.) พิจารณาจัดทำนโยบายหลัก (Major policies) ที่ซึ่งจะเป็นเครื่องมือแนวทางสำหรับ องค์การ
- (4.) การพิจารณาหน้าที่งานต่างๆ (Functions) ที่พึงต้องปฏิบัติเพื่อให้สำเร็จจุดมุ่งหมาย
- (5.) การจัดแผนกงาน (Departmentalize) ของหน้าที่งานต่างๆโดยวิธีการแบ่งกลุ่มงานที่ เหมือนกันและสัมพันธ์กันให้เข้าเป็นกลุ่มๆเป็นหน่วยงานต่างๆ
- (6.) การจัดรูปแบบโครงสร้างองค์การ (Structure) ให้เป็นหลักฐานพร้อมเอกสารคู่มือ องค์การ
- (7.) พัฒนาระเบียบวิธีปฏิบัติ (Procedures) ที่จะใช้เพื่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่งานของ องค์การ
- (8.) วิเคราะห์และกำหนดความชำนาญ (Skills) ของพนักงานที่จำเป็นและต้องการ สำหรับการดำเนินงานตามหน้าที่งาน และระเบียบปฏิบัติ
- (9.) จัดทำคำบรรยายลักษณะงาน (Job descriptions) ซึ่งประกอบด้วยการมอบหมายความ รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่
- (10.) จัดคนเข้าทำงาน (Staff) โดยบรรจุคนที่เหมาะสมลงในตำแหน่งงานต่างๆ



ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการจัดองค์กร

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์การสามารถสรุปได้ว่า องค์การเป็นหน่วยงานที่มีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป รวมตัวกันเพื่อดำเนินกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ได้ตกลงร่วมกัน โดยองค์การมี 3 องค์ประกอบหลักคือ บุคคล โครงสร้างองค์การ และจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน และมีแนวคิดใหม่ในวิธีการจัดการ คือ 7 องค์ประกอบขององค์การของ McKinsey เป็นการแยกย่อยองค์ประกอบขององค์การจาก 3 องค์ประกอบหลักข้างต้น

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์งาน

สุรินทร์ รัฐเลิศกานต์ (2540) ให้ความหมายของ คำอธิบายลักษณะงานว่า เป็นการอธิบายบรรยาย หรือพรรณนาขอบเขตความรับผิดชอบและหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติของผู้ดำรงตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ ภายใต้สภาพเงื่อนไขและวิธีการทำงานที่กำหนด ขั้นตอนในการวางกลยุทธ์เพื่อจัดทำเอกสารอธิบายลักษณะงาน ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนคือ

ขั้นเตรียมการ ประกอบด้วยขั้นตอนย่อยๆ ดังนี้

1. การศึกษาสภาพทั่วไปในปัจจุบันขององค์การ เป็นการศึกษาดูว่า มีการจัดทำเอกสารอธิบายลักษณะงานในองค์การนั้นแล้วหรือไม่ ถ้าได้มีการจัดทำไว้แล้ว เอกสารดังกล่าวมีลักษณะอย่างไร
2. การวางแผนการจัดทำเอกสารอธิบายลักษณะงาน เป็นการกำหนดขั้นตอนเพื่อให้การจัดทำเอกสารอธิบายลักษณะงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเสร็จทันเวลาที่กำหนด ควรระบุถึงกิจกรรมต่างๆที่ต้องปฏิบัติตั้งแต่เริ่มต้นจนงานเสร็จพร้อมทั้งกำหนดช่วงเวลา ตัวบุคคลที่รับผิดชอบ และงบประมาณในการจัดทำด้วย
3. ขอความเห็นจากผู้บริหารเพื่อดำเนินการตามแผน โดยชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นและวัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่จะได้รับ
4. ประชุมชี้แจงและขอความร่วมมือกับพนักงาน

ขั้นดำเนินการ เป็นการกำหนดแนวทางในการจัดทำเอกสารอธิบายลักษณะงานซึ่งสามารถทำได้โดยการจ้างบริษัทที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาดำเนินการ และอาจใช้บุคลากรขององค์การเองเป็นผู้ดำเนินการ

การรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการเขียนคำบรรยายลักษณะงาน ใช้การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) โดยมีเทคนิคการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์งานต่างๆดังนี้

1. การทดลองลงมือปฏิบัติงานด้วยตนเอง (Job performance) ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์งานค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับงานด้วยการทดลองลงมือปฏิบัติงานด้วยตนเอง เหมาะกับงานที่ไม่ยุ่งยากมาก และผู้ปฏิบัติสามารถเรียนรู้งานได้ในระยะเวลาอันสั้น
2. การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นวิธีที่ใช้กันอย่างแพร่หลายโดยให้ผู้ปฏิบัติงานตอบแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ซึ่งมีทั้งแบบสอบถามปลายปิด และปลายเปิด
3. การสัมภาษณ์ (Interview) ผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์งาน เป็นผู้สัมภาษณ์พนักงานผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชาของพนักงานเอง
4. การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงาน โดยที่ผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์งานเข้าไปสังเกตการปฏิบัติงานของพนักงาน ณ จุดปฏิบัติงานของพนักงานเอง
5. การเก็บบันทึก (Work log) โดยให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานเขียนบันทึกหรือเขียนสรุปงานที่ตนจะต้องปฏิบัติในแต่ละช่วงเวลาหรือแต่ละวันในสมุดบันทึก พร้อมทั้งระบุเวลาที่ใช้ในการทำงานนั้นๆด้วย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชารายวัน
6. การผสมผสานหลายวิธีเข้าด้วยกัน อย่างน้อย 2 เทคนิคเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการท่องเที่ยว

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2540) ได้อธิบายเกี่ยวกับ การบริการ (Services) ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งในผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว (Tourism products) แม้ว่าบริการจะเป็นสิ่งที่เสนอขาย เพื่อสนองความจำเป็น หรือความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจเช่นเดียวกับสินค้า (Goods) แต่กลับมีคุณสมบัติต่างจากสินค้าโดยการบริการมีลักษณะเฉพาะดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ผู้ซื้อไม่สามารถสัมผัสหรือมองเห็นการบริการหรือทราบว่าจะได้รับการบริการในรูปแบบใดก่อนตกลงใจซื้อบริการ จึงเป็นการซื้อด้วยความรู้สึกและความคาดหวังและการบริการสามารถสร้างความพอใจหรือไม่พอใจให้แก่ผู้ซื้อได้ ผู้ขายจึงต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการบริการได้(Inseparability) ระหว่างผู้ให้บริการ (ผู้ขาย) และผู้ใช้บริการ (ผู้ซื้อ) เนื่องจากการให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน เป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้ใช้บริการในขณะเดียวกันที่สละรายและผู้ให้บริการที่มีลักษณะเฉพาะ ตัวไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ จึงทำให้การขยายกระทำได้ในปริมาณจำกัด และยังจำกัดในเรื่องของเวลาอีกด้วย จึงทำให้ต้องใช้ตัวแทน (Agent) มาเป็นสื่อกลาง เพื่อเพิ่มปริมาณการขาย เช่น ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว (Travel agent) จำหน่ายทัวร์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยว(Tour operator)จัดทำขึ้น โดยการโฆษณากระจายไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายต่าง ๆ

3. มีความหลากหลาย (Heterogeneity) ผู้ให้บริการแต่ละคนมีรูปแบบ เทคนิค และวิธีการให้บริการเป็นของตนเอง อาจเหมือนหรือแตกต่างจากผู้ให้บริการคนอื่น จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการบริการได้ว่ารูปแบบใดมีมาตรฐานที่ดีที่สุด คุณภาพของการบริการอาจขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจของผู้ให้บริการและการตัดสินใจ เรื่องคุณภาพของการบริการก็ขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าด้วย ดังนั้นการวางแผนการขายบริการจึงมีความสำคัญเพื่อให้ได้คุณภาพดีมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. มีลักษณะสูญเปล่าไม่สามารถเก็บสะสมไว้ได้ ไม่คงทน (Perish ability) เนื่องจากการบริการไม่สามารถผลิตและเก็บไว้รอลูกค้าอื่น ๆ และความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีความไม่แน่นอน ความต้องการขึ้นลงตามฤดูกาลและปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความต้องการห้องพักในโรงแรม อัตราการเข้าพักลดลงในช่วงฤดูฝน การบริการนั้นสูญเปล่าความต้องการที่ไม่แน่นอนนี้จะทำให้เกิดปัญหาไม่มีลูกค้าหรือให้บริการไม่ทัน ถ้ามีความต้องการพร้อมกันมากเกินไป จึงทำให้ต้องวางแผนการตลาดเพื่อกระจายลูกค้าให้มาใช้บริการในช่วงเวลาต่าง ๆ กัน เช่น การลดราคาห้องพักในช่วงฤดูฝนในราคาที่ต่ำกว่าปกติ และเพิ่มการบริการส่วนอื่น ๆ เข้าไปเพื่อจูงใจลูกค้า

คุณภาพการให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจแบบเดียวกันซึ่งต่างก็รักษาคุณภาพของการบริการไว้โดยพยายามให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง นอกจากลูกค้าจะพิจารณาว่าคุณภาพดีหรือดีด้อยจากข้อมูลและประสบการณ์ของตนเองในอดีตแล้ว ยังมีเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อพิจารณาคุณภาพของการให้บริการดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า หมายถึง ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกในด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของระบบงานต่างๆที่รวดเร็ว เพื่อบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่างๆ ที่ถูกต้อง และชัดเจน ใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย มีภาพประกอบ
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการให้บริการของพนักงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่ถูกต้องและยุติธรรม
4. ความสุภาพ อ่อนโยน (Courtesy) แสดงถึงความมั่นใจ จริงใจ ยินดีต้องรับและมีความเป็นกันเอง
5. ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การสร้างความน่าเชื่อถือให้ลูกค้าโดยให้บริการที่ดีที่สุด ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นว่าได้รับการบริการที่ดีที่สุด และพอใจ
6. ความไว้วางใจ (Reliability) ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจ เมื่อได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น เมื่อเกิดความไว้วางใจก็จะเกิดความจงรักภักดี (Loyalty) ในสินค้าและบริการไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการของคู่แข่ง
7. การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึง การให้บริการตอบสนองลูกค้าทันทีเมื่อต้องการใช้บริการ หรือเกิดปัญหา ตอบข้อซักถามอย่างรวดเร็วและถูกต้อง
8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาในภายหลัง ไม่ผิดพลาด
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ลูกค้าสามารถคาดคะเนคุณภาพของการบริการได้ หรือ สามารถสัมผัสด้วยความรู้สึกได้ว่าจะได้รับการบริการในระดับใด
10. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the customers) ผู้ให้บริการควรทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ให้ความสนใจและตอบสนองความต้องการนั้นอย่างรวดเร็ว ก่อนที่ลูกค้าจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการของคู่แข่งรายอื่น

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(2543) ได้อธิบายเกี่ยวกับบริการ ที่จัดขึ้นเพื่อนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะ หรือบริการที่นักท่องเที่ยวต้องเข้าร่วมกับประชาชนทั่วไปโดยมีการจัดบริการไว้เป็น 8 กลุ่ม คือ

1. บริการขนส่งและอำนวยความสะดวกในการเข้าเมือง
2. บริการสารสนเทศ
3. บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
4. บริการที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก
5. บริการภัตตาคารและร้านอาหาร

6. บริการด้านบันเทิงเริงรมย์
7. บริการด้านสินค้าของที่ระลึก
8. บริการด้านความปลอดภัย

บริการท่องเที่ยวทั้ง 8 กลุ่มมีความสำคัญต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศและ โดยเฉพาะในด้านของการบริการที่มีการจัดการที่ดี การบริการยังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคน ซึ่งเป็นหัวใจของการบริการเป็นเรื่องของการมีส่วนร่วมของฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อเกิดความประทับใจ ความสนใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวใหม่ การพัฒนาดังกล่าวจึงเป็นการร่วมมือจากทั้งภาครัฐ เอกชน ท้องถิ่น และประชาชน (ภาพที่ 2.4)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการท่องเที่ยวสามารถสรุปได้ว่าการบริการ (Services) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญทางการท่องเที่ยวซึ่งมีลักษณะเฉพาะคือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการบริการได้ (Inseparability)
3. มีความหลากหลาย (Heterogeneity)
4. มีลักษณะสูญเปล่าไม่สามารถเก็บสะสมไว้ได้ ไม่คงทน (Perish ability)

และในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้งนักท่องเที่ยวต้องการใช้บริการท่องเที่ยวซึ่งสามารถจัดบริการไว้เป็น 8 กลุ่ม คือ

1. บริการขนส่งและอำนวยความสะดวกในการเข้าเมือง
2. บริการสารสนเทศ
3. บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
4. บริการที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก
5. บริการภัตตาคารและร้านอาหาร
6. บริการด้านบันเทิงเริงรมย์
7. บริการด้านสินค้าของที่ระลึก
8. บริการด้านความปลอดภัย

ในการที่จะจัดศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบริการทั้ง 8 กลุ่มเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ครบถ้วน ฉะนั้นจึงเป็นเรื่องของการร่วมมือทั้งภาครัฐ เอกชน ท้องถิ่นในการจัดการต่อไป

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะพิเศษของเมืองชายแดน

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2543) ได้อธิบายถึงลักษณะพิเศษของเมืองชายแดนไว้ดังนี้

1. เมืองชายแดนเปรียบเสมือนประตูทางบกหรือทางน้ำของประเทศ เมืองชายแดนมีจุดผ่านแดนจะทำหน้าที่เป็นประตูการคมนาคมทางบกหรือทางน้ำระหว่างประเทศ แต่จะไม่มีลักษณะพิเศษเช่นนี้กับการคมนาคมทางอากาศ เพราะการตั้งสนามบินนานาชาติไม่จำเป็นต้องขึ้นกับความ เป็นเมืองชายแดน

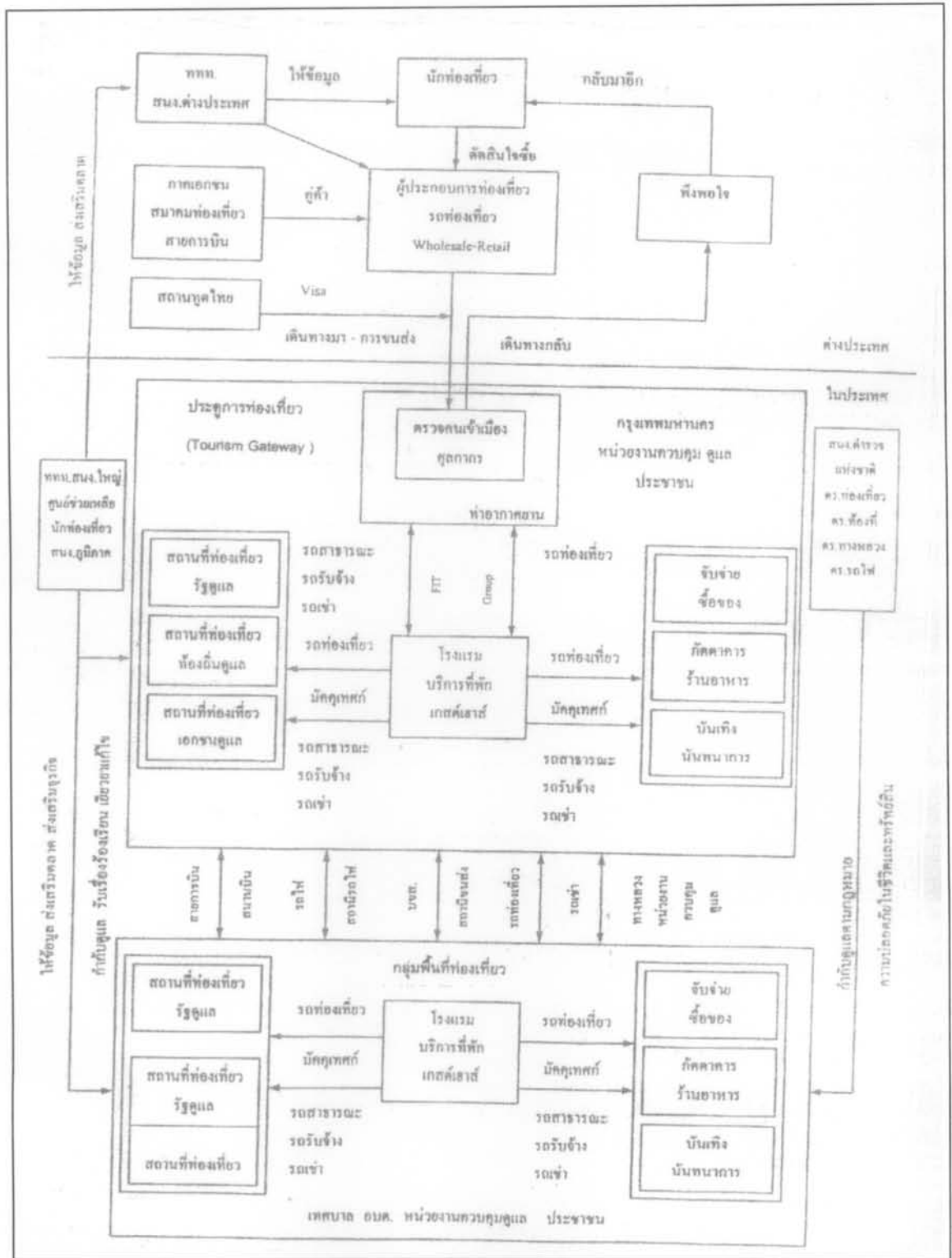
2. เมืองชายแดน เป็นเมืองที่มีการค้าระหว่างชายแดน มีการส่งออกหรือนำเข้าสินค้าไม่ว่าจะเป็นสินค้าที่เสียภาษี หรือเสียภาษี การเป็นเมืองชายแดนมักจะมี ความเคลื่อนไหวทางธุรกิจการค้ามากกว่าเมืองทั่ว ๆ ไป และเศรษฐกิจของเมืองชายแดนมักจะขึ้นอยู่กับ การค้าระหว่างประเทศ

3. เมืองชายแดนเป็นเมืองที่มีการผสมผสานทางวัฒนธรรมต่าง ๆ เช่น ขนบธรรมเนียม ประเพณี ภาษาพูด เป็นต้น ทำให้เมืองชายแดนเป็นสังคมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่มีความ น่าสนใจ

4. เมืองชายแดนเป็นเมืองที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงาน การเคลื่อนย้ายของแรงงานมักขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างค่าแรงงานของสองประเทศ เช่น แรงงานพม่า ลาว หรือเขมร เข้ามาขายแรงงานในประเทศไทย เพราะอัตราค่าจ้างแรงงานสูงกว่าและหางานได้ง่ายกว่า

5. เมืองชายแดนมักมีโอกาที่จะเป็นแหล่งที่มีการเสี่ยงกฎหมาย เช่น การเสียภาษี ศุลกากร การหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย การค้ายาเสพติดและสิ่งผิดกฎหมาย

โดยสรุปเศรษฐกิจและสังคมของเมืองชายแดน มักจะมีความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้าน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของประเทศเพื่อนบ้านในด้านต่าง ๆ เช่น ความไม่สงบตามแนวชายแดน นโยบายเศรษฐกิจ และนโยบายความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ก็ส่งผลกระทบต่อเมืองชายแดนไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง



ภาพที่ 2.4 กระบวนการให้บริการนักท่องเที่ยว
ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543

1.5 แนวทางการปฏิบัติงานร่วมกับภาคเอกชน

เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์ (2539) องค์กรซึ่งทำหน้าที่ปฏิบัติการอยู่ในพื้นที่เดียวกันหรือองค์กรที่มีลักษณะเป็นองค์กรที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยกัน หากความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรเป็นไปในทางร่วมมือกันแล้วจะมีผลดีในแง่ที่ทรัพยากรจะถูกใช้ไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การประสานระหว่างองค์กรมีรูปแบบดังนี้

1. รูปแบบการร่วมมือกัน ประสานงานระหว่างองค์กรมีรูปแบบซึ่งแบ่งออกได้ 2 ลักษณะ ได้แก่

1.1 การตกลงร่วมกัน (Bargaining) คือการตกลงร่วมกันระหว่างองค์กร 2 องค์กร หรือมากกว่าเพื่อแลกเปลี่ยนผลตอบแทนซึ่งกันและกัน

1.2 การเข้าร่วมกัน (Coalition) คือการร่วมมือกันปฏิบัติงานระหว่าง 2 องค์กร หรือมากกว่า เพื่อเป้าหมายอันเดียวกัน

2. มูลเหตุที่ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันและกัน

2.1 มีลักษณะจะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันบ้างบางส่วน

2.2 ยอมรับรู้ถึงความจำเป็นที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน

2.3 มีการแสดงออกซึ่งความจำเป็นหรือความต้องการพึ่งพาอาศัยกันในระดับปฏิบัติการ

3. ปัจจัยที่ทำให้การร่วมมือประสานงานประสบผลสำเร็จ

3.1 ทำความเข้าใจและยอมรับเป้าหมายร่วมกัน

3.2 วิเคราะห์ปัญหาและหาวิธีการเพื่อแก้ไขปัญหายังเป็นระบบร่วมกัน

3.3 เน้นการแก้ปัญหาในอันที่จะให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการส่วนรวม

3.4 เน้นเป้าหมายของการทำงานมากกว่าวิธีการ

3.5 ทั้ง 2 ฝ่าย สามารถติดต่อสัมพันธ์กันได้อย่างเป็นระบบแทนที่ต่างมุ่งรักษาเส้นแดนของตนเองในการปฏิบัติงาน

3.6 ผู้บริหารระดับสูงของทั้ง 2 หน่วยงาน จำต้องสร้างความสัมพันธ์ เพื่อนำไปสู่การประสานงานในระดับปฏิบัติ

3.7 ทั้ง 2 ฝ่าย เห็นว่าหน่วยงานตนมีทรัพยากรเฉพาะอย่าง ซึ่งสามารถนำมาใช้ เพื่อประโยชน์ของโครงการได้และสามารถแลกเปลี่ยนกันได้ด้วยไม่ว่าทรัพยากรนั้นจะเป็นคน เงิน วัสดุ ข้อกำหนดด้านกฎหมาย หรือแม้แต่อำนาจก็ตาม

3.8 หน่วยงาน หรือองค์กรเห็นความจำเป็นที่จะต้องสร้าง รักษา หรือยกระดับภาพพจน์ สถานภาพ และชื่อเสียงอันเกี่ยวกับหน่วยงานให้ดีขึ้น

3.9 ผู้ร่วมประสานงาน เห็นว่าตนเองมีโอกาสที่จะเข้าร่วมกับหน่วยงาน หรือองค์กรที่มี สถานภาพสูงกว่า หรือมีความสำคัญกว่าในระบบบริหาร

3.10 องค์กร หรือหน่วยงานเกรงว่าหากไม่ให้ความร่วมมือหรือประสานงานอาจมีหน่วยงานอื่นเข้ามาทำหน้าที่แทนในเรื่องที่ตนเองมีความสนใจ มีความรับผิดชอบ และมีความสามารถอยู่เดิม

3.11 โครงการเปิด โอกาสให้หน่วยงานได้สามารถขยายขอบเขตของกิจกรรมของหน่วยงานตนออกไปได้กว้างขวางขึ้นเป็นการเพิ่มอำนาจ หรือสถานภาพให้กับหน่วยงานมากขึ้น

3.12 มีเจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารซึ่งมีความรู้ความสามารถและทักษะในกระบวนการประสานงานดีพอ

3.13 มีข้อผูกพันระหว่างงานที่จะเป็นต้องมีการประสานงานกัน

3.14 มีปัญหาหรือกิจกรรมที่หน่วยงานจะต้องกระทำร่วมกันนั้น เป็นที่ยอมรับจากผู้มีอำนาจหรือผู้บริหารในระดับสูงว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะกระทำได้

4. หลักและแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกัน

4.1 หลักการทำงานร่วมกัน

4.1.1 จัดตั้งคณะทำงานหรือกลุ่มทำงาน เพื่อให้ประสานงานได้สะดวก

4.1.2 กำหนดแผนการ วิธีการประสานงาน และวิธีการปฏิบัติงานให้แน่ชัด

4.1.3 ลดปัญหาการขัดแย้ง และปรับวิธีการทำงานเข้าหากัน

4.2 ขั้นตอนการทำงาน

4.2.1 ติดต่อประสานงานกันเป็นการภายในระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องเบื้องต้น

4.2.2 จัดตั้งคณะทำงานเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น และกำหนดวิธีดำเนินงานในรายละเอียดและวิธีการดำเนินงานที่เป็นไปได้

4.2.3 ประสานวัตถุประสงค์ นโยบาย

4.2.4 ประสานผลประโยชน์ผลตอบแทนหรือประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

4.2.5 ชี้แจงข้อบังคับและกฎหมาย หรือระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน

4.2.6 กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงานให้ชัดเจน

4.2.7 กำหนดแผนงาน เป็นการจัดทำตารางแผนการดำเนินงาน

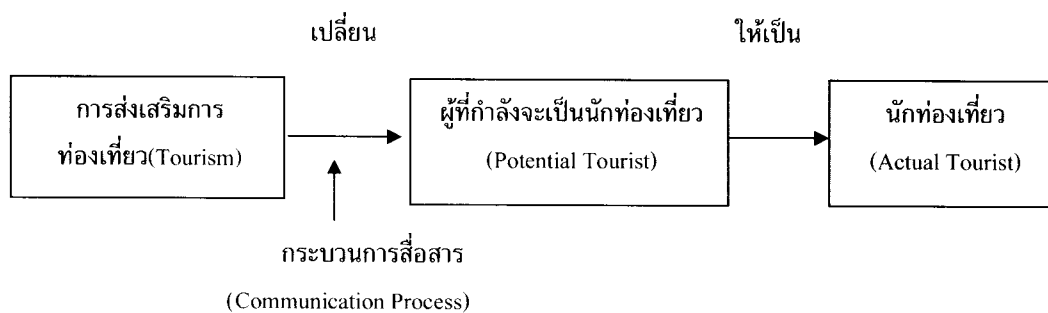
4.2.8 ประชุมชี้แจงปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาทุกสัปดาห์ หรือทุกเดือน

4.2.9 ชี้แจงนโยบายที่ชัดเจนแก่ผู้ร่วมปฏิบัติงานหลังจากกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมาย วิธีการปฏิบัติ รวมถึงกำหนดแผนงานแล้ว

4.2.10 กำหนดระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

1.6 แนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว

ทักษิณา คุณารักษ์ (2545) ได้กล่าวถึง การส่งเสริม (Promotion) คือ การทำให้ผู้ที่กำลังเป็นนักท่องเที่ยวเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นนักท่องเที่ยว โดยผ่านกระบวนการสื่อสาร ซึ่งเริ่มต้นด้วยการทำให้ผู้ที่กำลังเป็นนักท่องเที่ยวรู้จักสินค้าทางการท่องเที่ยว มีการจูงใจและการสร้างอิทธิพลให้ผู้ที่กำลังจะซื้อเปลี่ยนเป็นซื้อในที่สุด นั่นคือ เปลี่ยนสถานะจากกำลังจะเป็นนักท่องเที่ยวเป็นนักท่องเที่ยว คือ กำลังจะเดินทางกลายเป็นได้เดินทาง ซึ่งสามารถแสดงตามภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 การทำงานของการส่งเสริมการท่องเที่ยว

บุญเลิศ ตั้งจิตวัฒนา (2541) ได้กล่าวถึง การส่งเสริมการท่องเที่ยวว่าเป็นตัวแปร 1 ใน 4 ตัวของส่วนผสมในการทางการตลาด (Marketing mix) หรือ 4 Ps ในสินค้าอุปโภคบริโภค เครื่องมือที่ใช้ในการส่งเสริม (Promotional tools) ซึ่งประกอบด้วย 4 อย่างได้แก่ การโฆษณา (Advertising) การขายโดยใช้พนักงาน (Personal selling) การส่งเสริมการขาย (Sales promotion) และการประชาสัมพันธ์ (Public relations) ซึ่งเครื่องมือทั้ง 4 เรียกว่าส่วนผสมของการส่งเสริม (Promotion mix) โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญของการส่งเสริมการท่องเที่ยว คือ

1. เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว และให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวตลาดเป้าหมาย
2. เพื่อเพิ่มปริมาณนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศให้มากขึ้น ทั้งในช่วงฤดูท่องเที่ยวและนอกฤดูท่องเที่ยว
3. เพื่อรักษาหรือเพิ่มส่วนครองตลาดท่องเที่ยว
4. เพื่อเพิ่มพูนการระลึกถึง การจดจำ การยอมรับและความเชื่อถือทางการท่องเที่ยวของตนให้แก่นักท่องเที่ยวที่เคยมาและยังไม่เคยมาท่องเที่ยว
5. เพื่อเพิ่มพูนปริมาณนักท่องเที่ยวให้มากขึ้นในอนาคต
6. เพื่อสร้างความได้เปรียบด้านการท่องเที่ยวเหนือคู่แข่ง

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่สามารถสรุปได้ว่า การส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่สามารถเปลี่ยนแปลงให้ประชาชนทั่วไป กลายเป็นลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว การส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นส่วนผสมหนึ่งของ ส่วนผสมทางการตลาด หรือ 4 Ps เรียกว่า การส่งเสริมการตลาด (Promotional)

1.7 แนวคิดเกี่ยวกับการบูรณาการ

คณะกรรมการนโยบายกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น หรือ กนท. (2545) ได้นิยามคำว่า “การบูรณาการ คือ การผสมผสานการพัฒนาในพื้นที่ โดยกระบวนการประสานความร่วมมือของภาคีการพัฒนาที่เกี่ยวข้องในด้าน แผนงาน แผนเงิน บุคลากรและการปฏิบัติตามแผนร่วมกันในพื้นที่เป้าหมาย หรือกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด ตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของทุกภาคี การพัฒนา เพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการพัฒนาที่วางไว้” โดยมีลักษณะและองค์ประกอบของการบูรณาการจะต้องมีตัวขึ้นเป็นหลักอยู่ 3 อย่าง คือ

1. มีหน่วยย่อย องค์ประกอบ ชิ้นส่วน หรือชั้น ระดับ แ่ง ด้าน ที่จะเอามาประมวลเข้าด้วยกัน คือสิ่งที่จะเอามาประมวลเข้าด้วยกันต้องเป็นสิ่งย่อย ส่วนย่อย
2. หน่วยย่อยนั้น มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง อิงอาศัยซึ่งกันและกัน รวมทั้งลักษณะที่ยืดหยุ่นปรับตัวได้ มีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา
3. หลังจากรวมกันแล้วต้องมีลักษณะที่สมบูรณ์ โดยมีความประสานกลมกลืน สมดุล มีชีวิตชีวา ดำรงอยู่และดำเนินไปด้วยดีอันเป็นภาวะของบูรณาการ

โดยสรุปความของ “การบูรณาการ” คือ การจัดสรรและระดมสรรพกำลังขององค์กร ตั้งแต่ วัตถุประสงค์ ทรัพยากร บุคลากร กระบวนการและปัจจัยต่างๆ โดยทำให้เกิดการประสานร่วมกันอย่างสอดคล้อง กลมกลืนกันในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เช่น การผลิตสินค้าหรือให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจ

นายจรรุพงษ์ พลเดช (2546) ได้บรรยายหลักสูตร “นักบริหารประกันสังคม” รุ่นที่ 7 ณ ศูนย์ประชุมสถาบันวิจัยจุฬาภรณ์ เกี่ยวกับการบูรณาการว่า การบูรณาการเป็นกลยุทธ์สำคัญในการบริหารงานสมัยใหม่ หรือการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบัน การบริหารสู่ความเป็นเลิศขององค์กรภาครัฐหรือภาคธุรกิจนั้น มีความแตกต่างในเรื่องของกำไร คือ ภาครัฐเป็นการประกอบ ธุรกิจที่ไม่มีกำไร (Non - profit business) แต่มุ่งให้บริการสังคมและประชาชน ขณะที่ภาคธุรกิจ เป็นการประกอบธุรกิจที่มีกำไร (Profit business) ส่วนที่เหมือนกันคือการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ไม่ว่าจะเป็น มีการบริหารที่มุ่งวัดผลสัมฤทธิ์ (ผลผลิต + ผลลัพธ์) การให้ความสำคัญกับลูกค้า มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) การสร้างธรรมาภิบาล

(Good governance) การเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับนวัตกรรมใหม่ๆ การใช้ข้อมูลเพื่อการบริหารงาน การเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญ แก่บุคลากร และมุ่งพัฒนาเสริมสร้างความรู้ความสามารถของบุคลากรให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และการเป็นองค์กรที่มีผู้นำที่มีวิสัยทัศน์

ภาครัฐมีการบริหารโดยวิธีบูรณาการ มีรูปธรรมในโครงการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนาใน 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดลำปาง ศรีสะเกษ ชัยนาท ภูเก็ต และนราธิวาส โดยมีแนวคิดการบูรณาการ ดังนี้

1. ให้ระบบบริหารราชการของจังหวัด เป็นเสมือนหน่วยธุรกิจเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Business Unit - SBU) ที่สามารถวินิจฉัยข้อมูลปัญหา อุปสรรคกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา และดำเนินการให้เป็นไปตามที่ตัดสินใจได้อย่างครบวงจรภายในจังหวัด
2. เป็นระบบบริหารจัดการในแนวราบ (Horizontal management) ที่ใช้การบูรณาการการทำงานของทุกภาคส่วนในพื้นที่ในลักษณะ “พื้นที่ – พันธกิจ - การมีส่วนร่วม” (Area - Functional - Participation: A-F-P) ในทุกขั้นตอนของการทำงาน เพื่อสร้างความเป็นหุ้นส่วนทางการพัฒนา (Partnership) ในระดับจังหวัด
3. เป็นระบบบริหารจัดการ ที่มีเป้าหมายเพื่อการตอบสนองความต้องการของประชาชน (Customer driven) ด้วยระบบงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result based)
4. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้บริหารที่มีความรับผิดชอบสูงสุดของหน่วยงาน (Chief Executive Officer : CEO) และเป็นเจ้าภาพดำเนินการประสานประโยชน์ให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ

เทคนิคการบริหารราชการสู่ความเป็นเลิศโดยวิธีการบูรณาการ

1. ระดมข้อมูลหรือข้อเท็จจริง เป็นการระดมแสวงหาข้อมูล หรือข้อเท็จจริงในองค์กรหรือในพื้นที่ในด้านต่างๆ ให้มากที่สุดในทุกเรื่อง การระดมข้อมูล หรือข้อเท็จจริงนั้นอาจทำได้หลายวิธี เช่น ประชุมประชาคม ตรวจสอบข้อมูล จากสถิติ เอกสารราชการ หน่วยงานภาครัฐ ทุกส่วนราชการ จะมีข้อมูล สถิติ หรือระบบเอกสารเพื่อใช้ในการบริหารงาน การวางระบบฐานข้อมูล
2. รวบรวมปัญหาหรือความต้องการขององค์กรหรือของประชาชน เพื่อนำไปสู่ระบบการวิเคราะห์ และการจำแนกปัญหาที่มาจากสาเหตุเดียวกัน หรือใกล้เคียงกันก็ได้
3. วางแผน มีการวางแผนยุทธศาสตร์ หรือ แผนกลยุทธ์ กำหนดวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ของแผน ทำตามแผนที่วางไว้ เพื่อให้เกิดผลงานที่ตั้งเป้าหมายไว้โดยไม่มีข้อผิดพลาด การวางแผนจะเป็นการระดมและการบูรณาการทรัพยากรการบริหารจัดการเข้าด้วยกันไม่ว่าจะเป็นคน เงิน งาน เวลา และที่สำคัญคือใจของคนในองค์กรที่พร้อมจะนำศักยภาพของแต่ละคนมาผนึกและต่อกำลังกัน เพื่อไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

4. กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เป็นเสมือนตั้งการปึกธงความสำเร็จที่ต้องการให้เกิดขึ้น ให้เป็นที่รับรู้และยอมรับของสมาชิกทุกคน เพื่อความร่วมมือในการทำงานไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ภายใต้ระยะเวลาและทรัพยากรที่มีอยู่

5. การมีเจ้าภาพคือ การมีผู้นำที่เป็นศูนย์รวมของงานบริหาร รวมพลังทุกฝ่าย จุดประกายให้องค์กรต่างๆ ร่วมรับรู้ ร่วมคิดร่วมปฏิบัติ และร่วมตรวจสอบประเมินผล และเจ้าภาพจะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ

6. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ที่ทุกฝ่ายจะต้องร่วมกันกำหนด ทิศทาง เป้าหมายการบริหารที่ชัดเจนโดยมีข้อมูลสนับสนุน ร่วมกันมองปัญหา วิเคราะห์ กำหนดยุทธศาสตร์ ลงมือปฏิบัติ ตรวจสอบและประเมินผลร่วมกัน และจากการทำงานแบบ Teamwork จะนำไปสู่ Spirit team ที่มีคุณค่าต่อการบูรณาการงานอย่างยิ่ง

7. การมีส่วนร่วมของประชาชน (People participation) ให้ประชาชนมีส่วนร่วมทุกชั้นตอน

8. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารโดยวิธีบูรณาการ เพื่อความรวดเร็ว ถูกต้อง ทันเหตุการณ์

9. การวางระบบการประชาสัมพันธ์ โดยประชาสัมพันธ์การบริหาร โดยวิธีบูรณาการ โดยใช้สื่อทุกรูปแบบและเผยแพร่อย่างกว้างขวางต่อเนื่อง

10. ส่งเสริมวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานราชการในเรื่องต่าง เช่น การเสริมสร้างบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อม การส่งเสริมวัฒนธรรม การช่วยกันคนละไม้คนละมือทำงานให้สำเร็จ (Execution supporting culture) การมีผู้นำองค์กรที่มุ่งมั่นในการทำงาน มีวิสัยทัศน์ มีความเป็นประชาธิปไตย การสื่อสารทั่วทั้งองค์กร

คุณค่าของการบริหารราชการสู่ความเป็นเลิศโดยวิธีบูรณาการ

1. เกิดมิติการทำงานใหม่ในลักษณะ Area agenda คือการแก้ไขปัญหา หรือการทำงานในแต่ละพื้นที่มีลักษณะที่แตกต่างกัน

2. เกิดมิติการทำงานในลักษณะ Area initiation คือ การสามารถริเริ่มงานใหม่ๆ ได้

3. ทำให้วาระแห่งชาติ (National agenda) สามารถผลักดันไปสู่ความสำเร็จได้

4. สามารถลดภาระของรัฐบาล ที่จะเข้ามาแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่

5. ลดและแก้ไขปัญหาการบริหารงานที่มีทรัพยากรจำกัด การบริหารที่เกิดการสูญเสีย การใช้เวลามากในการแก้ไขปัญหาแต่ละปัญหา

6. ปลุกกระแสการสร้างวัฒนธรรมใหม่ เปลี่ยนการปฏิบัติราชการ จากการทำงานที่ต่างคนต่างทำ ขาดมิติการมองงานอย่างเป็นองค์รวม

อุปสรรคจากการบริหารโดยวิธีบูรณาการ

1. ทศนคติของสมาชิกในองค์กร มองว่าการบริหารโดยวิธีบูรณาการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากไม่จำเป็น ใช้เวลามาก

2. การมอบอำนาจการบริหาร ผู้ว่าราชการจังหวัดไม่ได้รับการมอบอำนาจในการบริหารงานบุคคล ในเรื่องการโยกย้าย การพิจารณาความดีความชอบ อำนาจยังคงอยู่ที่กระทรวง ทบวง กรม ต้นสังกัด

3. งบประมาณที่จำกัด

4. บทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนส่วนหนึ่ง ยังไม่มีส่วนร่วมในการทำงานกับภาครัฐเพราะมีแนวคิดที่ประชาชนเป็นเพียงผู้รับผลจากการบริหารงานของส่วนราชการ การทำงานเป็นของราชการ

การบริหารราชการสู่ความเป็นเลิศโดยวิธีบูรณาการเป็นการบริหารรูปแบบหนึ่ง ที่มีคุณค่า และสามารถนำไปปรับใช้กับการบริหารองค์กรราชการในทุกระดับ ส่วนการจะบูรณาการอะไร ขนาด ไหน ก็ขึ้นอยู่กับพันธกิจของแต่ละองค์กร ทั้งนี้ เพราะทุกองค์กรในยุคการปฏิรูประบบราชการต่างมีเป้าหมายสูงสุดของการปฏิบัติงานที่ความสำเร็จและความพึงพอใจของประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่มีพันธกิจการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง

1.8 นิยามของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

สำนักบริการวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2540) ได้ให้นิยามของ ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ คือ สถานที่ที่รวมปัจจัยด้านการบริการท่องเที่ยวไว้ด้วยกัน ทำหน้าที่เป็นสะพานในการเชื่อมโยงให้นักท่องเที่ยว เพื่อลดขั้นตอนความยุ่งยากในการติดต่อกับหน่วยงานราชการ ความล่าช้าในการเดินทางและการรับบริการด้านการท่องเที่ยวและการขนส่ง โดยนำหน่วยงานราชการและหน่วยงานบริการต่างๆ เข้ามารวมกันไว้ในที่เดียวกันผู้ใช้บริการจะได้รับทั้งข้อมูลการท่องเที่ยว คำแนะนำการเดินทาง สามารถจองบริการต่างๆเกี่ยวกับการเดินทาง เช่น ที่พัก ร้านอาหาร ตั๋วโดยสาร เช่ารถ เป็นต้น เป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ณ จุดเดียวได้ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายและมีความประทับใจในการเดินทางและหากมีการจัดการที่ดีและบริการได้ประทับใจแล้วจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวอีกครั้ง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของคำว่า

“ศูนย์” หมายถึง

1. ว่างเปล่า(คำวิเศษ)
2. หายสิ้นไป (คำกริยา)
3. จุดกลาง เช่น ศูนย์กลาง ศูนย์รวมข่าว (คำนาม)
4. ตัวเลข 0 (คำนาม)

“บริการ” หมายถึง	1. ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ (คำกริยา) 2. การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ (คำนาม)
“เบ็ดเสร็จ” หมายถึง	1. ร่วมด้วยกัน รวมหมดด้วยกัน ครบถ้วนทุกรูปทุก แบบ(คำวิเศษ)

คำว่า “ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ” หมายถึง สถานที่ที่รวมการอำนวยความสะดวกไว้อย่างครบถ้วนทุกรูปแบบ ณ สถานที่แห่งเดียว

ดังนั้น “ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ” หมายถึง สถานที่ที่รวมการอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวไว้อย่างครบถ้วนทุกรูปแบบ ณ สถานที่แห่งเดียวเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณิชากร วงศ์พงษ์คำ (2546) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการออกแบบโครงการศูนย์บริการนักท่องเที่ยว จังหวัดหนองคาย มุ่งเน้นการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและประชาชนโดยทั่วไป ในลักษณะการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว และกิจกรรมของจังหวัดหนองคาย รวมถึงเป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงระหว่างนักท่องเที่ยวกับประชาชนของท้องถิ่น โดยการออกแบบให้ตอบสนองต่อการใช้งานของอาคาร ซึ่งประกอบด้วย ส่วนต้อนรับ ส่วนจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ห้องบรรยาย ส่วนบริการข้อมูลการท่องเที่ยว ห้องจัดแสดงนิทรรศการการท่องเที่ยว ส่วนรับประทานอาหาร ลานเอนกประสงค์ สำนักงานและจอดรถ รวมถึงเอกลักษณ์ทางสถาปัตยกรรมพื้นถิ่น และมุ่งเน้นประโยชน์ใช้สอยของอาคารเพื่อให้เกิดการสอดคล้องของกิจกรรมที่เกิดขึ้นในรูปแบบสถาปัตยกรรมที่เรียบง่าย ให้บรรยากาศร่มรื่นของการพักผ่อน และคำนึงถึงการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้โครงการมากที่สุด

ธนพงศ์ วิชคำหาญ (2545) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการออกแบบท่าเรือข้ามฟากและศูนย์บริการนักท่องเที่ยวตลาดอินโดจีนจังหวัดมุกดาหาร เนื่องจากพบว่าปัจจุบันตลาดอินโดจีนจังหวัดมุกดาหารเป็นตลาดกลางรับ และส่งออกสินค้าในอาเซียนและภูมิภาคใกล้เคียงที่ใหญ่ที่สุด มีการพัฒนาที่รวดเร็วและต่อเนื่อง ส่งผลกระทบโดยตรงต่อชุมชนและเทศบาลเมืองมุกดาหารหลายด้าน เช่น ด้านการจราจร ผังเมือง มลพิษด้านมุมมอง ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกิดจากการขาดการวางแผนจัดการเพื่อรองรับการขยายตัวของตลาดการค้าสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวเป็นอุปสรรคในการขยายตัวและพัฒนาตลาดอินโดจีน จึงได้มีการศึกษาโครงการท่าเรือข้ามฟากและศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ตลาดอินโดจีนเพื่อจัดระบบและเสริมสร้างศักยภาพของตลาดอินโดจีนให้เป็นตลาดหลักในภูมิภาค แหล่งท่องเที่ยว พร้อมทั้งสามารถรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของจังหวัดมุกดาหาร โดยมีการศึกษาเกี่ยวกับความเป็นไปได้เชิงที่ตั้ง กลุ่มผู้ใช้ตลาดอินโดจีน การพัฒนาตลาด

อินโดจีน องค์ประกอบโครงการ รวมทั้งการศึกษาศึกษาของอาคารที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อนำมาจัดทำโปรแกรม และรายละเอียดโครงการเพื่อการออกแบบต่อไป

สำนักงานบริการวิชาการ จุฬาลงกรณ์วิทยาลัย (2540) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์การลงทุนธุรกิจท่องเที่ยวในเขตสามเหลี่ยมเศรษฐกิจ พบว่า แนวทางการลงทุนในเขตสามเหลี่ยมเศรษฐกิจแยกเป็นการลงทุนในส่วนของภาครัฐบาลและภาคเอกชน โดยมีโครงการลงทุนด้านการท่องเที่ยวของรัฐ ได้แก่โครงการเวลคัมพลาซ่า (Welcome plaza project) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางผ่านแดนระหว่างประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย ลดขั้นตอนความยุ่งยากในการติดต่อหน่วยงานราชการ ความล่าช้าในการเดินทางและการรับบริการด้านการท่องเที่ยวและการขนส่ง โดยนำหน่วยงานราชการ และหน่วยงานบริการต่างๆ เข้ามารวมกันไว้ในที่เดียวกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ผ่านแดนได้รับความสะดวกสบาย และมีความประทับใจในการเดินทาง เมื่อมีการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการพบว่ามีความเป็นไปได้สูงเนื่องจากมีแรงผลักดันจากโครงการความร่วมมือระหว่างประเทศ และเป็นโครงการที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวของภาคใต้ตอนล่างอย่างมาก

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและบริษัทมรดกโลก (2537) ได้ทำการศึกษาความเหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์ศิลปวัฒนธรรม กรุงเทพมหานครในพื้นที่โครงการซึ่งใช้เป็นที่ทำการของสถานีตำรวจดับเพลิงบางรักและกองตำรวจน้ำบางรักในปัจจุบัน โดยมีการศึกษา 3 ด้านได้แก่

1. การศึกษาเอกสาร ตัวอาคารและพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการจัดการและความเป็นไปได้ทางการเงิน ศิลปวัฒนธรรม ความเป็นมาของเมืองเก่าบางกอก จนถึงกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลตัวอย่างที่นำไปประยุกต์ใช้

2. การศึกษาด้านสถาปัตยกรรม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 การศึกษาด้านกายภาพของพื้นที่ สภาพปัญหา รายละเอียดของอาคารในปัจจุบัน และแนวทางปรับปรุงเพื่อใช้งาน

2.2 การออกแบบและประมาณการงบประมาณการก่อสร้าง และปรับปรุงเบื้องต้น โดยการเสนอรายละเอียด 3 แบบแล้วทำการคัดเลือกแบบที่เหมาะสมที่สุด

3. การศึกษาเรื่ององค์การ การจัดการ และวิเคราะห์ทางการเงิน ได้ศึกษาส่วนที่เป็น แนวคิดการจัดตั้ง การวิเคราะห์ทางการเงิน การจัดองค์การบริหาร โดยเสนอโครงสร้างองค์การบริหารแบบบริษัท และวิธีการจัดการที่ตัดขั้นตอนที่เป็นทางการและเพิ่มการจัดการร่วมกัน

ในส่วนของการเสนอรูปแบบของศูนย์ฯได้เสนอให้เป็น Interpretive center แสดงชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คนที่ผูกพันกับลำน้ำเจ้าพระยา จัดแสดงนิทรรศการประวัติอาคารแสดงและจำหน่ายสินค้าหัตถกรรมพื้นบ้านทุกภาคของประเทศไทยแบบหมุนเวียน สาธิตและจำหน่ายอาหาร โดยมี

ส่วนสำนักงานให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยว บริการด้านโสตทัศนศึกษา หอสมุดทางศิลปวัฒนธรรมไทย และร้านหนังสือเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ

มีการเสนอให้ศูนย์บริการนี้มีรายได้พอเลี้ยงตัวเองได้ โดยไม่คำนึงถึงกำไรที่เป็นตัวเงินกำไรคือประโยชน์ของศูนย์ในการเป็นศูนย์ประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย โรงแรม ร้านอาหาร งานช่าง และข้อมูลที่เกี่ยวข้องประเภทอื่น การใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจอีกแห่ง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2540) ทำการวิจัยเกี่ยวกับ การออกแบบและศึกษารายละเอียดศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว ได้เสนอลักษณะของศูนย์บริการข่าวสารการท่องเที่ยวมี 5 ลักษณะ ดังนี้

1. ศูนย์บริการให้ข้อมูลข่าวสารกับนักท่องเที่ยวขนาดใหญ่ที่สามารถเข้าไปในศูนย์ฯ เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่บริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว และใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ศูนย์ฯ เติบโตไว้ (Large “WALK IN” Tourist information center with multiple attendants)
2. ศูนย์บริการให้ข้อมูลข่าวสารกับนักท่องเที่ยวขนาดใหญ่ ที่สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ 1-2 คนโดยไม่ต้องเข้าไปภายในศูนย์ฯ (Small “WALK IN” Tourist information center with multiple attendants)
3. ศูนย์ให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยวด้วยระบบอัตโนมัติ (Passive or Automated information kiosks)
4. ศูนย์บริการข่าวสารท่องเที่ยวชนิดป้ายบอก (Information tourist display)
5. ศูนย์บริการข่าวสารท่องเที่ยวที่เคลื่อนที่ได้ (Mobile tourist information)

ข้อคำนึงในการพิจารณาประกอบในการจัดตั้งศูนย์ให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยว มีดังต่อไปนี้

1. การเลือกสถานที่ตั้ง ควรจะต้องอยู่ใกล้บริเวณที่มีการสัญจรพอสมควร และควรเป็นพื้นที่ที่มีความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวตลอดเวลา
2. ควรจะมีป้ายหรือสัญลักษณ์ที่ชี้แจงจากจุดต่างๆ โดยรอบ ถึงพื้นที่ตั้งศูนย์ฯ
3. การบริการสื่อสารข่าวสารการท่องเที่ยว จะต้องให้สื่อความหมายของการท่องเที่ยวในแง่ที่เป็นภาษาสากล ซึ่งรวมถึง ภาพถ่าย งานกราฟฟิค สัญลักษณ์ต่างๆ เพลงและการแสดงของระบบเสียงและภาพ
4. ศูนย์ฯ ควรจะมีอุปกรณ์ในการให้บริการข่าวสารที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวเป็นที่น่าสนใจแก่ผู้มาเยือนและนักท่องเที่ยว
5. ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับตารางเส้นทางเดินรถโดยสารที่พักรถ ควรจะมีการให้ข่าวสารอย่างถาวร เช่น ป้ายที่ถาวร สิ่งพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ด้วยระบบภาพ 3 มิติ เช่น วิดีทัศน์เพื่อสร้างความน่าสนใจแก่นักท่องเที่ยวในการใช้บริการนี้

6. ศูนย์ฯควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ที่สามารถบริการแก่นักท่องเที่ยว เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ-ส้วมสาธารณะ ม้านั่งหรือที่พักคอย เป็นต้น

7. บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้และความเข้าใจ กับการให้บริการข่าวสารด้านการท่องเที่ยวอย่างถูกต้อง รวมทั้งมีความสามารถในการติดต่อให้ข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้หลายภาษา

องค์ประกอบมาตรฐานของศูนย์ให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยว มี 3 องค์ประกอบ คือ

1. ส่วนให้บริการข่าวสาร ลักษณะขององค์ประกอบและพื้นที่ใช้สอยที่เกิดขึ้นจะสัมพันธ์กับวิธีการให้ข่าวสารเป็นสำคัญ กล่าวคือ

- 1.1 วิธีการให้ข่าวสารโดยบุคคล
- 1.2 วิธีการให้ข่าวสารโดยอัตโนมัติ
2. ส่วนสำนักงานเจ้าหน้าที่
 - 2.1 พื้นที่ปฏิบัติงาน
 - 2.2 พื้นที่เก็บเอกสาร และเก็บของใช้สำนักงาน
 - 2.3 พื้นที่ห้องน้ำ-ส้วมสำหรับเจ้าหน้าที่
 - 2.4 พื้นที่เตรียมเครื่องดื่มและอาหาร
3. ส่วนให้บริการนักท่องเที่ยว
 - 3.1 พื้นที่พักคอย
 - 3.2 พื้นที่ขายของที่ระลึก
 - 3.3 พื้นที่ห้องน้ำ-ส้วมสำหรับนักท่องเที่ยว
 - 3.4 พื้นที่ห้องบรรยาย
 - 3.5 พื้นที่รับฝากของ
 - 3.6 พื้นที่จอดรถ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการท่องเที่ยว สามารถสรุปความหมายของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง สถานที่ที่รวมการอำนวยความสะดวกไว้อย่างครบถ้วนทุกรูปแบบ ณ สถานที่แห่งเดียวโดยมีวัตถุประสงค์ การบริการและพื้นที่ตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 วัตถุประสงค์ การบริการและการแบ่งพื้นที่ของศูนย์บริการท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์	การบริการ	พื้นที่ใช้สอย
1. เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการท่องเที่ยว	1. การบริการข้อมูลการท่องเที่ยว	1. ส่วนบริการการท่องเที่ยว
2. อำนวยความสะดวกในการเดินทางผ่านแดน	2. การบริการด้านที่พัก	2. ส่วนอำนวยความสะดวก
3. ลดขั้นตอนความยุ่งยากในการติดต่อจากหลายหน่วยงาน	3. การบริการร้านอาหาร	3. ส่วนสำนักงาน
	4. การบริการขนส่ง	
	5. การบริการอำนวยความสะดวกด้านการเข้า-ออกประเทศ	
	6. การบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์	
	7. การบริการด้านความปลอดภัย	
	8. การบริการสินค้าของที่ระลึก	

นอกจากนี้แล้ว ศูนย์บริการนี้ควรจะต้องอยู่ใกล้บริเวณที่มีการสัญจรพอสมควร มีความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวตลอดเวลา มีอุปกรณ์ในการให้บริการข่าวสารที่ทันสมัย ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวควรมีการปรับปรุงอยู่เสมอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการ บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้และความเข้าใจกับการให้บริการ รวมทั้งมีความสามารถในการติดต่อแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้หลายภาษา

วิจิตร อยู่สภาพ (2534) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดองค์การที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานในกรณีศึกษาสำนักงานประชาสัมพันธ์และการข่าว (สปข.) กรมอัยการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ จำนวนบุคลากร งบประมาณและวิธีการดำเนินการต่างๆ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานของสำนักงานประชาสัมพันธ์และการข่าว หรือ สปข. ซึ่งมีการจัดแบ่งโครงสร้างโดยตั้งเป็นกองย่อยสังกัดอยู่ภายในกองวิชาการ ทั้งนี้เพื่อพิจารณาปรับปรุงจัดโครงสร้างองค์การใหม่เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และเพื่อให้การบริหาร งานภายในองค์การมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้นการวิจัยนี้ได้ใช้แบบสอบถามประชากรกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นข้าราชการอัยการและข้าราชการตุลาการ และมีการสัมภาษณ์โดยเจาะจงนักวิชาการและผู้ชำนาญการด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นอาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิทางการประชาสัมพันธ์จากภาครัฐบาลและภาคเอกชน

ไพฑูรย์ บุญวัฒน์ (2538) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดตั้งองค์การเพื่อสนับสนุนการเลือกตั้งให้เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม เพื่อแก้ปัญหาการซื้อขายเสียงในการเลือกตั้งสภาผู้แทนราษฎร

โดยมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการซื้อขายเสียงในระบบการเลือกตั้งไทย แนวทางแก้ไขปัญหาแนวคิดในการแก้ไขปัญหามาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งศึกษาตัวแบบคณะกรรมการควบคุมการเลือกตั้งของต่างประเทศ ประกอบด้วย เยอรมัน ฝรั่งเศส ฟิลิปปินส์ อเมริกา อังกฤษ อินเดีย อาร์เจนตินา อิสราเอล มาเลเซีย พม่า และแอฟริกาใต้ซึ่งหากพิจารณาในแง่อำนาจหน้าที่อาจแบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่ม คือคณะกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่ในการแบ่งเขตการเลือกตั้งเป็นหลัก คณะกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารการเลือกตั้ง และกำกับดูแลการเลือกตั้ง คณะกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่ทั้งในการบริหารการเลือกตั้งและกำกับดูแลการเลือกตั้ง โดยมีองค์กรเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสังเกตการณ์เลือกตั้ง และคณะกรรมการที่มีหน้าที่สอดส่องดูแลการเลือกตั้งและได้เสนอแนวคิด หลักการ แนวทางในการจัดตั้งองค์กรระดับประเทศรับผิดชอบการลดการซื้อเสียงเลือกตั้งของประเทศไทยดังนี้

1. แนวความคิด จัดตั้งเป็น 3 องค์กร คือ องค์กรบริหารการเลือกตั้ง องค์กรสอดส่องกำกับดูแล องค์กรให้ความรู้ สร้างจิตสำนึก

2. หลักการจัดตั้ง ควรแยกองค์กรบริหารจากองค์กรสอดส่องกำกับดูแลการเลือกตั้ง เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสังเกตการณ์การเลือกตั้งมีองค์กรให้ความรู้ สร้างจิตสำนึก กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละองค์กรให้ชัดเจน

แนวทางการจัดตั้ง ในการบริหารการเลือกตั้งให้เป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยเช่นเดิม การสอดส่องกำกับดูแลการเลือกตั้งควรจัดตั้งคณะกรรมการการเลือกตั้งแห่งชาติ ทำหน้าที่เป็นการชั่วคราวระหว่างการเลือกตั้งแต่ละครั้ง การให้ความรู้ ความเข้าใจและสร้างจิตสำนึกทางการเมืองควรมีคณะกรรมการทั้งระดับชาติ ระดับจังหวัดและอำเภอทำหน้าที่ให้ความรู้ความเข้าใจในการเลือกตั้ง

อภิชาติ อุ้นเกิด (2543) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารองค์กรของสมาคมกีฬาจังหวัดในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการการบริหารองค์กรของสมาคมกีฬาจังหวัดในประเทศไทย ประชากรเป็นคณะกรรมการบริหารสมาคมกีฬาจังหวัดในประเทศไทยที่จัดทำโครงการและแผนงานที่ทำการกีฬาแห่งประเทศไทย สัมภาษณ์แบบเจาะลึกทั้งหมด 73 จังหวัด โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและรูปแบบการบริหารองค์กร ผลการวิจัยพบว่า สมาคมกีฬาจังหวัดในประเทศไทยมีการใช้หลักการบริหารใน 4 รูปแบบคือ

1. รูปแบบเน้นเป้าหมายผลงาน (Rational goal model) ระดับมาก
2. รูปแบบเน้นมนุษย์สัมพันธ์ (Human relations model) ระดับมาก
3. รูปแบบการจัดการแบบกระบวนการวิธีทำงาน (Internal process model) ระดับค่อนข้างมาก
4. รูปแบบเน้นระบบเปิด (Open system model) ระดับค่อนข้างมาก

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดองค์กรพบว่า ในการจัดองค์กรจะมีการศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ พนักงาน งบประมาณ รูปแบบการบริหาร ตลอดจนวิธีการดำเนินงานต่างๆ โดยให้สอดคล้องกับสถานการณ์ แนวคิด หลักการ นโยบายขององค์กร นอกจากนั้นแล้วเพื่อให้การจัดองค์กรมีประสิทธิภาพที่ดีควรมีการศึกษาดูงานจากองค์กรในลักษณะเดียวกันที่มีการจัดการที่ประสบความสำเร็จ

3. กรณีศึกษาเกี่ยวกับการจัดตั้งองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร

จากกรณีศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรและการบริหารของหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำเสนอรูปแบบโครงสร้างองค์กรของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ได้ผลการศึกษาดังนี้

3.1 มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก เป็นองค์กรต้นแบบในการทำงานด้านคุ้มครองสิทธิและบำบัดฟื้นฟู ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการอบรม ให้ความรู้ พัฒนาทักษะการทำงานให้ผู้ทำงานเกี่ยวกับปัญหาการละเมิดสิทธิเด็กทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เป็นมูลนิธิที่จัดอยู่ในองค์กรระดับชาติด้วยเกณฑ์ของขอช่ายและบทบาทในการทำงาน ได้รับการจดทะเบียนเป็น “มูลนิธิ” อย่างเป็นทางการเมื่อปี พ.ศ. 2540 มีลักษณะการทำงานเป็นเครือข่าย โดยเป็นสมาชิกองค์กรเครือข่ายดังต่อไปนี้ คือ

1. ISPCAN :International Society for Prevention Child Abuse and Neglect
2. สภาองค์กรพัฒนาเด็กและเยาวชน (สอ.ดย.)
3. คณะทำงานด้านเด็ก
4. สำนักงานส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ (สยช.)
5. องค์กรประสานงานสิทธิมนุษยชน (กปส.)

เห็นได้ว่าการทำงานของมูลนิธิฯมีทั้งการทำงานโดยลำพังและการทำงานร่วมกับองค์กรและหน่วยงานอื่นๆทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งมีการบริหารจัดการโดยคณะกรรมการ 2 ชุดทำงานประกอบด้วย

1. คณะกรรมการมูลนิธิ ประกอบด้วย
 - 1.1 ประธานมูลนิธิ
 - 1.2 รองประธานมูลนิธิ
 - 1.3 กรรมการ
 - 1.4 กรรมการเหรัญญิก
 - 1.5 กรรมการเลขานุการ

2. คณะกรรมการระดับปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- 2.1 ผู้อำนวยการ
- 2.2 ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
- 2.3 หัวหน้าฝ่ายสำนักงาน
- 2.4 หัวหน้าฝ่ายสมาชิก
- 2.5 หัวหน้าฝ่ายรณรงค์
- 2.6 หัวหน้าฝ่ายต่างประเทศ
- 2.7 หัวหน้าฝ่ายคุ้มครองสิทธิ
- 2.8 หัวหน้าฝ่ายบ้านแรกรับ
- 2.9 หัวหน้าบ้านอุ้มรัก 1
- 2.10 หัวหน้าบ้านอุ้มรัก 2

การดำเนินการได้ทุนจากการบริจาคเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 80 แหล่งทุนมาจากต่างประเทศและแหล่งทุนภายในประเทศ โดยการทำร่างโครงการนำเสนอกับแหล่งทุนต่างๆเพื่อขอความสนับสนุน

3.2 ศูนย์ให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของด้านศุลกากรชายแดนจังหวัดมุกดาหาร One Stop Service (OSS) ได้รับการคัดเลือกให้เป็นด่านชายแดนนำร่องในการจัดทำเป็นศูนย์ที่ให้บริการตรวจปล่อยสินค้านำเข้า – ส่งออกให้เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และอำนวยความสะดวกการเข้าออกแรงงานต่างด้าว นักท่องเที่ยว และประชาชนถูกต้องตามกฎหมาย ประกอบด้วยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

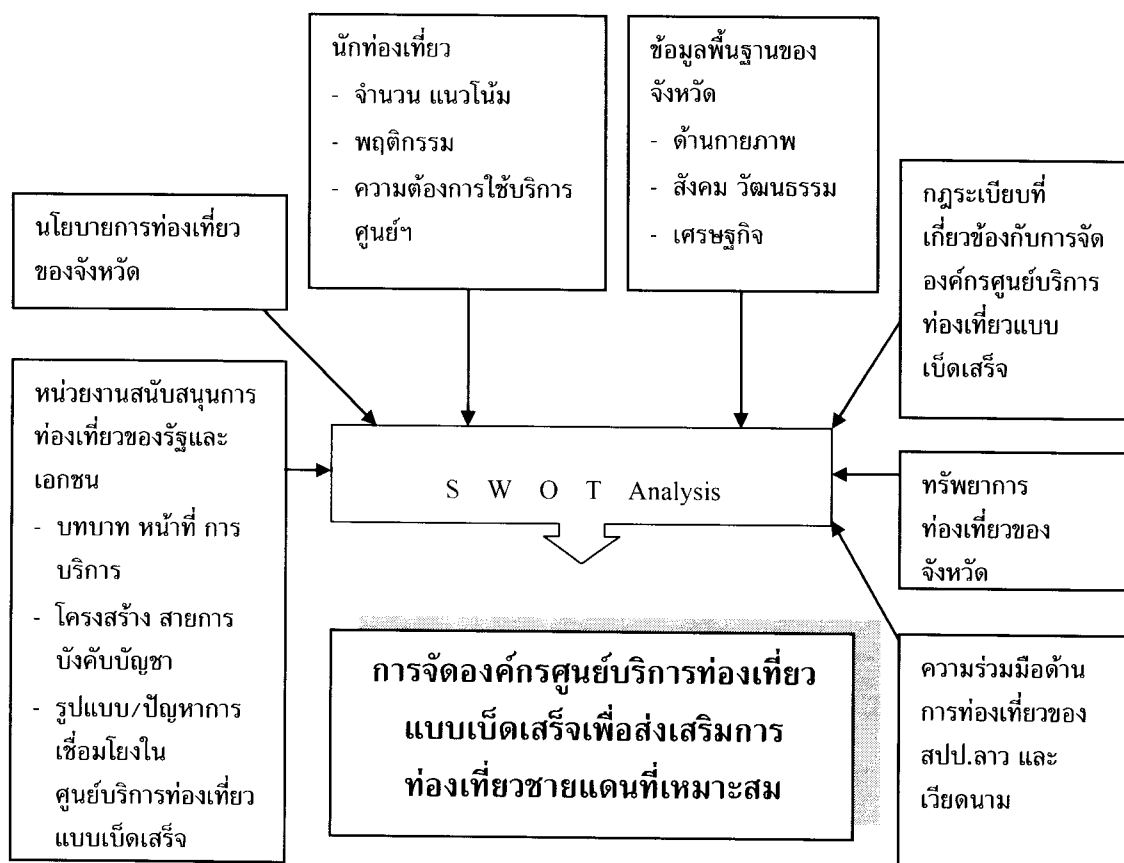
1. ด้านศุลกากร
2. กรมวิชาการเกษตร
3. สำนักงานอาหารและยา
4. กรมปศุสัตว์
5. กรมประมง
6. กรมการค้าต่างประเทศ

โดยมีการจัดตั้งกลไกการบริหารเป็น 2 ระดับ คือ

1. ระดับปฏิบัติการ มีกรมศุลกากรทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการของศูนย์ OSS รับมอบอำนาจและประสานหน่วยงานร่วมดำเนินการตรวจสอบอนุมัติให้เสร็จในขั้นตอนเดียว บริเวณด่านชายแดน
2. ระดับบริหาร ผู้ว่าราชการจังหวัด CEO เป็นประธานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการ กรณีมีปัญหาที่กรมศุลกากรไม่สามารถดำเนินการได้

ในการแต่งตั้งคณะกรรมการนั้นให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมุกดาหาร เป็นผู้ออกคำสั่งแต่งตั้งและทำเรื่องเพื่อให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมทำงาน มาประจำที่ด้านศุลกากรซึ่งเป็นสถานที่ตั้งของศูนย์ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวด้านศุลกากรจังหวัดมุกดาหาร

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดองค์กรศูนย์บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดนจังหวัดมุกดาหาร” เป็นการศึกษาวิจัยโดยการพรรณนาและวิเคราะห์ (Descriptive and analytical methods) ศึกษาวิจัยโดยการสำรวจ สัมภาษณ์ และรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และการศึกษาภาคสนาม ได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามกรอบแนวคิดไว้ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1.1 ผู้เยี่ยมเยือนของจังหวัดมุกดาหารจำนวน 826,277 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2547)

1.2 ธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว ในจังหวัดมุกดาหาร ประกอบด้วย

1.2.1 บริการขนส่ง

1.2.1.1 บริการขนส่งทางบก จำนวน 8 แห่ง

1.2.1.2 บริการขนส่งทางน้ำ จำนวน 1 แห่ง

1.2.2 บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

1.2.2.1 บริการนำเที่ยว จำนวน 3 แห่ง

1.2.2.2 มัคคุเทศก์ จำนวน 8 คน

(สำนักงานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จังหวัดนครราชสีมา, 2548)

1.2.3 บริการที่พัก

1.2.3.1 โรงแรม จำนวน 13 แห่ง

1.2.3.2 รีสอร์ท จำนวน 6 แห่ง

1.2.3.3 เกสเฮาส์ จำนวน 1 แห่ง

1.2.3.4 บังกะโล จำนวน 3 แห่ง

1.2.3.5 โฮมสเตย์ จำนวน 2 แห่ง

1.3 หน่วยงานสนับสนุนการท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหาร

2. กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว ธุรกิจบริการท่องเที่ยวเอกชนและหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ดังนี้

2.1 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชม จากสถิติผู้เยี่ยมชม นำมาเป็นฐานในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง เพื่อจะนำไปเก็บข้อมูล โดยการคำนวณหาขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (อ้างในสำเร็จ จันทรสุวรรณ และ สุวรรณ บัวทวน, 2541)

$$n = \frac{N}{1+Nd^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา
 N = จำนวนประชากรทั้งหมดที่จะศึกษา
 d = ความคาดเคลื่อนที่ยอมให้ผิดพลาดได้ไม่เกินร้อยละ 5 (0.05)

จากสถิติข้อมูลผู้เยี่ยมชม ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้สำรวจในปี 2547 จังหวัดมุกดาหารมีผู้เยี่ยมชม จำนวน 826,277 คน นำไปคำนวณหาขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{826,277}{1 + (826,277)(0.05)^2} \\ &= 399.80 \\ &\approx 400 \text{ คน} \end{aligned}$$

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้เยี่ยมชม จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการสุ่มแบบสะดวก (Haphazard Sampling)

2.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างธุรกิจบริการท่องเที่ยว แบบเจาะจงจากธุรกิจที่มีชื่อเสียงและเป็นที่นิยมของผู้ใช้บริการ รวมทั้งข้อจำกัดในเรื่องของเวลาทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างธุรกิจบริการจำนวน 10 ตัวอย่าง ตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของธุรกิจบริการท่องเที่ยว

ธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว	ประเภทของการบริการ	จำนวน	กลุ่มตัวอย่าง
1. บริการขนส่ง	- บริการขนส่งทางบก	8	1
	- บริการขนส่งทางน้ำ	1	1
รวม		9	2
2. บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์	- บริการนำเที่ยว	3	2
	- มัคคุเทศก์	8	1
รวม		11	3
3. บริการที่พัก	- โรงแรม	13	3
	- รีสอร์ท	6	2
	- เกสเฮาส์	1	-
	- บังกะโล	3	-
	- โฮมสเตย์	2	-
รวม		25	5

2.3 หน่วยงานสนับสนุนการท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 10 หน่วยงาน โดยกรมสัมพันธภาพหัวหน้าหน่วยงานดังนี้

2.3.1 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือเขต 4 จังหวัดนครพนม

2.3.2 ศูนย์การท่องเที่ยว กีฬา และนันทนาการ จังหวัดมุกดาหาร

2.3.3 สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดมุกดาหาร

2.3.4 ด้านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดมุกดาหาร

2.3.5 ตำรวจท่องเที่ยว

2.3.6 สำนักงานจังหวัด (กลุ่มงานยุทธศาสตร์และนโยบายจังหวัด)

2.3.7 รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวจังหวัด

2.3.8 เทศบาล อำเภอเมืองมุกดาหาร

2.3.9 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมุกดาหาร

2.3.10 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด

2.3.11 ศุลกากร จังหวัดมุกดาหาร(ในส่วนกรณีศึกษาการจัดศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ)

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการหาความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยกำหนดแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จากผู้ทรงคุณวุฒิ ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 10 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คนแล้วนำคำตอบของแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาค่าความเชื่อถือได้ โดยใช้คอมพิวเตอร์คำนวณตามโปรแกรม SPSS for Windows หาค่า Reliability Coefficients ทั้งชุดแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามจะต้องมีค่า Alpha ตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไป จึงจะถือว่านำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (อวิชัย งามสันติวงษ์, 2539) ซึ่งสามารถหาค่าได้ตามสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

α = ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

K = จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

Si^2 = ความแปรปรวนของแต่ละข้อ

St^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

หลังจากมีการทดสอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน แล้วนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for windows ผลการทดสอบความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.973 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยว และแบบสัมภาษณ์สำหรับธุรกิจบริการการท่องเที่ยว และหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ก่อนการสอบถามและสัมภาษณ์ มีการอธิบายถึงลักษณะของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อความเข้าใจและสามารถตอบคำถามได้ตรงตามวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์มีลักษณะดังนี้

3.1 แบบสอบถามสำหรับผู้เยี่ยมชม เพื่อนำรูปแบบการบริการ และกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว สถานที่ตั้ง และประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวคาดว่าจะได้รับ โดยได้แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา ที่อยู่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความต้องการจัดให้มีศูนย์บริการท่องเที่ยว การบริการ และกิจกรรมที่ต้องการ

3.2 แบบสัมภาษณ์สำหรับธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการจัดองค์กรศูนย์บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ โดยแบ่งแบบสัมภาษณ์เป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของตัวอย่างโดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับ ประเภทของ ธุรกิจ สินค้าและบริการ ขั้นตอนการบริการ โครงสร้างองค์กร

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับ ลักษณะศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่คาดหวัง รูปแบบและปัญหาในการให้ความร่วมมือ

3.3 แบบสัมภาษณ์สำหรับหน่วยงานสนับสนุนการท่องเที่ยวของจังหวัด เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการจัดองค์กรศูนย์บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ โดยแบ่งแบบสัมภาษณ์เป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของหน่วยงาน เกี่ยวกับ หน้าที่ สินค้าและบริการ ขั้นตอนการบริการ สายการบังคับบัญชา

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของหน่วยงาน เกี่ยวกับ ลักษณะศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่คาดหวัง รูปแบบและปัญหาในการให้ความร่วมมือ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในแหล่งข้อมูลต่างๆ ดังนี้

4.1.1 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยต่างๆทั้งในและต่างประเทศ

4.1.2 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

4.1.3 สำนักงานจังหวัดมุกดาหาร

4.1.4 อินเทอร์เน็ต

4.2 การศึกษาภาคสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากการตอบแบบสอบถามของผู้เยี่ยมเยียน แบบสัมภาษณ์ของธุรกิจบริการการท่องเที่ยว และหน่วยงานสนับสนุนการท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหาร รวมทั้งการเก็บข้อมูลโดยการสำรวจพื้นที่ และการถ่ายภาพประกอบ โดยจะเริ่มเก็บข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องเวลาการทำวิจัยและเป็นช่วงเทศกาลออกพรรษามีนักท่องเที่ยวเข้ามาในจังหวัดมุกดาหารมาก ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีจากหลายพื้นที่ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับการตอบแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยนำเสนอในรูปตารางพร้อมคำอธิบายข้อมูลที่ได้ โดยใช้สถิติ ดังนี้

5.1 ค่าสถิติร้อยละ เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา ลักษณะที่ตั้งและที่ตั้งที่เหมาะสม และความต้องการให้จัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

เมื่อวิเคราะห์ได้ร้อยละแล้ว ได้กำหนดการแปลความหมายความสถานที่ตั้งที่ต้องการ และลักษณะที่ตั้งที่เหมาะสมของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นช่วง ดังนี้

ค่าร้อยละ	00.00 – 20.00	แสดงว่า	น้อยที่สุด
ค่าร้อยละ	21.00 – 40.00	แสดงว่า	น้อย
ค่าร้อยละ	41.00 – 60.00	แสดงว่า	ปานกลาง
ค่าร้อยละ	61.00 – 80.00	แสดงว่า	มาก
ค่าร้อยละ	81.00 – 100.00	แสดงว่า	มากที่สุด

5.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เกี่ยวกับความต้องการใช้บริการของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ โดยมีการให้คะแนนสำหรับอัตราส่วนประมาณค่า คือ

มากที่สุด	ระดับคะแนน	1	คะแนน
มาก	ระดับคะแนน	2	คะแนน
ปานกลาง	ระดับคะแนน	3	คะแนน
น้อย	ระดับคะแนน	4	คะแนน
น้อยที่สุด	ระดับคะแนน	5	คะแนน

ในการประเมินผล จะใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปรผลตามหลักการของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class interval) โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของชั้น ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.08 \end{aligned}$$

เมื่อวิเคราะห์ได้ค่าเฉลี่ยแล้ว ได้กำหนดการแปลความหมายความต้องการใช้บริการของ ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบ เบ็ดเสร็จ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แสดงว่า	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แสดงว่า	น้อย
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แสดงว่า	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แสดงว่า	มาก
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แสดงว่า	มากที่สุด

นอกจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติแล้ว การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ของจังหวัดในการจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบ เบ็ดเสร็จ นำข้อมูลจากการวิเคราะห์การตอบแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และการศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจน มาวิเคราะห์เพื่อหารูปแบบการจัดองค์กรของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบ เบ็ดเสร็จที่เหมาะสมเพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดน โดยนำเสนอรูปแบบการจัดองค์กรที่ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ การกำหนดทิศทางองค์กร (Goal) โครงสร้างองค์กร (Structure) และการจัด บุคคลทำงาน (Staffing)

บทที่ 4

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “การจัดองค์กรศูนย์บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดนจังหวัดมุกดาหาร” ได้ทำการศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ จากผู้เยี่ยมชม ในจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 400 ชุด การสัมภาษณ์ธุรกิจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวน 20 หน่วยงาน เกี่ยวกับลักษณะของศูนย์บริการท่องเที่ยวที่คาดหวัง หน้าที่ความรับผิดชอบ และรูปแบบความร่วมมือ นอกจากนี้ยังได้ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร อินเทอร์เน็ต วารสาร งานวิจัย เกี่ยวกับข้อมูลของจังหวัด พฤติกรรมนักท่องเที่ยว เพื่อการเสนอรูปแบบการจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดน ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลของจังหวัด

1.1 ด้านข้อมูลพื้นฐานของจังหวัด จังหวัดมุกดาหารมีคำขวัญประจำจังหวัด คือ “ หอแก้วสูงเสียดฟ้า ภูเขาเทิบแก่งกะเบา แปรเผ่าชนพื้นเมือง ลือเลื่องมะขามหวาน กลองโบราณล้ำเลิศ ถิ่นกำเนิดลำผญา ตระการตาชายโขง เชื่อมโยงอินโดจีน”

1.1.1 ด้านกายภาพ

ที่ตั้ง จังหวัดมุกดาหารเป็นจังหวัดชายแดนอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน มีแม่น้ำโขงเป็นเส้นกั้นพรมแดน

อาณาเขต จังหวัดมุกดาหาร เป็นจังหวัดที่ 73 ของประเทศไทยและจังหวัดที่ 17 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอณาแก อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม และอำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันออก ติดต่อกับแขวงสะหวันเขต สปป.ลาว

ทิศตะวันตก ติดต่อกับแขวง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ และอำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด



ภาพที่ 4.1 แผนที่จังหวัดมุกดาหาร

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548

เขตการปกครอง จังหวัดมุกดาหาร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 อำเภอ 52 ตำบล 519 หมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

- (1.) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง
- (2.) เทศบาล 4 แห่ง
- (3.) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 50 แห่ง

การคมนาคม ด้านการคมนาคม จังหวัดมุกดาหารตั้งอยู่ห่างจาก กรุงเทพมหานครโดยทางรถยนต์ประมาณ 642 กิโลเมตร สามารถเดินทางมาได้ 3 ทาง คือ

- (1.) ทางรถยนต์ สามารถใช้เส้นทางกรุงเทพฯ - นครราชสีมา - บ้านไผ่ - มหาสารคาม - ร้อยเอ็ด - โพนทอง - คำชะอี - มุกดาหาร หรือ กรุงเทพฯ - นครราชสีมา - ประทาย - พุทไธสง - พัคภูมิพิสัย - เกษตรพิสัย - สุวรรณภูมิ - ยโสธร - ทรายมูล - กุดชุม - เล็งนกทา - นิคมคำสร้อย - มุกดาหาร

(2.) ทางรถไฟ ใช้เส้นทางสายตะวันออกเฉียงเหนือ กรุงเทพฯ - อุบลราชธานี แล้วต่อรถยนต์ไปยังจังหวัดมุกดาหาร ตามทางหลวงหมายเลข 212 ระยะทางประมาณ 165 กิโลเมตร

(3.) ทางเครื่องบิน เนื่องจากจังหวัดมุกดาหารยังไม่มีสนามบิน แต่สามารถโดยสารเครื่องบินลงอุบลราชธานี, สกลนครหรือนครพนมแล้วต่อรถยนต์มายังจังหวัดมุกดาหารได้

ลักษณะภูมิประเทศ และภูมิอากาศ สภาพพื้นที่ของจังหวัดมุกดาหารอยู่ทางตอนใต้ของแอ่งสกลนคร (Sakon nakon basin) มีแม่น้ำโขงกั้นอาณาเขตของจังหวัดมุกดาหารกับแขวงสะหวันเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นระยะทาง 72 กิโลเมตร มีลำน้ำสำคัญคือ ห้วยมุก ห้วยบังอี่ ห้วยบางทราย ห้วยชะโนด ห้วยทราย เป็นต้น พื้นที่จังหวัดอยู่ในระดับสูงกว่าระดับน้ำทะเลปานกลาง ประมาณ 289 เมตร สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปของจังหวัดมุกดาหารมีสภาพคล้ายคลึงกับจังหวัดต่างๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยแบ่งออกได้เป็น 3 ฤดูกาล ดังนี้

(1.) ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ - กลางเดือน พฤษภาคม มีความแปรปรวนของกระแสอากาศสูง อุณหภูมิสูง แดดจ้า อากาศแห้งแล้ง มีพายุฤดูร้อน

(2.) ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม - กลางเดือนตุลาคม มักมีฝนตกทั้งช่วงในตอนปลายฤดู จะได้รับอิทธิพลจากพายุโซนร้อนในทะเลจีนใต้ ปริมาณน้ำฝนประมาณปีละ 1,400-1,500 มิลลิเมตร

(3.) ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคม - กลางเดือนกุมภาพันธ์ ช่วงนี้จะมีมวลอากาศหนาวเย็นจากประเทศจีนแผ่ลงมาปกคลุม และมีมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือปกคลุม ทำให้มีอากาศหนาวเย็น

1.1.2 ด้านเศรษฐกิจ จังหวัดมุกดาหารมีประชากรประกอบอาชีพทางด้านเกษตรประมาณร้อยละ 84 ประมาณ ร้อยละ 96 ของจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด อาศัยน้ำฝนเป็นหลักในการเกษตรกรรม ราษฎรโดยทั่วไปมีฐานะค่อนข้างยากจน (ตารางที่ 4.1) เนื่องจากประกอบอาชีพได้บางฤดูกาลเท่านั้น

ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด(Gross Province Product : GPP) ปี 2547 มูลค่า 9,699 ล้านบาท โดยแยกเป็นสาขาบริการ มีมูลค่า 4,073 ล้านบาท(ร้อยละ 41.99) สาขาค้าส่งและค้าปลีก มีมูลค่า 1,724 ล้านบาท (ร้อยละ17.78) และสาขาเกษตรกรรม มูลค่า 2,370 ล้านบาท (ร้อยละ 24.44) และสาขาอุตสาหกรรม 1,532 ล้านบาท(ร้อยละ 15.80) มีรายได้เฉลี่ยต่อหัว 27,098 บาท/ปี เป็นอันดับที่ 71 ของประเทศ และอันดับที่ 14 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตารางที่ 4.1 จำนวนครัวเรือนของราษฎรจำแนกตามระดับรายได้

รายได้(บาท/ปี)	จำนวน(ครัวเรือน)	ร้อยละ
1.ต่ำกว่า 10,000	7,757	14.14
2.10,000-19,000	12,902	23.51
3. 20,000-29,999	14,631	26.66
4. 30,000-49,999	10,041	18.30
5. 50,000-99,999	5,729	10.44
6. 100,000 ขึ้นไป	281	0.51

ที่มา : สำนักงานสถิติจังหวัดมุกดาหาร, 2547

การพาณิชย์กรรม จังหวัดมุกดาหารมีข้อมูลสถานประกอบการที่จดทะเบียนกับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนสถานประกอบการที่จดทะเบียนในจังหวัดมุกดาหาร

ลักษณะสถานประกอบการ	จำนวน(แห่ง)
สถานบริการน้ำมัน	68
ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	3
ตลาดสด(เฉพาะเขตอำเภอเมืองมุกดาหาร)	9
ร้านค้าทั่วไป	
- ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	1
- ห้างหุ้นส่วน	459
- บริษัท	145
- ทะเบียนพาณิชย์เฉพาะอำเภอเมือง	2546

ที่มา : สำนักงานพาณิชย์จังหวัด, 2547

1.1.3 ด้านสภาพสังคม

ประชากร จังหวัดมุกดาหารมีชาวไทยเผ่าต่างๆอาศัยอยู่หลายเผ่า อาทิ ผู้ไท ข่า กะโซ่ กะเลิง แสก ย้อ และกุลา รวมทั้งชาวไทยเชื้อสายเวียดนาม ในปี พ.ศ.2547 มีประชากรทั้งสิ้น 335,927 คน เป็นชาย 168,571 คน และเป็นหญิง 167,356 คน ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมี 47,573 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 14.0 และประชากรที่อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาลมี 288,354 คิดเป็นร้อยละ 86.0

การศึกษา สถานศึกษาในจังหวัดมุกดาหาร ทั้งของรัฐและเอกชน มีจำนวน 282 แห่ง (ไม่รวมการศึกษา นอกระบบ จำนวน 544 แห่ง) จำนวนครู/อาจารย์ 3,129 คน นักเรียน/นักศึกษา 72,920 คน แยกเป็น ก่อนประถม 11,708 คน ประถมศึกษา 33,223 คน มัธยมต้น 15,306 คน มัธยมปลาย 10,963 คน และอุดมศึกษา 1,720 คน อัตราส่วนครู : นักเรียน 1 : 23.3 คน อัตราการเรียนต่อระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1) คิดเป็นร้อยละ 98 อัตราการเรียนต่อมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4) ร้อยละ 59

การนับถือศาสนา ประชาชนในจังหวัดมุกดาหารนับถือศาสนาพุทธมากกว่าร้อยละ 99 มีวัด จำนวน 318 แห่ง และอารามหลวง 1 แห่ง สำนักสงฆ์ 151 แห่ง ที่พักสงฆ์ 130 แห่ง วัดร้าง 7 แห่ง โรงเรียนพระปริยัติธรรม 1 แห่ง โบสถ์ของศาสนาคริสต์ จำนวน 7 แห่ง มีพระภิกษุ 1,516 รูป สามเณร 623 รูป

ด้านศิลปวัฒนธรรม การยึดมั่นแนวปฏิบัติด้านจริยธรรมของจังหวัดมุกดาหาร จะคู่กันไปกับการปฏิบัติตามหลักธรรมของพระพุทธศาสนา มีสัมมาคารวะ ถือหลักมัชฌิมาปทา มีความสามัคคีในหมู่เครือญาติ ชอบสันติ อดทน มีวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีเหมือนคนไทยอีสานทั่วไป ยึดประเพณีฮีตสิบสอง คองสิบสี่ การบวชศรีสู่ขวัญ และสิ่งที่เป็นความภาคภูมิใจของชาวมุกดาหาร คือ การรำเตี้ยหัวดอนตาล การรำวงภูไท ลำผญา และประเพณีการแข่งขันเรือออกพรรษาประจำปีในลำน้ำโขง ระหว่างจังหวัดมุกดาหาร กับแขวงสะหวันเขต สปป.ลาว

การสาธารณสุข จังหวัดมุกดาหาร มีจำนวนสถานบริการของรัฐ/เอกชนทั้งสิ้น 149 แห่ง โดยแยกเป็น โรงพยาบาล(ทั่วไป/ชุมชน) 8 แห่ง สถานีอนามัย 78 แห่ง คลินิก ร้านขายยาและอื่นๆ 63 แห่ง จำนวนบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข จำแนกตามประเภทได้ดังนี้ แพทย์รัฐ/เอกชน 44/3 คน (อัตราส่วน : ประชากร 1 : 7,147) ทันตแพทย์ รัฐ/เอกชน 14/- (อัตราส่วนประชากร 1 : 23,995) เภสัชกร รัฐ/เอกชน 27/1 (อัตราส่วน : ประชากร 1 : 12,034) พยาบาลวิชาชีพ รัฐ/เอกชน 328/18 (อัตราส่วน : ประชากร 1 : 973) พยาบาลเทคนิค รัฐ/เอกชน 131/- (อัตราส่วน : ประชากร 1 : 2,572) เจ้าหน้าที่พยาบาล 14 (อัตราส่วน : ประชากร 1 : 24,069) เจ้าหน้าที่สาธารณสุขชุมชน 166 (1 : 2,029) เป็นต้น (สำนักงานจังหวัด,2547)

1.2 ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว

1.2.1 ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติธรรมชาติ ได้แก่ อุทยานแห่งชาติมุกดาหาร (ภูผาเทิบ) อุทยานแห่งชาติภูสระดอกบัว ภูหมู อ่างเก็บน้ำชลประทานห้วยซี้เหล็ก แก่งกะเบา น้ำตก ตาดโตน และแม่น้ำโขง

1.2.2 ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และกิจกรรม ได้แก่ หอ แก้วมุกดาหารเฉลิมพระเกียรติกาญจนาภิเษก หมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม งานกาชาดและงาน รวมเผ่าไทยมุกดาหาร งานมะขามหวานชายโขง ประเพณีการแข่งขันเรือ ตลาดอินโดจีน ศูนย์สาธิต สินค้าพื้นเมือง

1.2.3 ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุสถานและศาสนา ได้แก่ วัดศรีบุญเรือง(บ้านไต้)วัดศรีมงคลใต้ ศาลเจ้าพ่อเจ้าฟ้ามุงเมือง ศาลเจ้าแม่สองนางพี่น้อง กลองมโหระทึก หอยสมัยหิน วัดภูด่านแต่หรือวัดพุทธโรธัมมะระโร วัดพระศรีมหาโพธิ์ วัด มโนภิรมย์ สักการสถานพระมารดาแห่งมรณสักขี วัดสองคอน วัดภูก้อจ้อหรือวัดบรรพตคีรี (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย,2547)

1.3 ด้านธุรกิจการท่องเที่ยว

1.3.1 ธุรกิจที่พักแรม จังหวัดมุกดาหารมีที่พักประเภทต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 25 แห่ง ดังนี้

1.3.1.1	โรงแรม	จำนวน	13 แห่ง
1.3.1.2	รีสอร์ต	จำนวน	6 แห่ง
1.3.1.3	เกสเฮาส์	จำนวน	1 แห่ง
1.3.1.4	บังกะโล	จำนวน	3 แห่ง
1.3.1.5	โฮมสเตย์	จำนวน	2 แห่ง

1.3.2 ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร จังหวัดมุกดาหารมีอาหารที่เป็นที่รู้จัก คือ อาหารจากปลาแม่น้ำโขง ปลานิลและหมูหันแก่งกะเบา มีร้านอาหารที่มีชื่อเสียงที่เข้าร่วมชมรมผู้ประกอบการค้าด้านอาหาร จังหวัดมุกดาหารทั้งหมด 57 แห่ง (ชมรมผู้ประกอบการค้าด้านอาหาร จังหวัดมุกดาหาร, 2548)

1.3.3. ธุรกิจการขนส่ง

ทางบก จังหวัดมุกดาหารมีเส้นทางคมนาคม และรถประจำทางบริการเชื่อมโยงกับจังหวัดต่างๆ ได้แก่ กรุงเทพฯ นครพนม สกลนคร ร้อยเอ็ด ขอนแก่น อุบลราชธานี อุดรธานี นอกจากนี้แล้วยังมีรถโดยสารประจำทางที่ให้บริการระหว่างอำเภอในจังหวัดมุกดาหารซึ่งผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ที่สถานีขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

ทางน้ำ เนื่องจากจังหวัดมุกดาหารเป็นจังหวัดชายแดน ติดกับสปป.ลาวมีแม่น้ำโขงกั้น มีการเดินทางติดต่อกันโดยอาศัยการขนส่งทางน้ำใช้เรือโดยสารข้ามฟากซึ่งอยู่ในการดูแลของเทศบาลเมืองมุกดาหาร มีวันและเวลาเรือโดยสารข้ามไปสปป.ลาวดังนี้

วันธรรมดา 4 เที่ยว ขาไปออกเวลา 9.00 น., 09.30น., 10.00 น. และ 15.00 น. ขากลับออกเวลาประมาณ 14.00 น. , 15.00น. และ 16.30 น.

วันเสาร์ 2 เที่ยว ขาไปออกเวลา 09.00 น. และ 11.00 น. ขากลับออกเวลาประมาณ 14.00 น. และ 16.00 น.

วันอาทิตย์ 1 เที่ยว ขาไปออกเวลา 10.00 น. ขากลับออกเวลาประมาณ 16.00 น.

ทางอากาศ จังหวัดมุกดาหารไม่มีสนามบินโดยตรง นักท่องเที่ยวจะต้องโดยสารเครื่องบินมาลงที่จังหวัดจังหวัดนครพนม สกลนคร หรืออุบลราชธานี แล้วเดินทางต่อโดยรถยนต์มายังจังหวัดมุกดาหาร

1.3.4 ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

(1.) บริษัทนำเที่ยวจังหวัดมุกดาหารมีบริษัทนำเที่ยวที่ให้บริการเกี่ยวกับการนำเที่ยวในเส้นทาง มุกดาหาร - สปป.ลาว - เวียดนาม ซึ่งเป็นเส้นทางที่กำลังได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวมาก การบริการทำเอกสารการผ่านแดน บริการรับจองบัตรโดยสารเครื่องบิน รวมทั้งการบริการจัดรายการนำเที่ยว ซึ่งปัจจุบันจังหวัดมุกดาหารมีบริษัทนำเที่ยวทั้งหมด 3 แห่ง

(2.) มัคคุเทศก์ จังหวัดมุกดาหารมีมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 8 คนและเป็นมัคคุเทศก์เฉพาะท้องถิ่นจำนวน 4 คน (สำนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ นครราชสีมา, 2548)

1.3.5 ธุรกิจจำหน่ายสินค้า ของที่ระลึก จังหวัดมุกดาหารมีสินค้าและของที่ระลึกที่มีชื่อเสียง ได้แก่ มะขามหวาน หมุยอ แหนมใบมะยม มะม่วงแช่น้ำผึ้งกิมกิม ผ้าฝ้ายย้อมคราม ผ้าหางกระรอก ผ้าเกล็ดเต่า ผ้ามัดหมี่ ผ้าขาวม้า ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเลือกซื้อสินค้าของที่ระลึกได้ที่ตลาดอินโดจีน ศูนย์สาธิตสินค้าพื้นเมือง หมู่บ้านวัฒนธรรมผู้ไท และหมู่บ้านทอผ้าบ้านเป่า

1.4 หน่วยงานสนับสนุนการท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหาร

1.4.1 ด้านการเข้า – ออกเมือง ได้แก่

1.4.1.1 ด้านตรวจคนเข้าเมือง

1.4.1.2 ศุลกากรจังหวัด

1.4.2 ด้านความปลอดภัย ได้แก่

- 1.4.2.1 ตำรวจท่องเที่ยว
- 1.4.2.2 ตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร
- 1.4.2.3 ตำรวจเทศกิจ
- 1.4.2.4 โรงพยาบาลมุกดาหาร
- 1.4.3 ด้านการบริการข้อมูลการท่องเที่ยว ได้แก่
 - 1.4.3.1 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต4 จังหวัดนครพนม
 - 1.4.3.2 สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด
 - 1.4.4 หน่วยงานสนับสนุนการท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหาร ได้แก่
 - 1.4.4.1 ศูนย์การท่องเที่ยว กีฬา และนันทนาการ จังหวัดมุกดาหาร
 - 1.4.4.2 สำนักงานจังหวัด
 - 1.4.4.3 รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ดูแลเรื่องการท่องเที่ยวของจังหวัด
 - 1.4.4.4 เทศบาล อำเภอเมืองมุกดาหาร
 - 1.4.4.5 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมุกดาหาร
 - 1.4.4.6 สำนักวัฒนธรรมจังหวัด

1.5 ยุทธศาสตร์ นโยบายของจังหวัดด้านการท่องเที่ยว

จังหวัดมุกดาหารได้วางวิสัยทัศน์ไว้ว่า “เมืองการค้า และการท่องเที่ยวชายโขง ณ ประตูตะวันออกสู่อินโดจีน” หรือ Trade & Tour Town on Mekong at Eastern Gateway to Indochina and Beyond .

พันธกิจของจังหวัดมุกดาหารที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว คือ การพัฒนาระบบการค้า การลงทุน การท่องเที่ยว และความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งมียุทธศาสตร์การปรับปรุงโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ โดยทางจังหวัดเล็งเห็นว่าธุรกิจการท่องเที่ยว การบริการ และการค้าเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจสร้างงาน สร้างรายได้และกระจายรายได้สู่ชุมชน โดยมีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวคือ การส่งเสริม พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ทางธรรมชาติและวัฒนธรรม การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเดิมเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวใหม่เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว การพัฒนายกระดับมาตรฐานการให้บริการ ปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว ธุรกิจการท่องเที่ยวและการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันด้านการค้า การลงทุนและการบริการ (สำนักงานจังหวัดมุกดาหาร, 2548)

โครงการและแผนงานด้านการท่องเที่ยว ได้แก่

1. โครงการพัฒนา ปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว และโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 แหล่งท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาธรรมชาติและประวัติศาสตร์ภูพานยาว
 - 1.2 แหล่งท่องเที่ยวบริเวณอ่างเก็บน้ำห้วยซ้เหล็ก
 - 1.3 ภูผาซาน
 - 1.4 ภูมโนรมย์
 - 1.5 ภูผาเทิบ
 - 1.6 แก่งกะเบา
 - 1.7 หอแก้วมุกดาหาร
 - 1.8 ปรับภูมิทัศน์การท่องเที่ยวเส้นทางแม่น้ำโขง
 - 1.9 ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมผู้ไทและเอกลักษณ์เมืองหนองสูง
 - 1.10 ออกแบบอาคารศูนย์บริการนักท่องเที่ยว
2. พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบ Home Stay
3. ศูนย์บริการการท่องเที่ยวมุกดาหาร
4. ประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว
5. ฝึกอบรมยุวมัคคุเทศก์
6. ฝึกอบรมมััคคุเทศก์ท้องถิ่น
7. พัฒนายกระดับมาตรฐานการบริการรองรับนักท่องเที่ยว เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ที่พักและบุคลากร
8. พัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
9. ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัด
10. จัดหาเรือโดยสารนำเที่ยวล่องแม่น้ำโขง

1.6 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระบบบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2546 เป็นการสมควรสนับสนุนการปฏิบัติราชการของจังหวัดต่างๆ เป็นการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการเพื่อให้มีหน่วยงานเชิงกลยุทธ์ภาครัฐในระดับพื้นที่ที่มีศักยภาพและสมรรถภาพสูง สามารถประสานและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นๆของรัฐ และส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และชุมชนในพื้นที่ให้สามารถริเริ่ม แก้ไขปัญหา และพัฒนาในพื้นที่ตนเอง และส่งเสริมให้เกิดระบบงานที่มีกระบวนการสร้างความเห็นพ้องต้องกันของทุกภาคส่วนในสังคม เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีประชาชน

เป็นศูนย์กลาง และมีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนในการบริหารราชการในระดับพื้นที่ โดยมีผู้ว่าราชการ เป็นหัวหน้าผู้ทีมประสานงานทุกภาคส่วนในสังคมให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้น

2. จำนวนและพฤติกรรมผู้เยี่ยมเยือน

2.1 สถิติจำนวนผู้เยี่ยมเยือน และแนวโน้มผู้เยี่ยมเยือน

ตารางที่ 4.3 สถิติจำนวน และร้อยละของการเปลี่ยนแปลงผู้เยี่ยมเยือน ปี 2540 – 2547

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้เยี่ยมเยือน (คน)	ร้อยละของการเปลี่ยนแปลง
2540	654,977	-
2541	580,461	-11.38
2542	581,041	0.10
2543	584,885	0.66
2544	588,757	0.66
2545	713,684	21.22
2546	743,963	4.24
2547	826,277	11.06

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าจังหวัดมุกดาหารมีจำนวนผู้เยี่ยมเยือน ในปี 2540-2547 เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ยกเว้นในปี 2541 ที่มีจำนวนผู้เยี่ยมเยือนลดลงอันเนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำ (ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวลดลง) จนกระทั่งปี 2547 ภาวะเศรษฐกิจของประเทศดีขึ้นทำให้การเดินทางท่องเที่ยวเริ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด จำนวนผู้เยี่ยมเยือนจังหวัดมุกดาหารจึงเพิ่มขึ้นตาม

ตารางที่ 4.4 จำนวนแนวโน้มผู้เยี่ยมชมเยือน ในปี 2548-2552

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือน (คน)
2548	925,430
2549	1,036,482
2550	1,160,860
2551	1,300,163
2552	1,456,183

ที่มา: พัฒนาเพื่อการศึกษา

จากตารางที่ 4.4 คาดว่าในปี 2549 ที่สะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่ 2 แล้วเสร็จ ทำให้มุกดาหารเป็นจุดผ่านแดนเพียงจุดเดียวในการข้ามไปสู่สปป.ลาวและเวียตนามตอนกลางโดยทางรถยนต์ ทั้งนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดน การท่องเที่ยวเชื่อมโยงในแถบอินโดจีนของประเทศไทย และจังหวัดมุกดาหาร การเปิดเขตการค้าเสรี (Free Trade Area : FTA) กับประเทศจีน ความสัมพันธ์ทางธุรกิจและการท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียนรวมทั้งการเป็นเมืองเขตเศรษฐกิจพิเศษของสะพานเขตอันจะส่งผลให้จะมีผู้เยี่ยมชมเยือนเดินทางมาจังหวัดมุกดาหารเพิ่มขึ้นโดยผู้ศึกษาได้พยากรณ์อัตราการเพิ่มขึ้นของผู้เยี่ยมชมเยือน ในปี 2548 เป็นต้นไปให้เพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 12 ต่อปี(จากอัตราร้อยละของการเปลี่ยนแปลงจำนวนผู้เยี่ยมชมเยือน)

2.2 พฤติกรรมและความต้องการท่องเที่ยว

จากสถิติการท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหารซึ่งทำการสำรวจจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในปี 2547 ได้ผลดังนี้

2.2.1 ประเภทของการเดินทาง

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมเยือนแยกตามประเภทของการเดินทาง

ประเภทการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. รถโดยสารประจำทาง	69,303	8.39
2. รถส่วนตัว	711,315	86.10
3. อื่น ๆ	45,659	5.51
รวม	826,277	100.00

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2547

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ผู้เยี่ยมเยือนมีการใช้พาหนะเดินทางมาเยือนจังหวัดมุกดาหารเรียงตามลำดับร้อยละจากมากไปหาน้อย คือ รถส่วนตัว ร้อยละ 86.10 รถโดยสารประจำทาง (รถธรรมดาและรถปรับอากาศ) ร้อยละ 8.39 และอื่น ๆ (เช่น เรือ รถจักรยานยนต์ และรถแท็กซี่ เป็นต้น) ร้อยละ 5.51 ส่วนเครื่องบิน และรถไฟ ไม่มีจำนวนของผู้มาเยือน เนื่องจากจังหวัดมุกดาหารไม่มีสนามบินและสถานีรถไฟ

2.2.2 ประเภทสถานที่พักที่นักท่องเที่ยวเข้าพักแรมในจังหวัดมุกดาหาร

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมเยือนแยกตามสถานที่พัก

สถานที่พัก	จำนวน	ร้อยละ
1. โรงแรม	180,749	69.47
2. บ้านญาติ/บ้านเพื่อน	68,691	26.40
3. บ้านพักรับรองของทางราชการ	2,872	1.10
4. อื่น ๆ	7,882	3.03
รวม	260,194	100.00

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2547

จากตารางแสดงให้เห็นว่าสถานที่พักที่ผู้เยี่ยมชมเยือนเข้าพักแรมในจังหวัดมุกดาหาร โดยเรียงตามลำดับร้อยละจากมากไปหาน้อย คือ โรงแรม/รีสอร์ท/เกสต์เฮาส์/บังกโล ร้อยละ 68.47 บ้านญาติ/บ้านเพื่อน ร้อยละ 26.40 อื่น ๆ (เช่น หอพัก วัด และที่พักบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น) ร้อยละ 3.03 และบ้านพักรับรองของทางราชการหรือเอกชนร้อยละ1.10

2.2.3 วัตถุประสงค์หลักของการเดินทางเข้ามาในจังหวัดมุกดาหาร

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชมเยือนแยกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง

วัตถุประสงค์หลักของการเดินทาง	ผู้เยี่ยมชมเยือน(คน)	ผู้เยี่ยมชมเยือน(ร้อยละ)
1. ท่องเที่ยว/พักผ่อน	495,436	59.96
2. ธุรกิจ	126,420	15.30
3. ปฏิบัติราชการ	31,316	3.79
4. ประชุม/สัมมนา	28,257	3.42
5. ทักษะศึกษา	3,389	0.41
6. อื่น ๆ	141,459	17.12
รวม	826,277	100.00

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2547

จากตารางแสดงให้เห็นว่า วัตถุประสงค์หลักของการเดินทางเข้ามาในจังหวัดมุกดาหาร โดยเรียงตามลำดับร้อยละจากมากไปหาน้อย คือ ท่องเที่ยว/พักผ่อนร้อยละ 59.96 ธุรกิจ ร้อยละ 15.30 ปฏิบัติราชการ ร้อยละ 3.79 ประชุม/สัมมนาร้อยละ3.42 อื่น ๆ (กีฬา กิจกรรมทางศาสนา เป็นต้น) ร้อยละ17.12 และทักษะศึกษา ร้อยละ 0.41

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมชมแยกตามวัตถุประสงค์การเดินทางปี 2548 - 2552

วัตถุประสงค์	ผู้เยี่ยมชม ปี 2548	ผู้เยี่ยมชม ปี 2549	ผู้เยี่ยมชม ปี 2550	ผู้เยี่ยมชม ปี 2551	ผู้เยี่ยมชม ปี 2552
1. ท่องเที่ยว/พักผ่อน	554,888	621,475	696,052	779,578	873,127
2. ธุรกิจ	141,591	158,582	177,612	198,925	222,796
3. ปฏิบัติราชการ	35,074	39,283	43,997	49,276	55,189
4. ประชุม/สัมมนา	31,650	35,448	39,701	44,466	49,801
5. ทักษะศึกษา	3,794	4,250	4,760	5,331	5,970
6. อื่น ๆ	158,434	177,446	198,739	222,588	249,299
รวม	925,430	1,036,482	1,160,860	1,300,163	1,456,183

ที่มา : พัฒนาเพื่อการศึกษา

จากตารางที่ 4.8 เป็นการพยากรณ์จำนวนผู้มาเยี่ยมชม (แยกตามวัตถุประสงค์การเดินทาง) ปี 2548 - 2552 โดยอ้างอิงร้อยละของผู้มาเยือนตามวัตถุประสงค์ของปี 2547 และอัตราการเปลี่ยนแปลงของผู้เยี่ยมชมจำนวนร้อยละ 12 ต่อปี นำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการพยากรณ์

4.2.2.4 สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดมุกดาหารที่ได้รับความนิยม

ตารางที่ 4.9 ร้อยละสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม

สถานที่ท่องเที่ยว	ร้อยละ
1. ตลาดอินโดจีน	94.74
2. หอแก้ว	15.04
2. ภูผาทิพย์	15.04
4. แก่งกะเบา	13.53

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2547

จากตารางแสดงให้เห็นว่า สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดมุกดาหารที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยว มากที่สุด คือ ตลาดอินโดจีนร้อยละ 94.74 รองลงมา คือ หอแก้วร้อยละ 15.04 ภูผาทีบร้อยละ 15.04 และ แก่งกระเบา ร้อยละ 13.53 ตามลำดับ

3. ความต้องการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของนักท่องเที่ยว

จากแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวจำนวน 400 ชุด เพื่อหารูปแบบการบริการ กิจกรรมที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว สถานที่ตั้ง และประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวคาดว่าจะได้รับ ได้ผลการศึกษาดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไป

3.1.1 เพศ

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	190	47.5
หญิง	210	53.5
รวม	400	100.0

จากตารางแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.5 รองลงมา เป็นเพศชาย ร้อยละ 47.5

3.1.2 อายุ

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
15 - 20	58	14.4
21 - 30	185	46.3
31 - 40	68	17.0
ตั้งแต่ 41ปีขึ้นไป	89	22.3
รวม	400	100.0

จากตารางแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 46.3 ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.3 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 17.0 และ อายุระหว่าง 15 – 20 ปี ร้อยละ 14.4

3.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	19	4.8
มัธยมศึกษา ตอนต้น	33	8.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	47	11.7
อนุปริญญา	84	21.0
ปริญญาตรี	191	47.7
สูงกว่าปริญญาตรี	26	6.5
รวม	400	100.0

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 47.7 รองลงมา มีระดับการศึกษอนุปริญญา ร้อยละ 21.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

หรือเทียบเท่า ร้อยละ 11.7 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 8.3 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.5 และระดับประถมศึกษา ร้อยละ 4.8

3.1.3 ระดับรายได้

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับรายได้

ระดับรายได้(บาท/เดือน)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000	98	24.5
5,000 - 10,000	183	45.8
10,001 - 20,000	62	15.5
ตั้งแต่ 20,001ขึ้นไป	57	14.3
รวม	400	100.0

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้ระหว่าง 5,000-- 10,000 บาท ร้อยละ 47.7 รองลงมา มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 24.5 ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 15.5 และมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 14.3

3.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	63	15.7
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	144	36.0
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	75	18.7
รับจ้าง	56	14.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	3.3
พนักงานเอกชน	49	12.3
รวม	400	100.0

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ร้อยละ 36.0 รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 18.7 นักเรียนนักศึกษา ร้อยละ 15.7 รับจ้าง ร้อยละ 14.0 พนักงานเอกชน ร้อยละ 12.3 และพนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 3.3

3.1.5 จำนวนผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้

ตารางที่ 4.15 จำนวนผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ร่วมเดินทาง(คน)	จำนวน	ร้อยละ
1 - 2	87	21.8
3 - 5	163	40.7
6 - 8	86	21.5
มากกว่า 8	64	16.0
รวม	400	100

3.1.6 ภูมิฐานะที่อาศัยอยู่ในปัจจุบันของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามภาคที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน

ภาค	จำนวน	ร้อยละ
เหนือ	6	2.30
กลาง	49	13.70
ตะวันออก	14	4.20
ตะวันออกเฉียงเหนือ	263	78.00
ใต้	5	1.80
รวม	337	100

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 78.00 รองลงมามีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง ร้อยละ 13.70 มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออก ร้อยละ 4.20 มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ ร้อยละ 2.30 และมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใต้ ร้อยละ 1.80

3.2 ความต้องการในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

3.2.1 บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

ตารางที่ 4.17 ความต้องการบริการของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

การบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความต้องการ
1. ด้านข้อมูล			
1.1 แหล่งท่องเที่ยว			
1.1.1 จังหวัดมุกดาหาร	2.05	0.94	มาก
1.1.2 สปป.ลาว	2.64	1.23	ปานกลาง
1.1.3 เวียดนาม	2.81	1.29	ปานกลาง
1.2 การเดินทาง เส้นทาง			
1.2.1 จังหวัดมุกดาหาร	2.14	1.00	มาก
1.2.2 สปป.ลาว	2.87	1.34	ปานกลาง
1.2.3 เวียดนาม	3.00	1.35	ปานกลาง
1.3 ที่พัก			
1.3.1 จังหวัดมุกดาหาร	2.14	1.10	มาก
1.3.2 สปป.ลาว	2.97	1.45	ปานกลาง
1.3.3 เวียดนาม	3.04	1.36	ปานกลาง
1.4 ร้านอาหาร			
1.4.1 จังหวัดมุกดาหาร	2.00	1.01	มาก
1.4.2 สปป.ลาว	2.93	1.32	ปานกลาง
1.4.3 เวียดนาม	3.06	1.35	ปานกลาง
1.5 การเข้า-ออกประเทศ	2.36	2.55	มาก
1.6 สินค้าที่ระลึก			
1.6.1 จังหวัดมุกดาหาร	2.07	1.10	มาก
1.6.2 สปป.ลาว	2.80	1.35	ปานกลาง
1.6.3 เวียดนาม	2.87	2.04	ปานกลาง

ตารางที่ 4.17 ความต้องการบริการของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (ต่อ)

การบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ ต้องการ
2. ด้านการนำเที่ยว			
2.1 มัคคุเทศก์			
2.1.1 จังหวัดมุกดาหาร	2.66	2.40	ปานกลาง
2.1.2 สปป.ลาว	2.77	1.32	ปานกลาง
2.1.3 เวียดนาม	2.87	1.35	ปานกลาง
2.2 รายการท่องเที่ยว			
2.2.1 จังหวัดมุกดาหาร	2.17	1.10	มาก
2.2.2 สปป.ลาว	2.57	1.29	มาก
2.2.3 เวียดนาม	2.65	1.34	ปานกลาง
3. บริการจองที่พัก			
3.1 จังหวัดมุกดาหาร	2.24	1.17	มาก
3.2 สปป.ลาว	2.85	1.37	ปานกลาง
3.3 เวียดนาม	2.96	1.36	ปานกลาง
4. ด้านคมนาคม/ขนส่ง			
4.1 บริการจองตั๋วโดยสาร			
4.1.1 จังหวัดมุกดาหาร	2.16	1.19	มาก
4.1.2 สปป.ลาว	2.81	1.40	ปานกลาง
4.1.3 เวียดนาม	3.02	1.93	ปานกลาง
4.2 บริการซื้อตั๋วโดยสาร			
4.2.1 จังหวัดมุกดาหาร	2.28	1.19	มาก
4.2.2 สปป.ลาว	2.95	1.31	ปานกลาง
4.2.3 เวียดนาม	3.06	1.34	ปานกลาง
4.3 บริการเช่ารถ			
4.3.1 จังหวัดมุกดาหาร	2.47	1.26	มาก
4.3.2 สปป.ลาว	2.98	1.37	ปานกลาง
4.3.3 เวียดนาม	3.08	1.36	ปานกลาง

ตารางที่ 4.17 ความต้องการบริการของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (ต่อ)

การบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ ต้องการ
5. บริการร้านอาหาร	2.18	1.28	มาก
6. การเข้า - ออกประเทศไทย (ประทับตราผ่านแดน)	2.35	3.92	มาก
7. ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว	1.68	1.03	มากที่สุด
8. ร้านขายสินค้าของที่ระลึก	1.95	0.98	มาก

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการบริการด้านความปลอดภัยในระดับมากที่สุด ความต้องการการบริการร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก การเข้า-ออกประเทศไทย และการบริการด้านข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว การจองที่พักในจังหวัดมุกดาหารอยู่ในระดับมาก ส่วนความต้องการบริการการท่องเที่ยวของสปป.ลาว และประเทศเวียดนามอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปยังสปป.ลาว และเวียดนามนิยมใช้บริการจากบริษัทท่องเที่ยวเพื่อความสะดวกในการเตรียมการเดินทาง ดังนั้นความต้องการบริการด้านการท่องเที่ยวของทั้ง 2 ประเทศจึงอยู่ในระดับปานกลาง หากมีการจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่มีบริการต่างๆที่นักท่องเที่ยวต้องการและให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้แล้ว การเดินทางท่องเที่ยวด้วยตัวเองจะมีเพิ่มขึ้น นักท่องเที่ยวจะใช้บริการจากศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพิ่มขึ้น

3.2.2 สถานที่ตั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการ

ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละของที่ตั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการ

สถานที่ตั้ง	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความต้องการ
ตลาดอินโดจีน	228	57.0	ปานกลาง
สะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่2	172	43.0	ปานกลาง
รวม	400	100	

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการให้จัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่ตลาดอินโดจีนร้อยละ 57.0 รองลงมาคือที่สะพานข้ามแม่น้ำโขง

แห่งที่ 2 ร้อยละ 43.0 ซึ่งสถานที่ทั้ง 2 แห่งนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

3.2.3 ลักษณะของที่ตั้งที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของลักษณะที่ตั้งที่เหมาะสมที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการ

ลักษณะที่เหมาะสม	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความเหมาะสม
1. มีการคมนาคมที่สะดวก	264	66.00	มาก
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย	225	56.25	ปานกลาง
3. เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความนิยม/มีการขยายตัวและแนวโน้มนักท่องเที่ยวที่สูงขึ้นเรื่อยๆ	272	68.00	มาก
4. เป็นพื้นที่ที่ได้รับการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวจากหน่วยงานต่างๆ	218	54.50	ปานกลาง
5. เป็นสถานที่สำคัญของจังหวัด	209	52.25	ปานกลาง

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าลักษณะที่ตั้งที่เหมาะสม คือ การเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความนิยม/มีการขยายตัวและแนวโน้มนักท่องเที่ยวที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ร้อยละ 68.00 ในระดับความเหมาะสมมาก รองลงมาคือมีการคมนาคมที่สะดวก ร้อยละ 66.00 ในระดับความเหมาะสมมาก มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ร้อยละ 56.25 ในความระดับเหมาะสมปานกลาง เป็นพื้นที่ที่ได้รับการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวจากหน่วยงานต่างๆ ร้อยละ 54.50 ในความระดับเหมาะสมปานกลาง และเป็นสถานที่สำคัญของจังหวัด ร้อยละ 52.25 ในความระดับเหมาะสมปานกลาง

3.2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. การประหยัดเวลาในการหาข้อมูล/ขอใช้บริการกับหน่วยงานท่องเที่ยว	1.71	0.87	มากที่สุด
2. การประหยัดค่าใช้จ่ายในการหาข้อมูล/ขอใช้บริการกับหน่วยงานท่องเที่ยว	1.80	0.89	มากที่สุด
3. ข้อมูลการท่องเที่ยว			
3.1 ชัดเจน ถูกต้อง	1.78	0.86	มากที่สุด
3.2 ครบถ้วน	1.86	1.33	มาก
4. ส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัด	1.85	1.03	มาก

จากตารางแสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในด้านการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการหาข้อมูล/ขอใช้บริการกับหน่วยงานท่องเที่ยว ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวชัดเจน ถูกต้อง ในระดับมากที่สุด และในด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวที่ครบถ้วนและสามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดในระดับมาก

3.2.4 ความต้องการให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละความต้องการให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

ความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต้องการ	398	99.5
2. ไม่ต้องการ	2	0.50
รวม	400	100

จากการตารางแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีต้องการให้จัดตั้งศูนย์ บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จร้อยละ 99.5 และไม่ต้องการให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจำนวนร้อยละ 0.5

3.2.5 บริการและกิจกรรมอื่น ๆ ที่ควรมีในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เสนอบริการและกิจกรรมที่ควรมีในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพิ่มเติมสามารถสรุปได้ดังนี้

3.2.5.1 การแสดงศิลปวัฒนธรรม การละเล่นพื้นเมืองทุกสัปดาห์เพื่อเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยว

3.2.5.2 บริการธนาคาร เช่นตู้บริการเงินอัตโนมัติ(ATM)

3.2.5.3 บริการด้านการพยาบาล

3.2.5.4 บริการด้านการติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์สาธารณะทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

3.2.5.5 ศูนย์อาหาร และสินค้าที่ระลึก

3.2.5.6 นวดแผนโบราณ สปา

3.2.5.7 พิพิธภัณฑ์ปลาแม่น้ำโขง

3.2.5.8 รถรับส่งระหว่างแหล่งท่องเที่ยวฟรี

3.2.5.9 ห้องน้ำ ที่สะอาดและเพียงพอ

3.2.5.10 ที่เล่นสำหรับเด็ก

3.2.5.11 บุคลากรแนะนำในแต่ละจุดท่องเที่ยว

3.2.5.12 บริการนำเที่ยวประเทศลาว และเวียดนาม

3.2.5.13 มีจุดพักสำหรับนักท่องเที่ยว

3.2.5.14 รถเช่าจักรยานยนต์

3.2.5.15 มีที่จอดรถเพียงพอ

3.2.5.16 มีบริการเรือล่องน้ำเที่ยวแม่น้ำโขง

3.2.5.17 มีมัคคุเทศก์ที่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างดี

3.2.5.18 มีการจัดนิทรรศการทางการท่องเที่ยว

3.2.5.19 มีบริการ Internet

3.2.5.20 มีการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัย อุบัติเหตุ และการปฐมพยาบาล

3.2.6 ลักษณะของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่คาดหวัง ผู้ตอบแบบสอบถามได้
เสนอลักษณะของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่คาดหวัง สามารถสรุปได้ดังนี้

- 3.2.6.1 การบริการที่เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส รวดเร็ว มีน้ำใจ
- 3.2.6.2 สะดวกและให้บริการครบทุกด้านตามความต้องการของนักท่องเที่ยว
- 3.2.6.3 สามารถจองตั๋วเดินทาง เช่ารถ จองโรงแรม อยู่ในที่เดียวกัน
- 3.2.6.4 การบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- 3.2.6.5 สะอาด ร่มรื่น
- 3.2.6.6 ที่จุดให้ข้อมูลการท่องเที่ยวกระจายอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัด
- 3.2.6.7 ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนและทันสมัย
- 3.2.6.8 มีโรงแรม ร้านอาหาร ร้านขายสินค้า ในที่เดียวกัน หรือใกล้ๆกัน
- 3.2.6.9 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ
- 3.2.6.10 เป็นหน่วยงานที่มีสำนักงานที่ชัดเจน
- 3.2.6.11 มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย
- 3.2.6.12 อยู่ในพื้นที่กว้างขวาง สะดวกสบาย หาง่าย ใกล้ถนน
- 3.2.6.13 สะดวก สมบูรณ์ ติดต่อกง่าย
- 3.2.6.14 ให้บริการทุกวัน เปิด-ปิดตามเวลาด่านข้ามแดน

4. การสัมภาษณ์หน่วยงาน และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหาร

สัมภาษณ์เกี่ยวกับ ความคาดหวัง หน้าที่ความรับผิดชอบ/สินค้าและบริการ รูปแบบและปัญหา
ในการเข้าร่วมมือกับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ โดยการสัมภาษณ์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ
การท่องเที่ยวในภาครัฐจำนวน 10 หน่วยงาน และหน่วยงานธุรกิจด้านการท่องเที่ยว จำนวน 10 แห่ง
สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 หน้าที่ความรับผิดชอบ รูปแบบและปัญหาในการเข้าร่วมมือกับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

หน่วยงาน	หน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง	รูปแบบความร่วมมือกับศูนย์ฯ	ปัญหา
ศูนย์ท่องเที่ยว กีฬา และ นันทนาการจังหวัดมุกดาหาร	<ul style="list-style-type: none"> – ศูนย์กลางในการส่งเสริม สนับสนุน และ ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆในการจัด กิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว – การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว – การพัฒนากีฬาและนันทนาการในระดับ จังหวัด 	<ul style="list-style-type: none"> – เป็นแกนนำ หรือ เจ้าภาพหลัก – อาจจ้างบริษัทเอกชนดำเนินการ 	<ul style="list-style-type: none"> – ขาดแคลนบุคลากร
สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด มุกดาหาร	<ul style="list-style-type: none"> – จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ในจังหวัด – ให้คำปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์แก่ผู้ว่า ราชการจังหวัดและหน่วยงานอื่น ๆ – บริการข้อมูลข่าวสารด้านการ ประชาสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> – ให้คำปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยว – สามารถช่วยในการตอบคำถามของ นักท่องเที่ยว – เผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่อ ต่างๆ – เป็นคณะกรรมการทำงานด้านการ วางแผนประชาสัมพันธ์ – ฝึกอบรมพนักงานให้ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> – มีบุคลากรไม่เพียงพอ

ตารางที่ 4.22 หน้าที่ความรับผิดชอบ รูปแบบ ปัญหาในการเข้าร่วมมือกับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว(ต่อ)

หน่วยงาน	หน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง	รูปแบบความร่วมมือกับศูนย์ฯ	ปัญหา
เทศบาลเมืองมุกดาหาร	<ul style="list-style-type: none"> – การให้บริการแก่ราษฎรท้องถิ่น – การใช้ที่ดินเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเพิ่มขึ้น – การจัดให้มีและบำรุงรักษาสาธารณะ 	<ul style="list-style-type: none"> – ยินดีให้ความร่วมมือกับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จขอให้ทางจังหวัดขอความร่วมมือมาและให้อำนาจการบริหารได้เต็มที่ โดยต้องมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> – ไม่มี
สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด	<ul style="list-style-type: none"> – ประสานงานและจัดทำแผนพัฒนาการศาสนาและศิลปวัฒนธรรม – ประสานและส่งเสริมการควบคุมมาตรฐานการศึกษาด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม – ประสานและเชื่อมโยงการดำเนินงานของเครือข่ายญาติเบญจภาคีสมาชิกให้สามารถดำเนินงานวัฒนธรรม – ปฏิบัติราชการตามกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องกับศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม – สนับสนุนและปฏิบัติงาน กับหน่วยงานอื่น 	<ul style="list-style-type: none"> – เกี่ยวกับงานทางด้านศิลปวัฒนธรรม ซึ่งขึ้นอยู่กับรูปแบบที่ทางศูนย์ฯขอความร่วมมือมา 	<ul style="list-style-type: none"> – ไม่มี

ตารางที่ 4.22 หน้าที่ความรับผิดชอบ รูปแบบ ปัญหาในการเข้าร่วมมือกับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (ต่อ)

หน่วยงาน	หน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง	รูปแบบความร่วมมือกับศูนย์ฯ	ปัญหา
หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์และนโยบายจังหวัดมุกดาหาร	<ul style="list-style-type: none"> — การจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด — ประสานงานและปฏิบัติตามยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด — ประสานงานและดำเนินโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ — สนับสนุนเชิงวิชาการด้านนโยบาย — ติดตามประเมินผลการแปลงยุทธศาสตร์ชาติสู่การพัฒนาจังหวัด 	<ul style="list-style-type: none"> — ช่วยคิดกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน การบริหารจัดการ การจัดงบประมาณของจังหวัด — จ้างบริษัททัวร์มาเป็นที่ปรึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> — บุคลากรไม่เพียงพอต่อการทำงาน
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด	<ul style="list-style-type: none"> — พัฒนาคนและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน — พัฒนาอาชีพ รายได้ ขยายการจ้างงาน — พัฒนาเศรษฐกิจชุมชน — ฟื้นฟูบูรณะทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น — พัฒนาเมืองน่าอยู่และชุมชนน่าอยู่ 	<ul style="list-style-type: none"> — ร่วมเป็นเจ้าภาพในการดำเนินการร่วมกับ จังหวัด เทศบาลเมืองมุกดาหาร — ส่งบุคลากรไปทำงานในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ 	<ul style="list-style-type: none"> — ยินดีให้ความร่วมมือถ้าได้รับคำสั่งจากทางจังหวัด (คำสั่งต้องระบุขอบเขต หน้าที่ให้ชัดเจน)

ตารางที่ 4.22 หน้าที่ความรับผิดชอบ รูปแบบ ปัญหาในการเข้าร่วมมือกับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว(ต่อ)

หน่วยงาน	หน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง	รูปแบบความร่วมมือกับศูนย์ฯ	ปัญหา
รองผู้ว่าราชการจังหวัด	—	<ul style="list-style-type: none"> — มีการประชุมปรึกษาหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน — จังหวัดจะเป็นฝ่ายสนับสนุนและส่งเสริมให้ 	—
<p>ตำรวจท่องเที่ยว</p> <p>สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 จังหวัดนครพนม</p>	<ul style="list-style-type: none"> — การรักษาความสงบเรียบร้อย สืบสวน ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม — ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั่วราชอาณาจักร — ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว — ประสานงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> — ส่งตำรวจไปประจำการที่ศูนย์การท่องเที่ยวยุทธศาสตร์ได้เฉพาะวันเสาร์และวันอาทิตย์เท่านั้น โดยได้เสนอให้มีอาสาสมัครหรือเทศกิจไปประจำการแทน 	<ul style="list-style-type: none"> — มีเขตความรับผิดชอบค่อนข้างกว้าง — กำลังพลมีไม่เพียงพอ

ตารางที่ 4.22 หน้าที่ความรับผิดชอบ รูปแบบ ปัญหาในการเข้าร่วมมือกับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว(ต่อ)

หน่วยงาน	หน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง	รูปแบบความร่วมมือกับศูนย์ฯ	ปัญหา
<p>ด้านตรวจคนเข้าเมืองมุกดาหาร</p>	<ul style="list-style-type: none"> – การดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหญิงและเด็ก และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับความผิดอาญา – การให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานตรวจคนเข้าเมือง และการทะเบียนคนต่างด้าว 	<ul style="list-style-type: none"> – แจ้งผู้ให้บริการมาติดต่อที่ขอใช้บริการที่ด่านได้ ส่วนการให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการเข้า – ออกประเทศ ด่านสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นกับทางศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวได้เท่านั้น 	<ul style="list-style-type: none"> – ไม่สามารถอยู่ภายใต้การควบคุมของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จได้ – กำลังคนมีน้อย
<p>การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 4 จังหวัดนครพนม</p>	<ul style="list-style-type: none"> – ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวในประเทศ (จังหวัดสกลนคร นครพนม และมุกดาหาร) – ประสานงานกับศูนย์การท่องเที่ยว กีฬา และนันทนาการจังหวัดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 	<ul style="list-style-type: none"> – เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว 	<ul style="list-style-type: none"> – บุคลากรมีจำกัด – ที่ตั้งของสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยอยู่ที่จังหวัดนครพนม ทำให้การติดต่องานลำบาก

ตารางที่ 4.22 หน้าที่ความรับผิดชอบ รูปแบบ ปัญหาในการเข้าร่วมมือกับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว(ต่อ)

หน่วยงาน	สินค้าและบริการโดยตรง	รูปแบบความร่วมมือกับศูนย์ฯ	ปัญหา
ห้างหุ้นส่วนจำกัด สหทรัพย์สิน	<ul style="list-style-type: none"> - ธุรกิจโรงแรมทรัพย์มุกดา - โรงแรมทรัพย์มุกดา แกรนด์ไฮเทิล - บริษัทขนส่งจำกัด จังหวัดมุกดาหาร 	<ul style="list-style-type: none"> - ด้านธุรกิจโรงแรม ส่งพนักงานไปตั้งโต๊ะให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่ศูนย์ฯ - ด้านธุรกิจขนส่ง ให้ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นเสมือนตัวประสานการจองและขายบัตรโดยสาร 	<ul style="list-style-type: none"> - มีพนักงานไม่เพียงพอ - ไม่กล้าเสี่ยง
โรงแรมริเวอร์ อินน์	<ul style="list-style-type: none"> - ห้องพักจำนวน 70 ห้อง - ห้องอาหาร ขนาด 20-200 ที่นั่ง - ห้องประชุม สัมมนา ขนาด 200 ที่นั่ง - คาราโอเกะ - สระว่ายน้ำ - เช่ารถตู้รับขายของที่ระลึก 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเอกสารประชาสัมพันธ์โรงแรมให้กับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ - ให้ศูนย์ฯประสานงานรับจองให้ 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานให้บริการของโรมแรมมีน้อย
มัคคุเทศก์	<ul style="list-style-type: none"> - ให้บริการเป็นมัคคุเทศก์สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่ จังหวัดสกลนคร นครพนม และมุกดาหาร 	<ul style="list-style-type: none"> - ถ้านักท่องเที่ยวต้องการมัคคุเทศก์ให้ติดต่อผ่านศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีมัคคุเทศก์น้อย - ข้อยกจำกัดเรื่องประเภทใบอนุญาตมัคคุเทศก์เฉพาะท้องถิ่น

ตารางที่ 4.22 หน้าทีความรับผิดชอบ รูปแบบ ปัญหาในการเข้าร่วมมือกับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว(ต่อ)

หน่วยงาน	สินค้าและบริการโดยตรง	รูปแบบความร่วมมือกับศูนย์ฯ	ปัญหา
บริษัทปภาวดีการท่องเที่ยว	<ul style="list-style-type: none"> - บริการนำเที่ยวสปป.ลาว และเวียดนาม - บริการรับจัดรายการท่องเที่ยวในเส้นทางวัฒนธรรม สามแผ่นดิน - การนำเที่ยวในประเทศ(น้อย) 	<ul style="list-style-type: none"> - ยินดีให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ ทุกรูปแบบ ตามที่ศูนย์ฯขอความร่วมมือ 	<ul style="list-style-type: none"> - ภาครัฐและเอกชนของจังหวัดไม่ค่อยมีความเชื่อมโยงด้านการท่องเที่ยวนัก
โรงแรมกิมแจ็กซิม	<ul style="list-style-type: none"> - ห้องพัก - ร้านอาหาร - สถานที่จัดประชุม สัมมนา 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้เอกสารแนะนำโรงแรม - ให้ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นตัวกลางในการรับรอง 	<ul style="list-style-type: none"> - มีบุคลากรไม่เพียงพอ
ธารจินดา รีสอร์ท	<ul style="list-style-type: none"> - ห้องพักแบบบ้านเดี่ยว จำนวน 60 หลัง ราคาหลังละ 750 บาท - ห้องอาหารและเครื่องดื่ม ความจุ 350 ที่นั่ง - สถานที่จัดประชุมสัมมนา ความจุ 350 คน 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้เอกสารแนะนำรีสอร์ท - ให้ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นตัวแทนจำหน่ายให้กับรีสอร์ท 	<ul style="list-style-type: none"> - รีสอร์ทตั้งใหม่ยังไม่พร้อมในหลาย ๆ ด้าน - พนักงานมีน้อยและทำงานหนัก
มุกดาสวรรค์ รีสอร์ท	<ul style="list-style-type: none"> - ห้องพักเดี่ยว 7 หลัง และห้องคู่ 12 หลัง - ร้านอาหาร - สนามกอล์ฟขนาด 6 หลุม 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้เอกสารแนะนำรีสอร์ท - ให้ศูนย์เป็นสื่อหนึ่งในการประชาสัมพันธ์รีสอร์ท 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานมีจำกัดไม่กล้ารับเพิ่มเพราะจะมีต้นทุนเพิ่ม

ตารางที่ 4.22 หน้าที่ความรับผิดชอบ รูปแบบ ปัญหาในการเข้าร่วมมือกับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว(ต่อ)

หน่วยงาน	สินค้าและบริการโดยตรง	รูปแบบความร่วมมือกับศูนย์ฯ	ปัญหา
บริษัททริชนคร ดีเวลลอป จำกัด หรือ พलयการท่องเที่ยว	— บริการจัดรายการนำเที่ยว และนำเที่ยว ประเทศเวียดนามเป็นหลัก	— ต้องดูสถานการณ์หลังจากจัดตั้ง ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จก่อน	— มีบุคลากรน้อยและงบประมาณไม่เพียงพอที่จะเปิดสาขาอีกแห่งหนึ่ง

จากตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็นว่าหน้าที่ รูปแบบความร่วมมือ และปัญหาในการเข้าร่วมมือ กับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความแตกต่างระหว่างภาครัฐและเอกชนดังนี้

หน่วยงานภาครัฐจะทำหน้าที่ในการพัฒนา สนับสนุน และส่งเสริมการทำงานด้านการท่องเที่ยวแก่หน่วยงานเอกชน ทั้งนี้มีความยินดีในการเข้าร่วมมือกับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จหากมีการแต่งตั้งและได้รับคำสั่งจากจังหวัด ปัญหาในการเข้าร่วมคือ การขาดแคลนบุคลากรซึ่งหากต้องทำงานร่วมกับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จแล้ว อาจจะมีการจัดจ้างหน่วยงานเอกชน ที่มีความรู้มาดำเนินการแทน

หน่วยงานเอกชน มีหน้าที่ในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง ซึ่งความร่วมมือกับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จทำได้เพียงการจัดส่งเอกสารแนะนำสินค้า และแผ่นพับมาให้ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นตัวกลาง ในการประสานกับผู้ใช้บริการให้เนื่องจากปัญหาในเรื่องการขาดแคลนบุคลากร และธุรกิจไม่กล้ามาลงทุนก่อนที่จะได้ผลประโยชน์

บทที่ 5

การนำเสนอรูปแบบการจัดองค์กร

การศึกษาเรื่อง “การจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดนจังหวัดมุกดาหาร” ได้ศึกษาข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์และนำเสนอรูปแบบการจัดองค์กรดังนี้

I. การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (Strength Weakness Opportunities and Threats: SWOT) ในการจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดนจากข้อมูลจังหวัดมุกดาหาร การตอบแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และสังเกตได้ผลดังนี้

1.1 จุดแข็ง (Strength)

1.1.1 มีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม คือ อยู่ติดแม่น้ำโขงที่มีความยาวของแนวชายแดนถึง 72 กิโลเมตรส่งผลให้เกิดการท่องเที่ยวทางน้ำที่น่าสนใจ และเป็นปลายของเส้นแนวเขตเศรษฐกิจตะวันออก – ตะวันตก(East –West Economic Corridor) ที่สามารถเชื่อมโยงไปยังประเทศเพื่อนบ้าน คือ สปป.ลาว และเวียดนาม เหมาะต่อการท่องเที่ยวชายแดน
สาธารณูปโภค น้ำ ไฟฟ้ามีปริมาณเพียงพอต่อการลงทุน

1.1.2 มีตลาดอินโดจีน ซึ่งเป็นตลาดที่ใหญ่ที่สุดในการรับและส่งสินค้าในเขตอาเซียน และที่ภูมิภาคใกล้เคียงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวได้

1.1.3 มีทรัพยากรท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งในจังหวัดมุกดาหาร สปป.ลาว และเวียดนาม เป็นที่ดึงดูดให้ผู้มาเยี่ยมเยือนจังหวัดมุกดาหารเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ผู้มาใช้บริการของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจึงมีมากด้วย

1.1.4 มีชนเผ่าพื้นเมืองถึง 8 เผ่า สามารถนำมาประยุกต์ในการจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ให้มีเป็นเอกลักษณ์ของการท่องเที่ยวชายแดนจังหวัดมุกดาหารได้

1.1.5 มีหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ให้การสนับสนุนในการจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ได้แก่ ศูนย์ท่องเที่ยว กีฬา และนันทนาการ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร ประชาสัมพันธ์จังหวัด เป็นต้น

1.1.6 จังหวัดมุกดาหารมีโครงการและแผนงานด้านการท่องเที่ยว เช่น โครงการจัดตั้งศูนย์บริการการท่องเที่ยว การพัฒนาระดับมาตรฐานการบริการรองรับนักท่องเที่ยว การพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว การจัดหาเรือโดยสารนำเที่ยวล่องแม่น้ำโขง ซึ่งโครงการดังกล่าวเอื้อต่อการจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

1.1.7 มีนโยบายการทำงานเชื่อมโยง และร่วมมือด้านการท่องเที่ยวกับสปป.ลาว และ เวียดนามอยู่เสมอ เช่น การจัดกิจกรรมวันปีใหม่ งานสงกรานต์ งานแข่งเรือ เป็นต้น

1.2 จุดอ่อน (Weakness)

1.2.1 ขาดแคลนบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ทั้งด้านการให้ข้อมูล การพัฒนา วางแผนการท่องเที่ยว และมีมัคคุเทศก์ไม่เพียงพอ

1.2.2 เอกสารประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดมีไม่เพียงพอ รวมทั้งข้อมูลไม่มีการปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยอยู่เสมอ

1.2.3 พื้นที่ในเขตตัวเมืองมุกดาหาร ที่เหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความคับแคบ การขยายตัวเพื่อรองรับการเติบโตของการท่องเที่ยวทำได้ยาก

1.3 โอกาส (Opportunities)

1.3.1 นักท่องเที่ยวร้อยละ 99.5 มีความต้องการให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

1.3.2 การท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหาร และประเทศในภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงสูงขึ้นเรื่อยๆ (จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้เยี่ยมชมในจังหวัดมุกดาหาร) จึงเป็นโอกาสที่ดีในการจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อการรองรับการขยายตัวของการท่องเที่ยว

1.3.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐ และเอกชนมีความต้องการให้จัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จขึ้น เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวของจังหวัด

1.3.4 แขวงสะหวันเขตของสปป.ลาว เป็นเมืองชายแดนตรงข้ามกับมุกดาหารถือเขตเศรษฐกิจของสปป.ลาว มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย รวมทั้งมีสนามบินซึ่งกำลังปรับปรุงให้เป็นสนามบินประจำชาติให้คนไทยสามารถใช้ได้เหมือนสนามบินในประเทศไทย เนื่องจากจังหวัดมุกดาหารไม่มีสนามบินดังนั้นนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางมายังจังหวัดมุกดาหารสามารถบินมาลงที่สนามบินของสะหวันเขตได้ ซึ่งจะส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

1.3.5 มีนโยบายการทำงานแบบบูรณาการของรัฐบาลและนโยบายการบริหารจังหวัดแบบบูรณาการ ทำให้การทำงาน ตัดสินใจ ในการบริหารจังหวัดรวดเร็วขึ้น ตลอดจนเป็นการเอื้อต่อการจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จด้วย

1.3.6 มีการกำหนดวิสัยทัศน์ของจังหวัดให้เป็นเมืองการค้า การท่องเที่ยวชายแดน มีกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ และปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยวและธุรกิจท่องเที่ยว เช่น โครงการออกแบบอาคารศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เป็นต้น

1.4 อุปสรรค (Threats)

1.4.1 การทำงานด้านการท่องเที่ยวระหว่างภาครัฐและเอกชนในจังหวัด ไม่ค่อยมีการประสานเชื่อมโยงกันเท่าที่ควร

1.4.2 การทำงานของหน่วยงานภาครัฐภายใต้กรอบการทำงานเดิม ยังไม่มีระบบการบูรณาการที่เอื้อต่อการจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

1.4.3 สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสถานีตำรวจท่องเที่ยวที่รับผิดชอบเขตจังหวัดมุกดาหาร ตั้งอยู่ที่จังหวัดนครพนมมีขอบเขตการทำงานในหลายจังหวัด การทำงานให้ความร่วมมือจึงไม่ค่อยสะดวกนัก

1.4.4 ความรู้ความเข้าใจในเชิงนโยบายด้านการท่องเที่ยวระหว่างภาครัฐและเอกชน ไม่เหมือนกัน คือ ภาครัฐมุ่งเน้นการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ส่วนภาคเอกชนมุ่งเน้นผลกำไรที่เป็นตัวเงิน

2. การเลือกที่ตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

2.1 เกณฑ์ในการพิจารณาเลือกที่ตั้ง

การเลือกทำเลที่ตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ในการศึกษาครั้งนี้ให้ความสำคัญกับความต้องการของทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเพื่อสามารถตอบสนองและให้บริการได้มากที่สุด ซึ่งได้เลือกลักษณะที่ตั้งที่เหมาะสมของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ 3 อันดับแรกจากผลแบบสอบถาม 400 ชุด และความคิดเป็นเกี่ยวกับการเลือกที่ตั้งของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากการสัมภาษณ์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกที่ตั้ง ดังนี้

2.1.1 เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความนิยมหรือมีการขยายตัวและแนวโน้มนักท่องเที่ยวที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ

แหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางไปมาก และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปก่อนที่จะไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ หากมีการจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จขึ้นจะทำให้มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากและสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่

2.1.2 มีการคมนาคมที่สะดวก

การคมนาคมที่สะดวก คือ การมีถนนเข้าถึง การสัญจรของยานพาหนะไม่ติดขัด มีระบบการขนส่งสาธารณะ ตลอดจนที่จอดรถที่สะดวกสบาย ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งของการตัดสินใจเดินทางไปยังพื้นที่นั้น ๆ ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจึงควรตั้งในพื้นที่ที่มีการคมนาคมสะดวกเพื่อให้ผู้ใช้บริการเดินทางมาติดต่อขอใช้บริการได้

2.1.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านเข้าออกเมือง สิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการแลกเปลี่ยนเงินตรา เป็นต้น หากศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ส่งผลให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการจากสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆได้ในพื้นที่ใกล้เคียงกันได้ เกิดความสะดวกในการท่องเที่ยวขึ้น

2.2 การวิเคราะห์ที่ตั้ง

ที่ตั้งที่ 1 อาคารศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดมุกดาหาร ซึ่งเป็นอาคารที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสร้างขึ้น เพื่อให้เป็นศูนย์ประสานโครงการด้านงานการท่องเที่ยวของอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (Agency for coordinating Mekong Tourism Activities: AMTA) เปิดใช้เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2540 ซึ่งปัจจุบันเป็นอาคารว่าง ไม่มีการทำการ ลักษณะเป็นอาคารชั้นเดียว ขนาด 100 ตารางเมตร (ภาพที่ 5.2) ตั้งอยู่บริเวณช่วงต้นของตลาดอินโดจีน ถนนสำราญชายโขงตัดกับถนนสองนางสถิต ห่างจากตัวเมืองประมาณ 1 กิโลเมตร ตัวอาคารตั้งติดกับท่าเทียบเรือท่าข้ามและตรงข้ามกับด่านตรวจคนเข้าเมืองมุกดาหาร (ภาพที่ 5.3) มีพื้นที่ว่างเพื่อการใช้สอยกว้างขวาง

จุดแข็ง

1. อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลายแห่ง ได้แก่ ตลาดอินโดจีน วัดศรีบุญเรือง(บ้านใต้)วัดศรีมงคลใต้ ศาลเจ้าพ่อเจ้าฟ้าเมือง ศาลเจ้าแม่สองนางพี่น้อง และหอแก้วมุกดาหารเฉลิมพระเกียรติกาญจนาภิเษก
2. อยู่ในแหล่งชุมชนและมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ได้แก่ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าเรือข้ามฟาก บริษัทท่องเที่ยวและธนาคารต่างๆ
3. มีพื้นที่จอดรถกว้างขวาง
4. เป็นจุดชมวิวน้ำโขงและสามารถมองเห็นสะพานข้ามแม่น้ำโขงได้อย่างสวยงาม
5. มีการคมนาคมที่สะดวก คือ สามารถเดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัวและระบบขนส่งของจังหวัด(รถสามล้อเครื่อง อัตราค่าโดยสารประมาณ 30 บาทจากสถานีขนส่งมุกดาหาร)
6. นักท่องเที่ยวร้อยละ 57.0 ต้องการให้จัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จบริเวณตลาดอินโดจีน

จุดอ่อน

1. ถนนคับแคบส่งผลให้การสัญจรไม่สะดวก
2. ระบบการจราจรไม่เป็นระเบียบ

3. พื้นที่ไม่สามารถขยายตัวเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของนักท่องเที่ยวได้ในอนาคต



 อาคารศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดมุกดาหาร

ภาพที่ 5.1 ที่ตั้งอาคารศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดมุกดาหารตั้งอยู่บริเวณช่วงต้นของตลาดอินโดจีน ตั้งติดกับท่าเทียบเรือท่าข้าม และตรงข้ามกับด่านตรวจคนเข้าเมืองมุกดาหาร

ที่มา : พัฒนาเพื่อการศึกษา



ภาพที่ 5.2 ตัวอาคารศูนย์ประสานการท่องเที่ยวจังหวัดมุกดาหาร เป็นอาคารว่าง ไม่มีการทำการ
ลักษณะเป็นอาคารชั้นเดียว ขนาด 100 ตารางเมตร



ภาพที่ 5.3 อาคารศูนย์ประสานการท่องเที่ยวอยู่ใกล้แหล่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว
คือติดกับท่าเทียบเรือท่า และตรงข้ามกับด่านตรวจคนเข้าเมืองมุกดาหาร

ที่ตั้งที่ 2 อาคารด่านควบคุม สะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่ 2 จังหวัดมุกดาหาร (ภาพที่ 5.5) ตั้งอยู่บริเวณบ้านสงเปือย ตำบลบางทรายใหญ่ อำเภอเมืองมุกดาหาร ห่างจากตัวจังหวัดไปทางทิศเหนือเส้นทางถนนชยางกูรมุ่งสู่จังหวัดนครพนม ประมาณ 7 กิโลเมตร ตัวอาคารเป็นอาคาร 2 ชั้น ตั้งอยู่บริเวณทางเข้าตัวสะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่ 2 ภายในอาคารชั้น 1 มีสำนักงานให้ข้อมูลการท่องเที่ยว (Travel information office) ขนาดกว้าง 4×5 เมตร ในตัวอาคารยังเป็นที่ทำการของด่านตรวจคนเข้าเมืองมุกดาหารและศุลกากรมุกดาหารด้วย

จุดแข็ง

1. มีพื้นที่นอกอาคารกว้างขวาง การจราจรไม่แออัด
2. มีแนวโน้มการขยายตัวของเมืองสู่สะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่ 2
3. มีพื้นที่สำหรับการขยายตัวเพื่อสร้างตัวอาคารใหม่ที่มีความเหมาะสมกับการตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

จุดอ่อน

1. ตั้งอยู่ห่างจากตัวเมืองมุกดาหาร การติดต่อใช้บริการไม่สะดวก
2. ภายในตัวอาคารมีสำนักงานของหน่วยงานอื่น ๆ อยู่ ทำให้การติดต่อประสานงานของนักท่องเที่ยวมีความไม่สะดวก
3. ขนาดห้องทำงานเล็กไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
4. ไกลจากแหล่งท่องเที่ยวหลักที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว(ตลาดอินโดจีน)



อาคารด้านควบคุม สะพานข้ามแม่น้ำโขงครั้งที่ 2 จังหวัดมุกดาหาร
 ภาพที่ 5.4 ที่ตั้งอาคารด้านควบคุม สะพานข้ามแม่น้ำโขงครั้งที่ 2 จังหวัดมุกดาหาร ห่างจากตัว
 เมือง ประมาณ 7 กิโลเมตร
 ที่มา: พัฒนาเพื่อการศึกษา



ภาพที่ 5.5 อาคารด้านควบคุม สะพานข้ามแม่น้ำโขงครั้งที่ 2 จังหวัดมุกดาหาร (ยังไม่แล้วเสร็จ)
 คาดว่าจะเสร็จสมบูรณ์ปลายปี 2549 นี้



ภาพที่ 5.6 อาคารควบคุมตั้งอยู่บริเวณทางเข้าตัวสะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่ 2

จากแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ตั้งที่ต้องการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการให้จัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่ตลาดอินโดจีนร้อยละ 57.0 รองลงมาคือที่สะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่ 2 ร้อยละ 43.0

ดังนั้น พื้นที่อาคารศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยว บริเวณตลาดอินโดจีนจึงเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมในการปรับการใช้งานใหม่เพื่อจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดน เนื่องจาก สามารถตอบสนองความต้องการของทั้งผู้ให้และผู้ให้บริการ ตั้งอยู่ใกล้ตลาดอินโดจีนซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความนิยมและแนวโน้มนักท่องเที่ยวที่สูงขึ้นเรื่อยๆ มีการคมนาคมที่สะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย พื้นที่จอดรถกว้างขวาง มีพื้นที่ว่างสำหรับทำกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวและมีทัศนียภาพของแม่น้ำโขงที่สวยงาม ทั้งนี้พื้นที่ดังกล่าวสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้ประมาณ 2 - 3 ปี และไม่สามารถขยายพื้นที่เพื่อรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวต่อไปในอนาคตได้จึงควรมีการศึกษาทางด้านสถาปัตยกรรมเพื่อเลือกทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมในอนาคตต่อไป

3. การจัดการองค์กร (Organizational management)

จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของจังหวัดมุกดาหารพบว่าจังหวัดมีความพร้อมในการจัดการองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในหลาย ๆ ด้าน เช่น มีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม, มีนโยบายการทำงานเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน, ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว, มีวิสัยทัศน์ของจังหวัดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและนโยบายการบริหารจังหวัดแบบบูรณาการแต่จังหวัดมุกดาหารยังมีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการขาดแคลนบุคลากรการท่องเที่ยว การทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ และเอกชนไม่ค่อยเชื่อมโยงกัน และกรอบการทำงานของภาครัฐไม่เหมาะสม การศึกษาครั้งนี้จึงได้นำเสนอรูปแบบการจัดการจัดการองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดนจังหวัดมุกดาหารภายใต้ความพร้อมและปัญหาต่างๆของจังหวัดมุกดาหาร ดังกล่าว จากองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน ได้แก่ การกำหนดทิศทางองค์กร การจัดโครงสร้างองค์กร และการจัดคนเข้าทำงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542) ดังนี้

3.1 การกำหนดทิศทางขององค์กร

การกำหนดทิศทางขององค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานในขั้นต่อไป ได้วิเคราะห์ข้อมูลจาก 3 ส่วน คือ การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของจังหวัดในการจัดการองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว หน่วยงานการท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหาร รวมทั้งนิยามของคำว่า “ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ” จากการศึกษาเอกสารมาประกอบ และกำหนดทิศทาง ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดภารกิจ และการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นองค์กรภายใต้การดูแลของจังหวัด ที่ดำเนินการโดยไม่หวังผลกำไร สามารถให้บริการการท่องเที่ยวในทุกรูปแบบที่นักท่องเที่ยวต้องการ ด้วยการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ประทับใจ ทันสมัย ถ่ายทอดเอกลักษณ์ท้องถิ่น โดยความร่วมมือจากภาครัฐ เอกชน และท้องถิ่น เพื่อความเป็นเมืองท่องเที่ยวชายแดน ณ ประตูสู่อินโดจีน

ภารกิจ (Missions)

1. ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่สนองต่อความต้องการในทุกรูปแบบแก่นักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการทั่วไป

2. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีข้อมูลที่ถูกต้อง สร้างความประทับใจ แก่ผู้ใช้บริการ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ส่งเสริมและถ่ายทอดเอกลักษณ์ของจังหวัด เพื่อแสดงถึงความเป็นเมือง ชายแดนที่มีศักยภาพในด้านการท่องเที่ยว

3. มุ่งเน้นการทำงานแบบบูรณาการ ประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และ ท้องถิ่นให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ (Objectives) แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการ

1. เพื่อจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จให้หน่วยงานการท่องเที่ยวทั้ง ภาครัฐ เอกชน ท้องถิ่นสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสะดวก สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเกิดความประทับใจ

2. เพื่อออกแบบระบบการให้บริการท่องเที่ยว ให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ยุติธรรม

ด้านการเงิน

1. เพื่อให้องค์กรสามารถเลี้ยงตัวเองได้โดยไม่หวังผลกำไรเป็นตัวเงิน

ด้านลูกค้า

1. เพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่นักท่องเที่ยวและผู้ใช้บริการให้กลับมา ใช้บริการและเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดมุกดาหารอีก

2. เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว และส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดนของจังหวัด มุกดาหาร

ด้านบุคลากร

1. เพื่อเพิ่มปริมาณบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้เพียงพอต่อความต้องการของ นักท่องเที่ยว

2. เพื่อพัฒนาคุณภาพบุคลากรการท่องเที่ยวของจังหวัดให้มีประสิทธิภาพทั้งด้าน ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยว การให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ การใช้โปรแกรมการจองบริการการท่องเที่ยวต่าง ๆ เป็นต้น

3.2 การจัดโครงสร้างองค์กร

กระบวนการในการจัดโครงสร้างองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จนั้นได้คำนึงถึงทิศทางขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น โดยเริ่มต้นการพิจารณาหน้าที่งานต่างๆ (Functions) นำมาการจัดแผนหรือจัดกลุ่มงาน (Departmentalize) ที่มีลักษณะคล้ายกันเข้าเป็นกลุ่มเดียวกันรวมทั้งการกำหนดขอบข่ายของงาน และการจัดรูปแบบโครงสร้างองค์กร (Structure) ดังนี้

3.2.1. การพิจารณาหน้าที่งานต่างๆ (Functions)

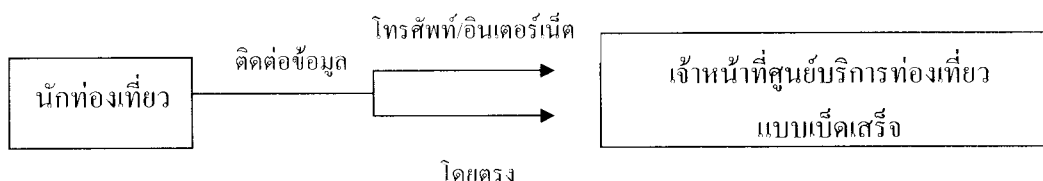
ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เป็นหน่วยงานในอุตสาหกรรมบริการ (บริการด้านการท่องเที่ยว) ลักษณะการทำงานประกอบด้วยงาน 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ งานให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง และงานที่ไม่ได้ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรงหรืองานสนับสนุน ดังนั้นจึงได้แบ่งการพิจารณาหน้าที่งานต่างๆของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็น 2 ส่วน ดังนี้

(1) งานให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง โดยผู้ให้บริการมีการพบปะพูดคุยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง และถือเป็นงานหลักของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากการตอบแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวจำนวน 400 ชุด เกี่ยวกับความต้องการบริการในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดนจังหวัดมุกดาหาร ได้เลือกบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการบริการในระดับปานกลาง ถึงมากที่สุด

ซึ่งจากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการบริการการท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหารในระดับมาก ส่วนบริการการท่องเที่ยวของสปป.ลาวและเวียดนาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการในระดับปานกลาง และจากข้อเสนอแนะมาเป็นสินค้าและบริการที่จะสนองตอบความต้องการแก่นักท่องเที่ยวในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดนจังหวัดมุกดาหาร รวมทั้งการพิจารณาหน้าที่งานต่างๆของสินค้าและบริการโดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดว่าจะได้รับ คือการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการหาข้อมูล/ขอใช้บริการกับหน่วยงานท่องเที่ยว ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวที่ชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงเน้นการให้บริการการท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหารก่อนและจึงทำการเชื่อมโยงการบริการสู่ สปป.ลาว และเวียดนาม ดังนี้

(1.1) งานบริการด้านข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหาร สปป.ลาว และเวียดนาม ได้แก่ ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว การปฏิบัติตนในแหล่งท่องเที่ยว ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง การคมนาคมข้อมูลเกี่ยวกับที่พักแรม ข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหาร ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการเข้า-ออกประเทศ และข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของที่ระลึก นักท่องเที่ยวสามารถติดต่อขอข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ได้ทั้งทางโทรศัพท์และสอบถามข้อมูลโดยตรง ที่ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในวันและเวลาทำการคือ เวลา 08.00-16.30 น. ทุกวัน (อ้างอิงตามการให้บริการ วันและ

เวลาทำการของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย) รวมทั้งทางอินเทอร์เน็ต โดยเว็บไซต์ของ ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ดังแสดงในภาพที่ 5.7



ภาพที่ 5.7 ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว

(1.2) งานบริการด้านการนำเที่ยวในจังหวัดมุกดาหาร สปป. ลาว และ เวียดนามแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่

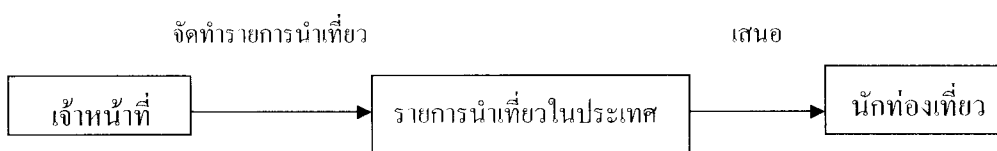
(1.2.1) การขอใช้บริการมัคคุเทศก์ จากการผลตอบแบบสอบถาม พบว่าระดับความต้องการใช้บริการมัคคุเทศก์อยู่ในระดับปานกลาง และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่ เดินทางท่องเที่ยวในสปป.ลาวและเวียดนามนิยมใช้บริการจากบริษัทนำเที่ยว ซึ่งจัดมัคคุเทศก์ ให้บริการไว้แล้ว รวมทั้งมัคคุเทศก์ที่อยู่ในจังหวัดมุกดาหารมีงานประจำทำเป็นหลัก ดังนั้นในการ ขอใช้บริการมัคคุเทศก์นั้น นักท่องเที่ยวสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการท่องเที่ยว แบบเบ็ดเสร็จและเจ้าหน้าที่ประสานงานจะติดต่อกับมัคคุเทศก์เพื่อให้บริการกับนักท่องเที่ยวต่อไป ซึ่งมัคคุเทศก์จะทำการลงทะเบียนเป็นมัคคุเทศก์ประจำศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จแต่จะไม่มีมัคคุเทศก์ประจำ ดังแสดงในภาพที่ 5.8



ภาพที่ 5.8 ขั้นตอนการให้บริการมัคคุเทศก์แก่นักท่องเที่ยว

(1.2.2) บริการจัดและแนะนำรายการนำเที่ยว ทางศูนย์บริการ ท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจะให้บริการจัด และแนะนำรายการนำเที่ยวภายในจังหวัดมุกดาหารและ จังหวัดใกล้เคียงโดยใช้หลักการทำงานของบริษัทท่องเที่ยวเอกชน คือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการ

ท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจะต้องศึกษาข้อมูลการท่องเที่ยว และติดต่อกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อการจัดทำรายการท่องเที่ยวไว้เสนอแก่นักท่องเที่ยวที่จะมาใช้บริการ หรือจัดทำรายการท่องเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว (ภาพที่ 5.9) ส่วนรายการนำเที่ยวสปป.ลาว และประเทศเวียดนามนั้น เพื่อเป็นการร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและเอกชน ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จอนุญาตให้ผู้ประกอบการนำเที่ยวเอกชนนำไปปลิว หรือไปโฆษณารายการท่องเที่ยวของ สปป.ลาว และเวียดนามมาแก่นักท่องเที่ยวที่ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จได้ และทางศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจะช่วยประชาสัมพันธ์และประสานงานกับนักท่องเที่ยวอีกทาง (ภาพที่ 5.10)

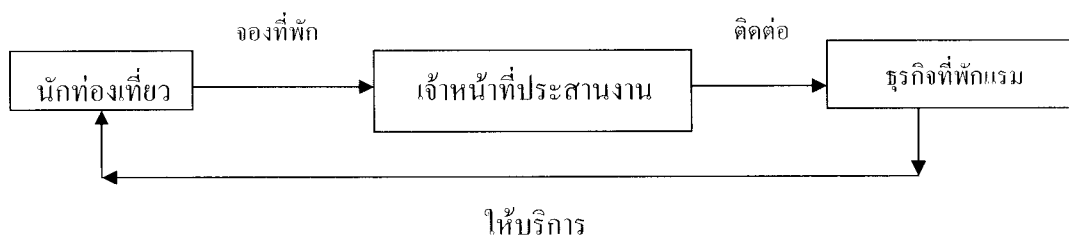


ภาพที่ 5.9 ขั้นตอนการให้บริการจัดและแนะนำรายการนำเที่ยวในประเทศแก่นักท่องเที่ยว



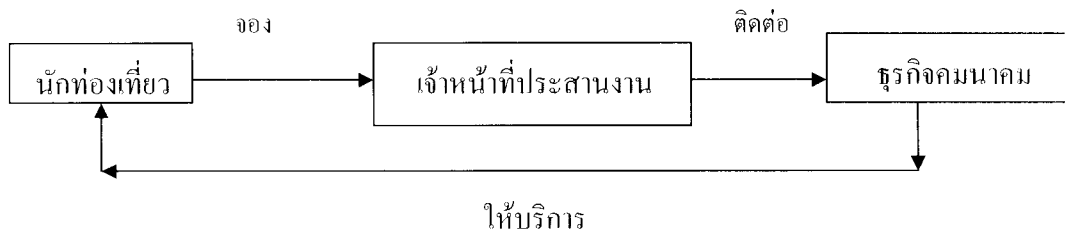
ภาพที่ 5.10 ขั้นตอนการให้บริการจัดและแนะนำรายการนำเที่ยวต่างประเทศแก่นักท่องเที่ยว

(1.3) งานบริการจองที่พักในจังหวัดมุกดาหาร สปป. ลาว และเวียดนาม ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นตัวกลางในการรับจองที่พักระหว่างนักท่องเที่ยวและธุรกิจที่พักแรม เนื่องจากธุรกิจที่พักแรมดังกล่าวมีบุคลากรและงบประมาณที่จำกัดในการให้บริการมาประจำที่ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ ดังภาพที่ 5.11



ภาพที่ 5.11 ขั้นตอนการให้บริการจองที่พักแรมแก่นักท่องเที่ยว

(1.4) งานบริการด้านการคมนาคม /ขนส่งในจังหวัดมุกดาหาร สปป. ลาว และเวียดนามแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ บริการรับจองตั๋วโดยสาร บริการขายตั๋วโดยสาร และบริการเช่ารถ โดยให้ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นศูนย์กลางในการประสานการรับจอง การซื้อบัตรโดยสาร และการเช่ารถ เนื่องจากผู้ประกอบการดังกล่าวมีบุคลากรไม่เพียงพอและไม่กล้าเสี่ยงที่จะลงทุนกับที่ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ ดังภาพที่ 5-12



ภาพที่ 5.12 ขั้นตอนการให้บริการจอง การซื้อตั๋วโดยสาร และการเช่ารถแก่นักท่องเที่ยว

(1.5) งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีการจัดแบ่งพื้นที่ในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารที่สนใจมาเช่าพื้นที่เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและมีการกำหนดคุณภาพและชนิดของอาหารและเครื่องดื่มเพื่อเป็นเอกลักษณ์ของจังหวัด ซึ่งต้องเป็นอาหารขึ้นชื่อของจังหวัดได้แก่ อาหารเวียดนาม อาหารประเภทปลาแม่น้ำโขง หมูหัน เป็นต้น รวมทั้งกำหนดราคาขายให้ได้มาตรฐานเพื่อการบริการที่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

(1.6) งานบริการอำนวยความสะดวกการเข้า - ออกประเทศไทย ใน การบริการอำนวยความสะดวกการเข้า - ออกประเทศไทย ประกอบด้วยงานตรวจบุคคลและพาหนะทั้งปวงที่เดินทางเข้า - ออกราชอาณาจักร งานควบคุมคนต่างด้าวอยู่ในราชอาณาจักร และงานจัดทำเอกสารการผ่านแดนนักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการดังกล่าวกับเจ้าหน้าที่ที่ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จได้

(1.7) บริการด้านความปลอดภัยและการพยาบาล เป็นงานบริการที่มีความจำเป็นเร่งด่วนเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการในระดับมากที่สุด ศูนย์บริการ

ท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จขอความร่วมมือกับตำรวจเทศกาลเทศบาลเมืองมุกดาหารเพื่อให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว รับรองทุกซ์ คอยช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในกรณีเจ็บปวดหรือได้รับบาดเจ็บก่อนส่งตัวไปยังโรงพยาบาล

(1.8) บริการร้านขายสินค้าของที่ระลึกเป็นอีกบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการในระดับมากศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจัดให้มีการจำหน่ายสินค้า OTOP ของจังหวัดให้ศูนย์ OTOP ของจังหวัดนำสินค้ามาวางจำหน่ายที่ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จและหักรายได้ส่วนหนึ่งให้กับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ และเพื่อให้สามารถสร้างเอกลักษณ์ให้จังหวัดมุกดาหารจึงควรมีการออกแบบสินค้าของที่ระลึกที่บ่งบอกความเป็นมุกดาหาร เช่น ที่ทับกระดาษรูปหินผาเทิบ พวงกุญแจรูปหอกแก้ว ที่ติดตู้เย็นรูปแม่น้ำโขงและสะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่ 2 เป็นต้น

(1.9) การแสดงศิลปวัฒนธรรมและการละเล่นพื้นเมือง จัดให้มีการแสดงศิลปวัฒนธรรมของทั้ง 3 ประเทศในวันเสาร์ – อาทิตย์ ซึ่งเป็นช่วงวันหยุดจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางมายังจังหวัดมุกดาหารมากกว่าวันธรรมดา โดยผู้แสดงเป็นนักเรียนจากโรงเรียนต่างๆ ในจังหวัดมุกดาหารและนักแสดงจากสปป.ลาวและเวียดนาม ทำการแสดงสลับเปลี่ยนกันตามความเหมาะสม ซึ่งจะมีตารางการแสดงแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

(1.10) บริการนวดแผนโบราณและสปา ทางศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจะให้ผู้ที่สนใจให้บริการนวดแผนโบราณเข้าพื้นที่ของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เป็นการกระจายรายได้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอีกทาง

(1.11) นิทรรศการจังหวัดมุกดาหาร เป็นการบริการด้านความรู้เกี่ยวกับจังหวัดมุกดาหาร เช่น ความรู้เกี่ยวกับประวัติเมืองมุกดาหาร แหล่งท่องเที่ยว ชนเผ่าทั้ง 8 เผ่าในมุกดาหาร วิธีชีวิตคนมุกกับแม่น้ำโขง เป็นต้น โดยจัดและนำเสนอในท้องจัดนิทรรศการผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ บอร์ดรูปภาพ แบบจำลอง สไลด์ วีดีโอ และสื่อมัลติมีเดียต่างๆ เป็นต้น

(2) งานที่ไม่ได้ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรงหรืองานสนับสนุน

ประกอบด้วย

(2.1) งานด้านการบริหาร จัดการ เป็นหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการและการควบคุมการทำงาน ที่ทุก ๆ องค์กรจำเป็นต้องมี และผู้บริหารทุกคนจะต้องปฏิบัติเพื่อให้งานต่าง ๆ สำเร็จได้ด้วยดีและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

(2.2) งานด้านการธุรการ ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบัญ การเงินและบัญชี งานพัสดุ และงานอำนวยความสะดวกต่อการทำงานของฝ่ายอื่น ๆ

(2.3) การทำงานของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้รวดเร็วและทันสมัย ควรมีการนำเทคโนโลยีระบบข้อมูลข่าวสารสนเทศ (Information system) มาใช้ ดังนั้นจึงมีงานด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศเพิ่มขึ้น ทำหน้าที่เกี่ยวกับ การจัดทำและปรับปรุงเว็บไซต์ ของศูนย์บริการท่องเที่ยว แบบเบ็ดเสร็จ โดยในเว็บบไซต์ดังกล่าวสามารถให้บริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหาร สปป.ลาว และเวียดนาม ดังนี้

- (2.3.1) ข้อมูลการท่องเที่ยว
- (2.3.2) การจองที่พัก บัตรโดยสาร และเช่ารถ
- (2.3.3) จัดและแนะนำรายการท่องเที่ยว
- (2.3.4) ขั้นตอนและพิธีการเข้า - ออกประเทศ
- (2.3.5) ขอใช้บริการมัคคุเทศก์
- (2.3.6) ปฏิทินการแสดงศิลปวัฒนธรรมและกิจกรรมการ

ท่องเที่ยว

- (2.3.7) ร้องทุกข์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว
- (2.3.8) การเชื่อมโยงกับเว็บบไซต์หน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ

การท่องเที่ยว และจังหวัดใกล้เคียง

(2.4) ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จนี้เป็นศูนย์ที่ให้บริการการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดนและเป็นการทำงานร่วมกันของจังหวัดมุกดาหาร สปป.ลาวและเวียดนามมีการติดต่อประสานงานซึ่งกันและกันจึงควรมีฝ่ายงานด้านการประสานงานต่างประเทศ ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างจังหวัดมุกดาหาร สปป.ลาว และเวียดนามเพื่อให้งานทำงานในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จนี้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น

3.2.2 การจัดแผนก (Departmentalize) จากการพิจารณาหน้าที่งานต่างๆในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จนำมาจัดแผนกโดยใช้เกณฑ์การจัดตามหน้าที่การบริการ (Functional structure) เป็นการรวมกิจกรรมที่คล้ายคลึงกันและเหมาะสมที่จะนำมาปฏิบัติในกลุ่มเดียวกันเข้าด้วยกันและมีการจัดเป็นตำแหน่งงานต่างๆด้วย ซึ่งเหมาะกับองค์กรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ช่วยให้ผู้บริหารสูงสุดสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่ในการทำงานตามหน้าที่ต่างๆให้กับผู้บริหารขององค์กรช่วยให้สินค้าและบริการต่างๆได้รับความสนใจเต็มที่ ช่วยให้พนักงานในหน้าที่ต่างๆมีโอกาสฝึกฝนความรู้ความสามารถของตนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการแต่ละอย่างได้อย่างดี (ธงชัย สันติวงษ์, 2539) สามารถจัดกลุ่มได้ 6 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 งานบริหาร (Administration) ดูแลควบคุมกิจกรรมทั้งหมดของศูนย์ให้ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการรวมทั้งการแต่งตั้งผู้ดำเนินการ ให้ คำแนะนำ ปรึกษา และทำหน้าที่ร่วมตัดสินใจในกรณีต่างๆ ประกอบด้วยตำแหน่งงานดังนี้

- (1.) คณะที่ปรึกษาศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
- (2.) ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

กลุ่มที่ 2 งานสำนักงาน (Office management) ประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

2.1 งานอาคารสถานที่ มีหน้าที่หลักคือ ดูแลความเรียบร้อยของสภาพอาคารศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ การจัดพื้นที่ให้เช่าสำหรับ ร้านอาหาร และเครื่องดื่ม ร้านจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก การวางแผนโบราณ รวมทั้งการออกกฎเกี่ยวกับการเช่าพื้นที่ ประกอบด้วยตำแหน่งงานดังนี้

- (1.) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่

2.2 งานศิลปวัฒนธรรม (Art and culture) หน้าที่หลักคือ การจัดการแสดงศิลปวัฒนธรรมและการจัดนิทรรศการการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวได้ชม ประกอบด้วยตำแหน่งงานดังนี้

- (1.) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศิลปวัฒนธรรม

2.3 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) ทำหน้าที่ จัดทำดูแลและปรับปรุงเว็บไซต์ของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอประกอบด้วยตำแหน่งงานดังนี้

- (1.) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่เทคโนโลยี

2.4 งานธุรการ (Clerk) ทำงานเกี่ยวกับงานสารบัญ การเงินและบัญชี งานพัสดุ และงานอำนวยความสะดวกต่อการทำงานของฝ่ายอื่น ๆ ต้องเป็นบุคคลที่มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน

- (1.) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ

กลุ่มที่ 3 งานบริการอำนวยความสะดวกด้านการเข้า – ออกราชอาณาจักรไทย (Immigration office) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองและกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าเด็กและสตรี ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย สามารถแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น งานขออยู่ต่อ งานสืบสวนปราบปราม และงานด่านตรวจคนเข้าเมือง (ศูนย์ตรวจคนเข้าเมืองภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2548) และงานจัดทำเอกสารอนุญาตผ่านแดนชั่วคราว

- (1.) เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง
- (2.) เจ้าหน้าที่ผ่านแดน

กลุ่มที่ 4 งานบริการการท่องเที่ยว (Tourism service) มีหน้าที่หลักคือ การให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยว ได้แก่ ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว การปฏิบัติตนในแหล่งท่องเที่ยว การเดินทาง การคมนาคม ที่พักแรม ร้านอาหาร ขั้นตอน วิธีการเข้า- ออกประเทศ สินค้าของที่ระลึก หน้าที่ในการหาข้อมูลการท่องเที่ยว การจัดทำรายการท่องเที่ยวเพื่อเสนอต่อนักท่องเที่ยวที่สนใจ การให้บริการรับจองบริการต่างๆด้านการท่องเที่ยวได้แก่ การบริการมัดคูปอง รับจองที่พัก รับซื้อ จองตั๋วโดยสาร เช่ารถ และต้องติดต่อประสานงานกับธุรกิจท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยงานในตำแหน่งดังนี้

- (1.) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลการท่องเที่ยว
- (2.) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่จัดทัวร์
- (3.) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานจอง

กลุ่มที่ 5 งานบริการความปลอดภัยและการพยาบาล (Safety service) หน้าที่หลักคือ การดูแลให้ความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว ประกอบด้วยตำแหน่งงานดังนี้

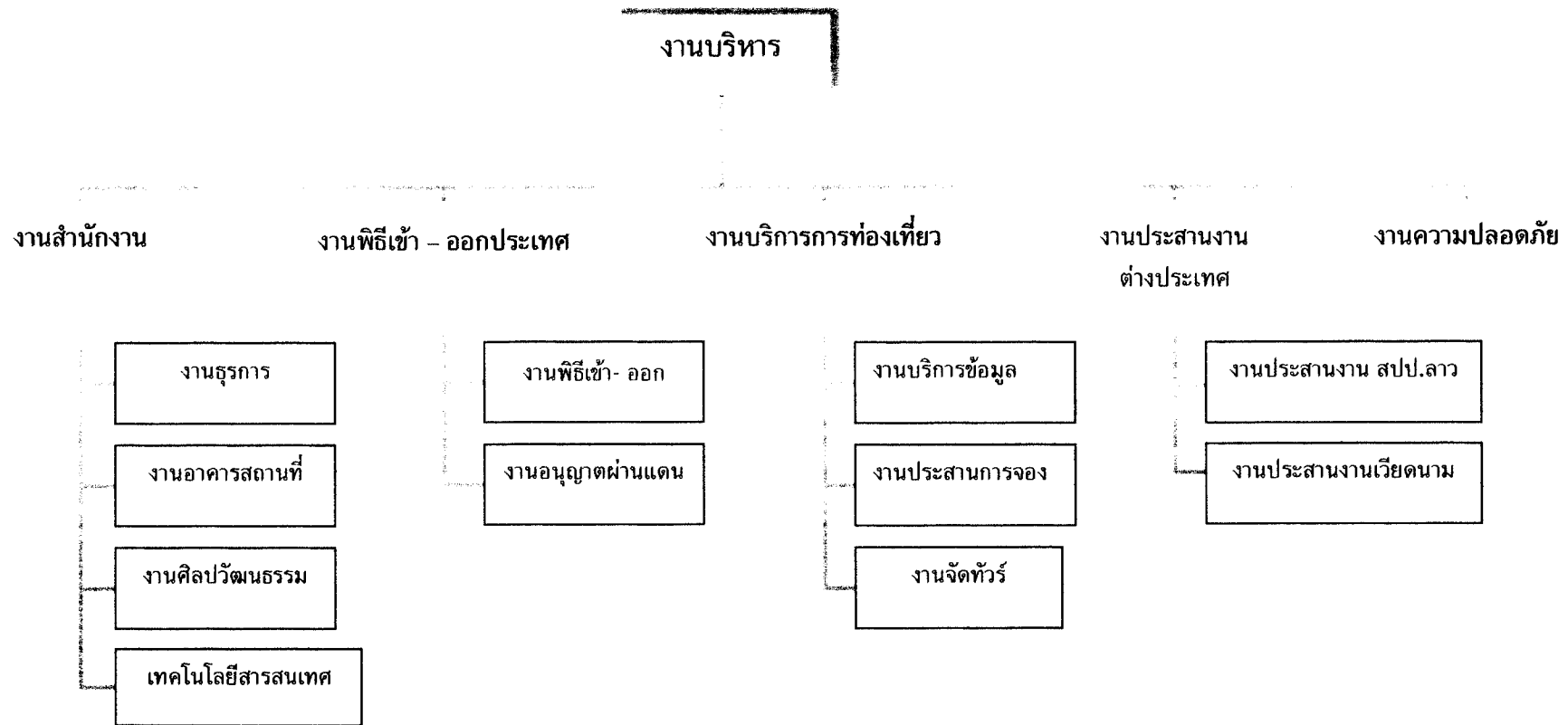
- (1.) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย

กลุ่มที่ 6 งานต่างประเทศ (Foreign affairs) ทำหน้าที่ประสานงานและให้ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับสปป.ลาว และเวียดนามเพื่อให้การทำงานในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จนี้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้นประกอบด้วยตำแหน่งดังนี้

- (1.) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประจำสปป.ลาว
- (2.) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประจำเวียดนาม

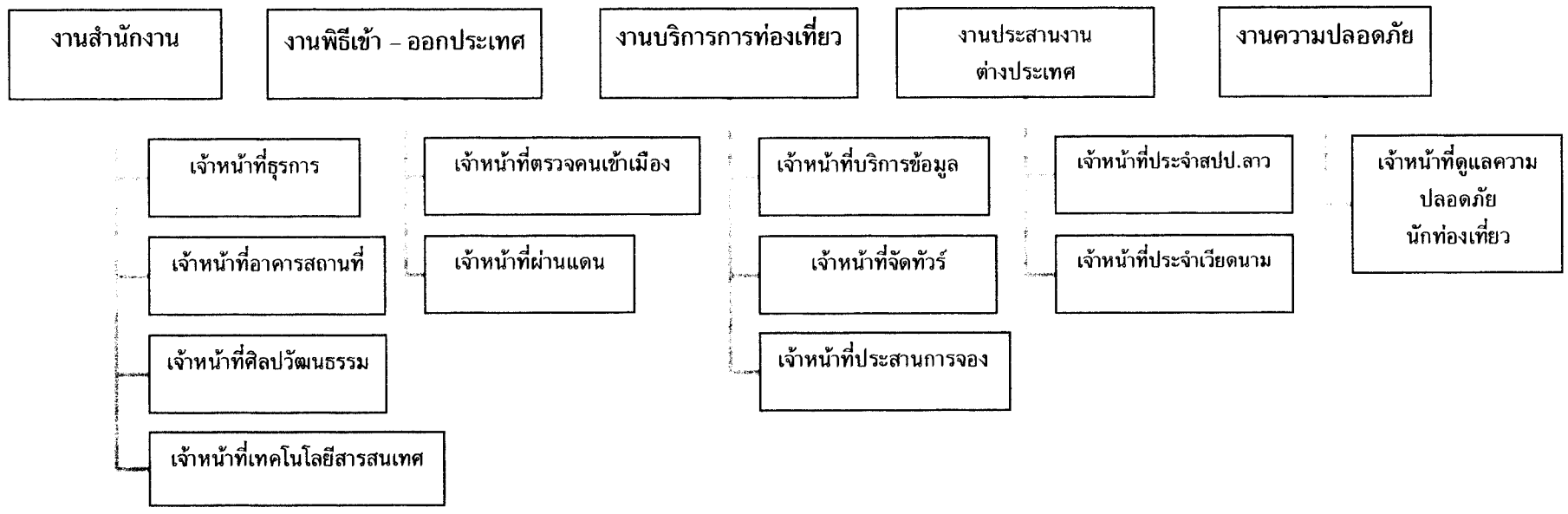
3.2.3 การจัดรูปแบบโครงสร้างองค์กร (Structure) นำกลุ่มงานทั้ง 6 กลุ่มมาจัดวางตำแหน่งและโครงสร้างองค์กรเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบสายการบังคับบัญชาของตน ในการจัดโครงสร้างองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำงานแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานการท่องเที่ยวภาครัฐ เอกชน และท้องถิ่น ที่มีกฎ ระเบียบ กรอบการทำงานของหน่วยงานต้นสังกัดที่เป็นข้อจำกัดในการทำงาน ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงได้นำเสนอรูปแบบองค์กรแบบใหม่ (Contemporary organizational design) เป็นโครงสร้างองค์กรแบบแมทริกซ์ (Matrix structure) ซึ่งมีการระดมบุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆมาร่วมทำงานในศูนย์บริการ

ห้องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ในขณะที่ต้องปฏิบัติงานประจำในหน่วยงานเดิมอยู่ ซึ่งเป็นโครงสร้างที่มีสายบังคับบัญชา 2 สาย และมีผู้บังคับบัญชา 2 คน ดังภาพที่ 5.13



ภาพที่ 5.13 โครงสร้างองค์กรของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

คณะที่ปรึกษา
↓
ผู้อำนวยการศูนย์ฯ



ภาพที่ 5.14 ผังองค์กรของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

3.3 การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หรือการมอบหมายงาน

3.3.1 การวิเคราะห์งาน (Job Analysis)

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการวิเคราะห์งานจากหน้าที่งานในแต่ละตำแหน่ง ขั้นตอนการให้บริการ และการศึกษาจากตำแหน่งงานที่มีลักษณะใกล้เคียง โดยวิธีการสังเกต (Observation) และการสัมภาษณ์ (Interview) จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ดังนี้

1. คณะที่ปรึกษาศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

หัวหน้างาน	ไม่มี
ขอบข่ายงาน	ให้คำแนะนำและปรึกษาการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว ส่งเสริมการทำงานของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จรวมทั้งประสานงานกับสปป.ลาว และเวียดนาม
คุณสมบัติเฉพาะ	<ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ความสามารถด้านการท่องเที่ยว - รับผิดชอบงานด้านการท่องเที่ยวจากส่วนกลาง
ภาระหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> - แนะนำและปรึกษาการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว - ส่งเสริมการทำงานของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ - ร่วมประชุมกับคณะกรรมการดำเนินงาน - ร่วมกับคณะดำเนินงานในการวางแผนการปฏิบัติงาน - ร่วมกับคณะดำเนินงานในการจัดองค์กรให้มีการทำงานที่ง่ายและรวดเร็ว - ร่วมตัดสินใจในกรณีต่างๆ - ช่วยสนับสนุนและประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

2. ตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

หัวหน้างาน	ไม่มี
ขอบข่ายงาน	ทำการวางแผน จัดองค์การ สั่งการ ควบคุมดูแลการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งหมด และร่วมตัดสินใจในกรณีต่างๆ ให้การทำงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
คุณสมบัติเฉพาะ	<ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์การทำงานด้านการท่องเที่ยวเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป - ประสบความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยว
ภาระหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> - ร่วมกับคณะดำเนินงานในการวางแผนการปฏิบัติงาน

- ร่วมกับคณะดำเนินงานในการจัดองค์กรให้มีการทำงานที่ง่ายและรวดเร็ว
- อนุมัติงานต่างๆ ที่เห็นสมควรและเกิดประโยชน์ต่อการทำงาน
- ให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- ตรวจสอบรายงานการดำเนินการของผู้ใต้บังคับบัญชา
- แก้ไขปัญหาที่เกิดกับการดำเนินงาน
- ร่วมตัดสินใจในกรณีต่างๆ

3. ตำแหน่งตำแหน่งเจ้าหน้าที่รัฐการ

หัวหน้างาน	ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
ขอบข่ายงาน	ทำงานเกี่ยวกับงานสารบัญ การเงินและบัญชี งานพัสดุ และงานอำนวยความสะดวกต่อการทำงานของฝ่ายอื่นๆ
คุณสมบัติเฉพาะ	<ul style="list-style-type: none"> - มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน - มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน
ภาระหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำหนังสือรับ และหนังสือออก รวมทั้งงานเอกสารต่างๆ - จัดทำ รายงานงบประมาณ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ - ดูแลและควบคุมงานพัสดุ - ติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ เพื่อการอำนวยความสะดวกในการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่

หัวหน้างาน	ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
ขอบข่ายงาน	ดูแลความเรียบร้อยของอาคารศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ การจัดแบ่งพื้นที่ให้เช่าสำหรับบุคคลที่สนใจ
คุณสมบัติเฉพาะ	<ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้เกี่ยวกับการจัดแบ่งพื้นที่สำนักงานและมีความยุติธรรม
ภาระหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> - ควบคุม ดูแล ความเรียบร้อยของสภาพอาคารศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ - การจัดแบ่งพื้นที่ให้เช่าสำหรับร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านจำหน่ายของที่ระลึก ร้านนวดแผนโบราณ

- การออกกฎ ระเบียบและกำหนดมาตรฐานของการจำหน่ายสินค้าแก่นักท่องเที่ยว
- จัดเก็บค่าเช่า พร้อมรายงานต่องานธุรการเพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อไป
- อำนวยความสะดวกในการใช้พื้นที่ของอาคารศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของฝ่ายอื่น ๆ
- ติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไป ด้วยความเรียบร้อย

5. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวหน้างาน	ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
ขอบข่ายงาน	จัดทำ ดูแล และปรับปรุงเว็บไซต์ของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จรวมทั้งการดูแลรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในสำนักงานทั้งหมด
คุณสมบัติเฉพาะ ภาระหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ด้านการจัดทำเว็บไซต์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ - จัดทำ ดูแล และปรับปรุงเว็บไซต์ของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ - พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้ด้วยความสะดวก - จัดให้มีและบริการเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัด สปป.ลาว และเวียดนาม - ดูแลรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในสำนักงานทั้งหมด

6. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศิลปวัฒนธรรม

หัวหน้างาน	ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
ขอบข่ายงาน	ประสานงานกับสถาบันการศึกษาในจังหวัดมุกดาหาร สปป.ลาว และเวียดนามเพื่อการจัดแสดงวัฒนธรรมตลอดจนจัดนิทรรศการและกิจกรรมทางการท่องเที่ยวในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
คุณสมบัติเฉพาะ	<ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดมุกดาหาร สปป.ลาว และเวียดนาม

- ภาระหน้าที่
- ประสานงานกับสถาบันการศึกษาในจังหวัดมุกดาหาร สปป.ลาว และเวียดนามเพื่อการจัดแสดงวัฒนธรรม
 - จัดนิทรรศการและกิจกรรมทางการท่องเที่ยว
 - นำชมและบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับนิทรรศการต่าง ๆ แก่ผู้เข้าชม
 - จัดปฏิทินกิจกรรมด้านวัฒนธรรม
 - อำนวยความสะดวกแก่นักแสดง
 - ติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
 - ดูแลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

7. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานจอง

- หัวหน้างาน ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
- ขอบข่ายงาน ประสานการจองบริการด้านที่พัก บัตรโดยสาร การเช่ารถ การขอใช้บริการมัคคุเทศก์และการจองทัวร์ต่างประเทศระหว่างนักท่องเที่ยวและธุรกิจท่องเที่ยวเอกชน
- คุณสมบัติเฉพาะ
- มีความสามารถในการต่อรอง / ติดต่อประสานงานกับธุรกิจท่องเที่ยวเอกชน
 - มีความรู้เกี่ยวกับระบบงานโรงแรม ระบบการขนส่ง และระบบการจัดการท่องเที่ยว
- ภาระหน้าที่
- ให้บริการการจองที่พัก บัตรโดยสาร การเช่ารถ การขอใช้บริการมัคคุเทศก์และการจองทัวร์ต่างประเทศแก่นักท่องเที่ยว
 - ออกบัตรจองให้กับนักท่องเที่ยวที่จองบริการต่าง ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวนำไปเสนอต่อธุรกิจด้านการท่องเที่ยวที่ทำการจองไว้
 - ประสานงาน/ติดต่อกับธุรกิจด้านการท่องเที่ยวเพื่อทราบสถานภาพสินค้าและบริการที่สามารถให้บริการได้รวมทั้งอัตราบริการในปัจจุบัน
 - จัดทำรายงานการดำเนินงานเพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
 - จัดทำสถิติการใช้บริการการจอง

- ให้ความช่วยเหลืองานด้านอื่น ๆ ในการบริการแก่นักท่องเที่ยว
- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

8. ตำแหน่งพนักงานบริการข้อมูลการท่องเที่ยว

หัวหน้างาน	ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
ขอบข่ายงาน	บริการข้อมูลการท่องเที่ยวทั้งในจังหวัดมุกดาหาร สปป.ลาว และเวียดนามแก่นักท่องเที่ยว การหาข้อมูลและปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ รวมทั้งการวางแผนและจัดทำเอกสารการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัด
คุณสมบัติเฉพาะ	<ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ด้านการท่องเที่ยว และการประชาสัมพันธ์ - สามารถพูดภาษาอังกฤษ ไทย ลาว และ/หรือเวียดนามได้
ภาระหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> - ให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยวในจังหวัดมุกดาหาร สปป.ลาว และเวียดนามแก่นักท่องเที่ยว - หาข้อมูลและปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ - การวางแผนและจัดทำเอกสารการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัด - ติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ ในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อให้การดำเนินงานเรียบร้อย - จัดทำสถิติการขอใช้บริการข้อมูลของจังหวัด - จัดทำรายงานการดำเนินงานเพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ - ให้ความช่วยเหลืองานด้านอื่น ๆ ในการบริการแก่นักท่องเที่ยว - ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

9. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่จัดทัวร์

หัวหน้างาน	ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
ขอบข่ายงาน	แนะนำและจัดทำรายการท่องเที่ยวทั้งในจังหวัดมุกดาหาร สปป.ลาวและเวียดนามเพื่อเสนอนักท่องเที่ยวที่สนใจติดต่อประสานงานกับบริษัทท่องเที่ยวเอกชน
คุณสมบัติเฉพาะ	<ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้เกี่ยวกับการจัดรายการท่องเที่ยว

- ภาระหน้าที่
- ศึกษาข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดมุกดาหารและจังหวัดใกล้เคียง เช่น ข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว การเดินทาง ร้านอาหาร ที่พัก ร้านขายสินค้าของที่ระลึก เป็นต้น เพื่อนำมาจัดรายการท่องเที่ยว
 - จัดรายการท่องเที่ยวไว้เพื่อเสนอนักท่องเที่ยวที่สนใจ
 - แนะนำและจัดรายการท่องเที่ยวตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ
 - ติดต่อและประสานงานกับธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อการจัดรายการท่องเที่ยวและการส่งนักท่องเที่ยวให้กับธุรกิจท่องเที่ยวต่าง ๆ
 - จัดทำรายงานการดำเนินงานเพื่อเสนอสู่ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
 - ให้ความช่วยเหลืองานด้านอื่น ๆ ในการบริการแก่นักท่องเที่ยว
 - ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

10. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

- หัวหน้างาน ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
- ขอบข่ายงาน งานตรวจบุคคลและพาหนะที่ทั้งปวงที่เดินทางเข้า – ออก
ราชอาณาจักร งานควบคุมคนต่างด้าวอยู่ในราชอาณาจักร
- คุณสมบัติเฉพาะ - สามารถทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพิธีเข้า ออก
ราชอาณาจักรไทย
- ภาระหน้าที่
- งานการขออนุญาตอยู่ต่อในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว และการดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าวอยู่ในราชอาณาจักรตาม พ.ร.บ. คนเข้าเมือง
 - งานพิธีการเข้าเมือง
 - งานตรวจบุคคลและพาหนะที่ทั้งปวงที่เดินทางเข้า – ออก
ราชอาณาจักร
 - งานพิจารณาการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก และสลักหลังใบสำคัญถิ่นที่อยู่

11. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผ่านแดน

- หัวหน้างาน ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
- ขอบข่ายงาน การอนุญาตผ่านแดน จัดทำเอกสารการผ่านแดนชั่วคราวแก่ผู้
ที่มาใช้บริการ
- คุณสมบัติเฉพาะ - สามารถทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานผ่านแดน
- ภาระหน้าที่ - รับและพิจารณาเรื่องการขออนุญาตผ่านแดนชั่วคราว
- ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขออนุญาตผ่านแดนชั่วคราว
 - อนุญาตและทำเอกสารการผ่านแดนชั่วคราวแก่ผู้ขออนุญาต
 - จัดทำสถิติผู้เข้า - ออกประเทศผ่านด่านถาวร Mukdahan โดยแยกเป็นผ่านแดนโดยใช้หนังสือเดินทาง และผู้ผ่านแดนโดยใช้บัตรผ่านแดนชั่วคราว

12. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประจำสปป.ลาว

- หัวหน้างาน ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
- ขอบข่ายงาน ประสานงาน และให้ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับสปป.ลาวเพื่อเป็น ข้อมูล
ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบ เบ็ดเสร็จ
- คุณสมบัติเฉพาะ - เป็นผู้ให้ข้อมูลและสามารถประสานงานในสปป.ลาวได้
- ภาระหน้าที่ - จัดทำและปรับปรุงข้อมูลของสปป.ลาวให้ทันสมัยเสนอต่อ
ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อให้บริการแก่
ผู้ใช้บริการ
- ประสานการทำงานระหว่างฝ่ายต่างๆในศูนย์บริการ
ท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จและสปป.ลาวเพื่อให้การทำงาน
สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
 - ปฏิบัติงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

13. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประจำเวียดนาม

- หัวหน้างาน ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
- ขอบข่ายงาน ประสานงาน และให้ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับเวียดนามเพื่อเป็นข้อมูล
ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
- คุณสมบัติเฉพาะ - เป็นผู้ให้ข้อมูลและสามารถประสานงานในเวียดนามได้
- ภาระหน้าที่ - จัดทำและปรับปรุงข้อมูลของเวียดนามให้ทันสมัยเสนอต่อ
ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อให้บริการแก่
ผู้ใช้บริการ

- ประสานการทำงานระหว่างฝ่ายต่างๆในศูนย์บริการ
ท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จและเวียดนามเพื่อให้การทำงาน
สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- ปฏิบัติงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

14. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

หัวหน้างาน	ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
ขอบข่ายงาน	ดูแลให้ความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยวในเขต เทศบาลเมืองมุกดาหารและส่งต่อไปให้กับตำรวจภูธรต่อไป
คุณสมบัติเฉพาะ	- มีอำนาจในการจับกุมและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว
ภาระหน้าที่	- ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองมุกดาหาร - ติดต่องานปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง - หากการทำงานที่เหนือความรับผิดชอบให้แจ้งต่อหน่วยงานที่สามารถรับผิดชอบได้ต่อไป - ให้การปฐมพยาบาลแก่นักท่องเที่ยวแล้วส่งต่อไปโรงพยาบาลประจำจังหวัดต่อไป

3.3.2 การวางแผนกำลังคน

จากวิสัยทัศน์ของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ที่เน้นการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ประทับใจ ทันสมัยนั้น เจ้าหน้าที่จึงควรมีความสามารถในการให้บริการได้หลายอย่าง และรับผิดชอบในหลายตำแหน่งที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ รวมทั้งมีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเป็นการประหยัดแรงงาน ค่าจ้างและสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งในแต่ละตำแหน่งมีการวางแผนกำลังคนดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ในแต่ละตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวนเจ้าหน้าที่ (คน)
คณะที่ปรึกษาศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	ไม่ระบุ
ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	1
เจ้าหน้าที่ธุรการ	1
เจ้าหน้าที่อาคารสถานที่	
เจ้าหน้าที่ศิลปวัฒนธรรมเจ้าหน้าที่	
เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ	1
เจ้าหน้าที่ประสานงานจอง	2
เจ้าหน้าที่บริการข้อมูลการท่องเที่ยว	
เจ้าหน้าที่จัดทัวร์ในประเทศ	1
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง	
เจ้าหน้าที่ผ่านแดน	
เจ้าหน้าที่ประจำสปป.ลาว	1
เจ้าหน้าที่ประจำเวียดนาม	1
เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว	1
รวม	10

ที่มา : พัฒนาเพื่อการศึกษา

ตำแหน่งคณะที่ปรึกษาไม่สามารถระบุจำนวนเจ้าหน้าที่ได้เนื่องจากเป็นตำแหน่งที่ต้องทำงานร่วมกันทั้งหมดภายในหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมี 1 คน โดยตำแหน่ง

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ และเจ้าหน้าที่ศิลปวัฒนธรรมมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบทั้ง 3 ตำแหน่งเพียง 1 เท่านั้น เนื่องจากมีลักษณะงานที่เอื้ออำนวยซึ่งกันและกัน สามารถปฏิบัติงานได้โดยบุคคลเพียงคนเดียว

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ จากการวิเคราะห์งานเจ้าหน้าที่จะต้องทำการจัดทำและปรับปรุงเว็บไซต์ของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จให้ทันสมัยอยู่เสมอ ทั้งยังมีหน้าที่ในการดูแลและซ่อมแซมคอมพิวเตอร์ของทั้งสำนักงาน จึงควรมีเจ้าหน้าที่เฉพาะด้านรับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรง จำนวน 1 คน

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานจอง เจ้าหน้าที่บริการข้อมูลการท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่จัดทัวร์ในประเทศ จากการวิเคราะห์งานของทั้ง 3 ตำแหน่ง พบว่ามีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกันและ

สามารถทำงานร่วมกันได้โดยบุคคลเพียงคนเดียวได้ ทั้งนี้หากผู้ใช้บริการได้รับบริการจากบุคคลคนเดียวเบ็ดเสร็จแล้วจะได้รับบริการที่รวดเร็วกว่าการรับบริการเป็นขั้นตอนจากหลายๆบุคคล อีกทั้งงานใน 3 ตำแหน่งนี้เป็นการให้บริการโดยตรงต่อผู้ใช้บริการซึ่งคาดว่าจะมีผู้ใช้บริการประมาณ 93 คน ต่อชั่วโมง (จากจำนวนผู้เยี่ยมเยือนจังหวัดมุกดาหารในปี 2547 จำนวน 819,857 คน) ดังนั้นจึงควรมีเจ้าหน้าที่ใน 3 ตำแหน่งนี้ จำนวน 2 คน เพื่อให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่ต้องทำงานประจำที่ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจำนวน 1 คน หากมีผู้ใช้บริการมากจนไม่สามารถให้บริการได้สามารถของกำลังเจ้าหน้าที่เพิ่มได้จากด่านตรวจคนเข้าเมืองที่ตั้งอยู่ตรงข้ามศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผ่านแดน 1 คน กรณีเดียวกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง หากให้บริการไม่ทันสามารถของเจ้าหน้าที่เพิ่มได้ที่ทำเทียบเรือจังหวัดมุกดาหารที่ตั้งอยู่ด้านข้างศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จได้

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว 1 คน เนื่องจากปกติบริเวณตลาดอินโดจีนจะมีเจ้าหน้าที่เทศกิจประจำอยู่แล้ว 3-5 นาย ดังนั้นจึงมีการแบ่งให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมาทำงานที่ศูนย์บริการท่องเที่ยว จำนวน 1 นาย

ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จนั้น เจ้าหน้าที่ทุกคนไม่จำเป็นต้องมาประจำอยู่ที่ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จตลอด ได้แก่ ตำแหน่งผู้อำนวยการ ที่ปรึกษา เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ศิลปวัฒนธรรม ส่วนเจ้าหน้าที่ประสานงานของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลการท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่จัดทัวร์ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง เจ้าหน้าที่ผ่านแดน และเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว จำเป็นจะต้องประจำอยู่ที่ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

3.3.3 การคัดเลือกคนเข้าทำงาน

จากวิสัยทัศน์ของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ที่มีการทำงานร่วมกันทั้งภาครัฐ เอกชน และท้องถิ่น การคัดเลือกคนเข้าทำงานนั้นได้คัดเลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐ เอกชน และท้องถิ่นที่อยู่ในจังหวัดมุกดาหารเข้าร่วมทำงานในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ โดยการพิจารณาจากหน้าที่ความรับผิดชอบ รูปแบบความร่วมมือ และปัญหาในการเข้าร่วมมือ เพื่อคัดสรรหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การทำงานของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ และเกิดปัญหาในการเข้าร่วมงานน้อยที่สุด

จากการสัมภาษณ์หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหารพบว่า หน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่พัฒนา สนับสนุนและส่งเสริมการทำงานด้านการท่องเที่ยว มีความยินดีในการเข้าร่วมมือกับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จหากมีการแต่งตั้งจากทางจังหวัด แต่พบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรหากต้องทำงานร่วมกับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจะต้องมีการจ้างหน่วยงานเอกชนที่มีความรู้มาดำเนินการแทน ส่วนหน่วยงานเอกชน

มีหน้าที่ในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวโดยตรง จะจัดส่งเอกสารแนะนำสินค้ามาให้ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นตัวกลางประสานกับผู้ให้บริการให้เนื่องจากปัญหาในเรื่องการขาดแคลนบุคลากร และธุรกิจไม่กล้ามาลงทุนก่อนที่จะได้ผลประโยชน์ ดังนั้นในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จครั้งนี้จึงได้ผลดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 ตำแหน่งและหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายในการทำงาน

ตำแหน่ง	หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย
คณะที่ปรึกษาศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	ผู้ว่าราชการจังหวัดมุกดาหารและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(นครพนม)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	จ้างบริษัทเอกชนที่มีคุณสมบัติตามที่ตั้งไว้
เจ้าหน้าที่ธุรการ	ศูนย์ท่องเที่ยว กีฬาและนันทนาการ จังหวัดมุกดาหาร
เจ้าหน้าที่อาคารสถานที่	
เจ้าหน้าที่ศิลปวัฒนธรรม	
เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ	กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดมุกดาหาร
เจ้าหน้าที่ประสานงานจอง	ชมรมธุรกิจท่องเที่ยว จังหวัดมุกดาหาร
เจ้าหน้าที่บริการข้อมูลการท่องเที่ยว	
เจ้าหน้าที่จัดทัวร์	
เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง	ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมุกดาหาร
เจ้าหน้าที่ผ่านแดน	สำนักงานจังหวัด
เจ้าหน้าที่ประจำสปป.ลาว	เจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยวของสปป.ลาว
เจ้าหน้าที่ประจำเวียดนาม	เจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยวของเวียดนาม
เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว	เทศกิจ(เทศบาลเมืองมุกดาหาร)

ที่มา : พัฒนาเพื่อการศึกษา

ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดนมุกดาหารนี้ ถือเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมาใหม่เป็นการระดมเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในจังหวัดมุกดาหาร สปป.ลาว และเวียดนามร่วมดำเนินงาน โดยที่เจ้าหน้าที่มี 2 สายการบังคับบัญชา คือ การบังคับบัญชาของหน่วยงานต้นสังกัดเดิมและผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งเป็นการจัดจ้างจากบริษัทเอกชนที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ต้องได้รับมอบหมายอำนาจในการสั่งการจากผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะคณะที่ปรึกษา ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบ

เบ็ดเสร็จมีวาระการทำงานคราวละ 4 ปี เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องตามแผนพัฒนาจังหวัด 4 ปี ได้ และเป็นช่วงเวลาที่ไม่ว่างเกินไปสำหรับการดำเนินงาน

ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จนี้มีขั้นตอนในการจัดตั้ง คือผู้ว่าราชการจังหวัด มุกดาหาร ในฐานะประธานกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการมีอำนาจในการประชุม หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่ได้รับคัดเลือกและมีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินงานพร้อมชี้แจงหน้าที่และขอบเขตการทำงานเพิ่มเติมตามบทบาทหน้าที่ที่ศูนย์บริการ ท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จได้กำหนดไว้ในแต่ละตำแหน่งและทำการอนุมัติจัดตั้งเพื่อดำเนินการ ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดนจังหวัดมุกดาหารต่อไปได้ ภายใต้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2546

4. งบประมาณ รายรับและค่าใช้จ่ายศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจัดตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดนมุกดาหาร เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการโดยไม่หวังผลกำไรเป็นต้นทุน โดยเน้นการบริการแก่นักท่องเที่ยวเพื่อ เป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหาร

4.1 งบประมาณในการดำเนินงาน และรายรับ ได้แก่

4.1.1 งบประมาณการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัด หรืองบบริหารจังหวัดแบบ บูรณาการ (ตามแบบหนังสือทำการในภาคผนวก)

4.1.2 รายได้จากการจัดการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเองซึ่งมีรายได้มาจาก

4.1.2.1 ค่าเช่าพื้นที่ร้านอาหาร เครื่องดื่ม และนวดแผนโบราณ

4.1.2.2 การขายสินค้าของที่ระลึก

4.1.2.3 ส่วนแบ่งจากชมรมธุรกิจท่องเที่ยวในการการประสานการจอง

4.2 ค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย

4.2.1 ค่าใช้จ่ายในการลงทุนในสินทรัพย์

4.2.1.1 อุปกรณ์สำนักงาน

4.2.1.2 ค่าซ่อมแซมอาคารสถานที่

4.2.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่อเดือน

4.2.2.1 เงินเดือนและค่าจ้างแรงงาน

4.2.2.2 ค่าสาธารณูปโภค

4.2.2.3 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

4.2.2.4 ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบการบริการของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ศึกษาข้อมูลของจังหวัดมุกดาหาร ในการจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมพื้นฐานด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สภาพสังคม ทรัพยากรท่องเที่ยว ตลาดท่องเที่ยว ธุรกิจท่องเที่ยว ตลอดจนยุทธศาสตร์ นโยบายการท่องเที่ยวของจังหวัด ศึกษาความต้องการและการให้ความร่วมมือในการจัดการศูนย์บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของนักท่องเที่ยว หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัด และนำเสนอรูปแบบการจัดตั้งศูนย์บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของจังหวัดมุกดาหาร มีการสำรวจโดยการเก็บข้อมูล การศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษาภาคสนาม จากการตอบแบบสอบถามของนักท่องเที่ยว จำนวน 400 ตัวอย่าง แบบสัมภาษณ์ของธุรกิจบริการการท่องเที่ยว จำนวน 10 แห่ง และหน่วยงานสนับสนุนการท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 10 หน่วยงาน รวมทั้งการเก็บข้อมูลโดยการสำรวจพื้นที่ การสังเกต และการถ่ายภาพประกอบ ได้ผลการศึกษาดังนี้

1.1 ที่ตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดมุกดาหาร ได้เลือกพื้นที่อาคารศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวตลาดอินโดจีนเดิมที่ไม่มีการใช้งานเป็นที่ตั้ง เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของทั้งผู้ให้และผู้ใช้บริการ ตลาดอินโดจีนเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความนิยมและแนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวที่สูงขึ้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ที่พื้นที่จอดรถที่กว้างขวาง มีพื้นที่ว่างสำหรับทำกิจกรรมและมีทัศนียภาพของแม่น้ำโขงที่สวยงาม แต่ไม่สามารถรองรับการขยายตัวได้ในอนาคต จึงควรมีการศึกษาด้านสถาปัตยกรรมเพื่อเลือกที่ตั้งที่สามารถรองรับการขยายตัวได้ในอนาคต

1.2 การกำหนดทิศทางการองค์กร

วิสัยทัศน์ (Vision) เป็นองค์การภายใต้การดูแลของจังหวัด ที่ดำเนินการโดยไม่หวังผลกำไร สามารถให้บริการการท่องเที่ยวในทุกรูปแบบที่นักท่องเที่ยวต้องการ ด้วยบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ประทับใจ ทันสมัย ถ่ายทอดเอกลักษณ์ท้องถิ่น โดยความร่วมมือจากภาครัฐ เอกชน และท้องถิ่น เพื่อความเป็นเมืองท่องเที่ยวชายแดน ณ ประตูสู่อินโดจีน

ภารกิจ (Missions)

(1.) ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่สนองต่อความต้องการในทุกรูปแบบแก่นักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการทั่วไป

(2.) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีข้อมูลที่ถูกต้อง สร้างความประทับใจ แก่ผู้ให้บริการ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ส่งเสริมและถ่ายทอดเอกลักษณ์ของจังหวัด เพื่อแสดงถึงความ เป็นเมืองชายแดนที่มีศักยภาพในด้านการท่องเที่ยว

(3.) มุ่งเน้นการทำงานแบบบูรณาการ ประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และท้องถิ่นให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

(4.) พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ (Objectives) แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านบุคลากร

1.3 การจัดองค์กร ประกอบด้วย การพิจารณางานต่างๆ แบ่งเป็น งานให้บริการโดยตรงใน จังหวัดมุกดาหาร สปป. ลาว และเวียตนาม ได้แก่ งานบริการด้านข้อมูล งานบริการจัดและแนะนำ รายการนำเที่ยว งานขอใช้บริการมัคคุเทศก์ งานบริการจองที่พักในจังหวัดมุกดาหาร งานบริการ รับจองตั๋วโดยสาร งานบริการซื้อตั๋วโดยสาร งานบริการเช่ารถ งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานบริการอำนวยความสะดวกการเข้า ออกประเทศไทย งานบริการด้านความปลอดภัยและการ พยาบาล งานบริการร้านขายสินค้าของที่ระลึก การแสดงศิลปวัฒนธรรมและการละเล่นพื้นเมือง นวดแผนโบราณ สปา นิทรรศการการท่องเที่ยวจังหวัดมุกดาหาร และงานสนับสนุน ได้แก่ งาน การบริหารจัดการ งานธุรการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานประสานงานต่างประเทศ นำงาน ต่างๆมาจัดแผนก ตามหน้าที่การบริการได้ 6 กลุ่ม แล้วเสนอโครงสร้างองค์กรแบบเมทริกซ์โดย เจ้าหน้าที่มีสายการบังคับบัญชา 2 สาย คือ ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ และ หัวหน้างานในหน่วยงานเดิมที่ประจำอยู่ ดังแสดงในตารางที่ 6.1

ตารางที่ 6.1 กลุ่มงาน ตำแหน่งงาน หน้าที่ จำนวนเจ้าหน้าที่ และการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

กลุ่มงาน	ตำแหน่ง	หน้าที่	จำนวน (คน)	คัดเลือกจาก
กลุ่มที่ 1 งานบริหาร (Administration)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ▪ คณะที่ปรึกษาศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ วางแผน จัดองค์การ สั่งการ ควบคุม การทำงานผู้ใต้บังคับบัญชา และประสานงานกับสปป.ลาว และเวียดนาม ▪ ให้คำแนะนำและปรึกษาการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว การส่งเสริมการทำงานของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ 	1 ไม่ระบุ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ว่าจ้างบริษัทเอกชน ▪ ผู้ว่าราชการจังหวัดมุกดาหาร ▪ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือเขต 4 จังหวัดนครพนม
กลุ่มที่ 2 งานสำนักงาน (Office management)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ดูแลความเรียบร้อยของสภาพอาคารศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ จัดพื้นที่ให้เช่า และการออกกฎเกี่ยวกับการเช่าพื้นที่ 	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ศูนย์การท่องเที่ยว กีฬา และนันทนาการจังหวัดมุกดาหาร

ตารางที่ 6.1 กลุ่มงาน ตำแหน่งงาน หน้าที่ จำนวนเจ้าหน้าที่ และการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (ต่อ)

กลุ่มงาน	ตำแหน่ง	หน้าที่	จำนวน (คน)	คัดเลือกจาก
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เจ้าหน้าที่ศิลปวัฒนธรรม ▪ เจ้าหน้าที่ธุรการ ▪ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดการแสดงศิลปวัฒนธรรม และจัดนิทรรศการการท่องเที่ยว ▪ งานสารบัญ การเงินและบัญชี งานพัสดุ และงานอำนวยความสะดวกต่อการทำงานของฝ่ายอื่นๆ ▪ จัดทำ ดูแล และปรับปรุงเว็บไซต์ของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ 	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดมุกดาหาร
<p>กลุ่มที่ 3</p> <p>บริการอำนวยความสะดวกการเข้า – ออกประเทศไทย (Immigration office)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ▪ เจ้าหน้าที่ผ่านแดน 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ งานขอยุ่ต่อ งานสืบสวนปราบปราม งานด่านตรวจคนเข้าเมือง ▪ งานจัดทำเอกสารและการอนุญาตผ่านแดนชั่วคราว 	<p>1</p> <p>1</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมุกดาหาร ▪ สำนักงานจังหวัดมุกดาหาร

ตารางที่ 6.1 กลุ่มงาน ตำแหน่งงาน หน้าที่ จำนวนเจ้าหน้าที่ และการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (ต่อ)

กลุ่มงาน	ตำแหน่ง	หน้าที่	จำนวน (คน)	คัดเลือกจาก
กลุ่มที่ 4 งาน บริการการ ท่องเที่ยว (Tourism service)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เจ้าหน้าที่บริการข้อมูลการท่องเที่ยว ▪ เจ้าหน้าที่จัดทัวร์ ▪ เจ้าหน้าที่ประสานงานจอง 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยว และ การหาข้อมูลการท่องเที่ยว ▪ การจัดทำรายการท่องเที่ยวเพื่อ เสนอต่อนักท่องเที่ยวที่สนใจ ▪ การให้บริการรับจองบริการต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว 	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ชมรมธุรกิจท่องเที่ยว จังหวัด มุกดาหาร
กลุ่มที่ 5 ประสานงาน ต่างประเทศ (Foreign affairs)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เจ้าหน้าที่ประจำสปป.ลาว ▪ เจ้าหน้าที่ประจำเวียดนาม 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้ข้อมูลและประสานงานในสปป. ลาว ▪ ให้ข้อมูลและประสานงานใน เวียดนาม 	1 1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยว ของสปป.ลาว ▪ เจ้าหน้าที่ด้านการท่องเที่ยว ของเวียดนาม
กลุ่มที่ 6 บริการ ความปลอดภัย และการพยาบาล (Safety service)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การดูแลให้ความปลอดภัยทั้งชีวิต และทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว 	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เทศกิจ(เทศบาลมุกดาหาร)

ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดนมุกดาหาร ถือเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมาใหม่ เป็นการระดมเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในจังหวัดมุกดาหาร สปป.ลาว และเวียดนามร่วมดำเนินงาน โดยที่เจ้าหน้าที่มี 2 สายการบังคับบัญชา คือ การบังคับบัญชาของหน่วยงานต้นสังกัดเดิมและผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งจ้างจากบริษัทเอกชนที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ ได้รับมอบหมายอำนาจในการสั่งการจากผู้ว่าราชการจังหวัดในมีวาระการทำงานคราวละ 4 ปี มีขั้นตอนในการจัดตั้ง คือผู้ว่าราชการจังหวัดมุกดาหาร เรียกประชุมหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่ได้รับคัดเลือก เพื่อแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการดำเนินงานพร้อมชี้แจงหน้าที่และขอบเขตการทำงานรวมทั้งทำการอนุมัติจัดตั้งเพื่อดำเนินการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดนจังหวัดมุกดาหารต่อไปได้ ภายใต้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2546

1.4 งบประมาณ รายรับและค่าใช้จ่ายศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ได้รับงบประมาณจากงบประมาณการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัด หรืองบประมาณผู้ว่า CEO และรายได้จากการจัดการของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเอง ซึ่งได้มาจาก ค่าเช่าพื้นที่ร้านอาหาร เครื่องดื่ม และนวดแผนโบราณ การขายสินค้าของที่ระลึก และส่วนแบ่งจากการประสานงานจอง มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับ การลงทุนในสินทรัพย์ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่อเดือน ได้แก่ เงินเดือนและค่าจ้างแรงงาน ค่าสาธารณูปโภค ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด

2. ปัญหา

2.1 ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นตัวกลางประสานงาน ระหว่างธุรกิจท่องเที่ยว เอกชนหลายธุรกิจได้แก่ ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจนำท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยว เช่น การรับจองที่พัก บัตรโดยสาร การเช่ารถ และรายการท่องเที่ยวต่างประเทศ ซึ่งเกี่ยวข้องกับรายได้ โดยศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต้องกระจายให้เท่าเทียมกัน เป็นการทำงานที่ลำบากเนื่องจากการจองบริการต่าง ๆ นั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของนักท่องเที่ยว และการกระจายรายได้สู่เอกชนจะไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึง

2.2 หน่วยงานภาครัฐมีปัญหาในการเข้าร่วมคือ ขาดแคลนบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ทั้งด้านการให้ข้อมูล การพัฒนา วางแผนการท่องเที่ยว ที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานและบุคลากรมีจำนวนจำกัด สำหรับภาคเอกชนนั้น ไม่กล้าเสี่ยงลงทุนที่จะไม่ได้รับผลประโยชน์ และมีภาคเอกชนไม่เพียงพอ

2.3 การทำงานของหน่วยงานภาครัฐภายใต้กรอบการทำงานเดิมยังไม่มีการบูรณาการที่จะเอื้อต่อการจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เช่น มีสายการบังคับบัญชาที่แน่นอน ผู้ปฏิบัติงานต้องฟังคำสั่งจากต้นสังกัดเท่านั้น การสั่งการตามขั้นตอนทำให้ระบบการทำงานล่าช้า

2.4 ความรู้ความเข้าใจในเชิงนโยบายด้านการท่องเที่ยวระหว่างภาครัฐ และเอกชนไม่ตรงกัน คือ ภาครัฐมุ่งเน้นการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ส่วนภาคเอกชนมุ่งเน้นผลกำไรที่เป็นตัวเงิน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

3.1.1 ควรมีการจัดตั้งชมรมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดมุกดาหารขึ้น โดยการรวมตัวของธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ เป็นศูนย์รวมธุรกิจท่องเที่ยวของจังหวัดทำหน้าที่แทนฝ่ายบริการการท่องเที่ยว รวมทั้งภาคเอกชนจะมีบทบาทในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จนี้มากขึ้น ทั้งนี้ชมรมควรมีการทำงานอย่างยุติธรรม กระจายรายได้ให้กับสมาชิกอย่างทั่วถึง หากศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จได้รับความร่วมมือจากการจัดตั้งชมรมนี้แล้ว การทำงานของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจะเป็นการบูรณาการจากภาครัฐ เอกชน และท้องถิ่นอย่างชัดเจนและเป็นการจัดการอย่างยั่งยืนได้ในอนาคต

3.1.2 ควรมีการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มากขึ้น เช่น การส่งเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จไปการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) กับสถาบันที่จัดอบรม, การจัดอบรมมัคคุเทศก์ระหว่างประเทศเพื่อให้บริการได้ทั้งในประเทศไทย สปป.ลาว และประเทศเวียดนาม(เฉพาะจังหวัดที่ได้รับอนุญาตให้นำรถของทั้ง 3 ประเทศสามารถเข้ามาได้) ทั้งนี้ควรได้รับความร่วมมือจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการจัดอบรมนี้ด้วย

3.1.3 ฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านต่างๆแก่ประชาชนที่สนใจ เพื่อสนับสนุนการทำงานของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เช่น การอบรมการนวดแผนโบราณ การอบรมการผลิตสินค้าของที่ระลึกเพื่อจำหน่ายที่ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เป็นต้น

3.1.4 ภาครัฐและเอกชนที่ทำงานร่วมกันในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จควรมีการประชุมเพื่อชี้แจงนโยบายการทำงาน และผลประโยชน์ที่แต่ละฝ่ายจะได้รับให้ชัดเจนตรงกัน เช่น ผลประโยชน์จากการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว ผลประโยชน์จากการประสานการจอง เป็นต้น เมื่อมีการชี้แจงให้เข้าใจตรงกันแล้วจะทำให้ทั้งภาครัฐและเอกชนมองเห็นผลประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างชัดเจนและมีความต้องการทำงานร่วมกับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมากขึ้น

3.1.5 ให้หน่วยงานที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อทำงานในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งได้แก่ ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการจังหวัดและสำนักงานจังหวัด มีการประสานงานและประชุมร่วมกันในระดับกระทรวงหรือหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อร่วมมือทำงานแบบบูรณาการ และสั่งการให้หน่วยงานในระดับภูมิภาคทำงานร่วมกันได้โดยสะดวก ให้อำนาจแก่ผู้ว่าราชการในการสั่งการที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จได้

3.1.6 เนื่องจากศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เป็นศูนย์การท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดน จึงควรมีการนำเสนอเอกลักษณ์ที่แสดงถึงการเป็นเมืองชายแดน เช่น การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ศูนย์ควรแต่งตามชนเผ่าพื้นเมืองทั้ง 8 เผ่าของมุกดาหาร การแต่งกายของสปป.ลาว และเวียดนาม รวมทั้งภาษาที่ใช้สื่อในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จควรมีทั้งภาษาไทย ลาว เวียดนาม และภาษาอังกฤษด้วย เป็นต้น

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างองค์กรเท่านั้นเพื่อให้ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จนี้เกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์ ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับงบประมาณ และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตามโครงสร้างองค์กรดังกล่าว

3.2.2 การศึกษาเพื่อกำหนดทำเลที่ตั้งและพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อรองรับการขยายตัวและจำนวนผู้มาใช้บริการที่มากขึ้นในอนาคตต่อไป

3.2.3 การจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในการศึกษาครั้งนี้เน้นการบริการด้านการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไปเพียงด้านเดียว หากมีการจัดตั้งและสามารถให้บริการได้แล้ว ควรมีการขยายขอบเขตของการศึกษาจากด้านการท่องเที่ยวไปสู่การบริการด้านการค้า การลงทุนด้วยเนื่องจากข้อมูลและการบริการบางอย่างสามารถใช้ร่วมกันและเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกันได้ เช่น การบริการพิธีเข้า - ออกประเทศ , ข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยว และสถิติความต้องการของนักท่องเที่ยว ที่ผู้ลงทุนสามารถนำมาเป็นข้อมูลด้านการตลาดประกอบการลงทุน เป็นต้น ซึ่งจะสามารถเอื้อประโยชน์ต่อทั้งนักท่องเที่ยว หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ นักลงทุน และประชาชนทั่วไปส่งผลให้จังหวัดมุกดาหารสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ของจังหวัด ทั้งด้านการท่องเที่ยว การค้า และการลงทุนได้

3.2.4 การศึกษาความร่วมมือในการเข้าร่วมดำเนินการของสปป.ลาว และเวียดนาม เพื่อให้ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จนี้สามารถให้บริการได้จากรัฐบาลทั้ง 3 ประเทศ เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดนอย่างสมบูรณ์

บรรณานุกรม

- กรมการเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. โครงการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง 6 ประเทศ กัมพูชา – จีน - พม่า – ลาว - เวียดนาม -ไทย หรือหกเหลี่ยมเศรษฐกิจ (Greater Mekong Subregional Economic Cooperation: GMS –EC). ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2548, จาก <http://dnt.moc.go.th/web/8/151/gms.asp>.
- กรมสรรพากรจังหวัดมุกดาหาร. (2544). โครงการก่อสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขงระหว่างราชอาณาจักรไทย กับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ช่วงจังหวัดมุกดาหาร กับ แขวงสะหวันเขต. ค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2548, จาก<http://www.rd.go.th/mukdahan>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2537). การศึกษาความเหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์ศิลปวัฒนธรรมไทย ในกรุงเทพมหานคร. (รายงานการวิจัย). พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัทมรดกโลก.
- _____. (2540). การออกแบบและศึกษารายละเอียดศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว: กรุงเทพฯ. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2540). การวิเคราะห์ทิศทางการลงทุนธุรกิจท่องเที่ยวในเขตสามเหลี่ยมเศรษฐกิจ. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานบริการวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2543). แผนปฏิบัติการการพัฒนาบริการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: คอร์แพลนนิ่ง แอน ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด.
- _____. (2547). แหล่งท่องเที่ยวจังหวัดมุกดาหาร. ค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2548, จาก <http://www.tat.or.th>
- _____. (2548). สถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ. ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2548, จาก http://www.2.tat.or.th/stat/web/static_index.php
- เกรียงศักดิ์ ภูศรีโสม. (2547). การวิเคราะห์ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการก่อสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขงไทย-ลาวแห่งที่ 2. รายงานการศึกษาระยะเศรษฐศาสตร์มหัพัต สหวิชา เศรษฐศาสตร์บัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- คณะกรรมการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคท้องถิ่น. (2545). การบูรณาการ. ค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2548, จาก <http://www.pub-law.net>

- จารุพงศ์ พลเดช . (2546). **นักบริหารประกันสังคม**. (เอกสารสรุปการบรรยาย). ค้นเมื่อ 3 กันยายน 2548, จาก <http://www.cdd.go.th/jarupong/october46/j4610031.htm>
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2542). **การวางแผนการและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว**. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชมรมผู้ประกอบการค้าด้านอาหารจังหวัดมุกดาหาร. (2548). **สมาชิกชมรมผู้ประกอบการค้าด้านอาหารจังหวัดมุกดาหาร**. มุกดาหาร : ชมรม. (เอกสารอัดสำเนา)
- ณิชากร วงศ์พงษ์คำ. (2546). **โครงการและงานออกแบบศูนย์บริการนักท่องเที่ยวจังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). **ทฤษฎีองค์กรรมสมัยใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: แชนโพรพรินต์ติ้ง จำกัด.
- ทักษิณา คุณารัตน์. (2545). **การส่งเสริมการท่องเที่ยวเบื้องต้น**. เชียงใหม่: สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2532). **การบริหารคิด และทำอย่างผู้จัดการใหญ่**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: สิ่งพิมพ์ไทย.
- _____ . (2539). **องค์การและการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 10 . กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- _____ . (2539). **หลักการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนพงศ์ วิชคำหาญ. (2545). **โครงการทำเรือข้ามฟากและศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ตลาดอินโดจีน จ.มุกดาหาร**. วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธวัชชัย งามสันติวงษ์. (2539). **SPSS/PC+ SPSS FOR WINDOWS หลักการและวิธีใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- นิวัตติ โชติวงษ์. (2544). **เครื่องมือและแนวคิดทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: รอยัลเพรส แอนด์ แพค จำกัด.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2540). **การจัดการองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2541). **การส่งเสริมการท่องเที่ยว**. พิมพ์ครั้งที่ 1 [ม.ป.ท.:ม.ป.พ.]
- แผนที่จังหวัดมุกดาหาร**. [ม.ป.ป.] ค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2548, จาก http://travel.sanook.com/story_picture/b/03102_001.gif

- ไพฑูรย์ บุญวัฒน์. (2538). การจัดตั้งองค์กรเพื่อสนับสนุนการเลือกตั้งให้เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม. (รายงานการวิจัย). พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2545). การจัดการยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ธรรมมลการพิมพ์.
- ราชบัณฑิตยสถานและศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2542). ระบบเครือข่าย พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. ค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2548, จาก <http://rirs3.royin.go.th/riThdict/lookup.html>
- เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์. (2539). การบริหารองค์กรยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมนิติ.
- วิจิตร อยู่สภาพ. (2534). การจัดองค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานศึกษา
กรณี : สำนักงานประชาสัมพันธ์และการข่าว กรมอัยการ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขา
บริหารรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). การบริหารการตลาดยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: ไทย
วัฒนาพานิช.
- ศูนย์ประสานงานชมรมสื่อมวลชนจังหวัดมุกดาหาร. (2544). แขวงสะพานเขต. ค้นเมื่อ 5 สิงหาคม
2548, จาก <http://www.mukweb.com>
- สุรินทร์ รัฐเลิศกานต์. (2540). เทคนิคการเขียนคำอธิบายลักษณะงาน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานจังหวัดมุกดาหาร. (2547). ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดมุกดาหาร. ค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2548,
จาก <http://www.mukdahan.go.th/genneralset.htm>
- _____. (2548). แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี พ.ศ.2548-2551 จังหวัดมุกดาหาร. กลุ่มงาน
ยุทธศาสตร์การพัฒนจังหวัด.
- สำนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ นครราชสีมา. (2548). รายชื่อบริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
จังหวัดมุกดาหาร. ค้นเมื่อ 27 กันยายน 2548 , จาก <http://www.simatat.or.th>
- สำนักงานพานิชจังหวัดมุกดาหาร. (2547). ข้อมูลจังหวัดด้านพานิชยกรรม. ค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2548,
จาก <http://www.mukechamber.com/>
- สำนักงบประมาณ. (2546). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระบบบริหารงานจังหวัดแบบ
บูรณาการ พ.ศ. 2546. ค้นเมื่อ วันที่ 19 มีนาคม 2549, จาก [http://www.bb.go.th/support/
bud_law/province_ad/bud-province46.htm](http://www.bb.go.th/support/bud_law/province_ad/bud-province46.htm)
- สำนักงานสถิติจังหวัดมุกดาหาร. (2547). ข้อมูลด้านประชากร. ค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2548, จาก
<http://www.moi.go.th/mukdahan>

- สำเร็จ จันทรสวรรณ และ สวรรณ บัวทวน. (2541). **คู่มือการใช้สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์**.
 ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อภิชาติ อุ่นเกิด. (2543). **รูปแบบการบริหารองค์กรกีฬาของสมาคมกีฬาจังหวัดในประเทศไทย**.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Asian Development Bank. (1999). **Impact Evaluation Study of Asian Development's Program of
 Subregional Economic Cooperation in the Greater Mekong Subregion**, Asian Development
 Bank, Japan. [n.p.]
- Dubrin, A.J. and R.D. Ireland. (1993). **Management & Organization**. 2th ed. Ohio: South-western
 Publishing Co.
- Gibson, James L. John M. Ivancevich & James H. Donnelly. (1973). **Organizations: Structure
 Process and Behavior**. Texas: Business Publications Inc.
- Griffin, R.W. (1999). **Management**. 6 th ed. U.S.A.: Houghton Mifflin Company.
- Japan International Cooperation Agency, Committee for Planning and Cooperation Lao People's
 Democratic Republic, Office of the National Economic and Social Development Board,
 Kingdom of Thailand. (2001). **Development Vision and Cooperation Programs for Cross
 Border Region, Final Report**. Japan International Development Center of Japan. [n.p.]
- Koontz, H. & H. Wehrich. (1988). **Management**. Singapore: McGraw-Hill, Inc.
- Robbins, S. P. (1993). **Organizational Behavior**. 6 th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Robbins, S. P. & M. Coulter. (1999). **Management**. 6 th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างเครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความต้องการศูนย์บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ จังหวัดมุกดาหาร

แบบสอบถามได้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการศูนย์บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ จังหวัดมุกดาหาร เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการจัดองค์กรศูนย์บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดนจังหวัดมุกดาหาร แบบสอบถามการวิจัยนี้มี 2 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความต้องการศูนย์บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (Tourism one stop service)

ข้อมูลที่ท่านให้ ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับ และจะใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น และขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นางสาวนิรมล พรหมนิล

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการการท่องเที่ยว

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความต้องการศูนย์บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ จังหวัดมุกดาหาร

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
- คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย หน้าหัวข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
1. เพศ
- ชาย หญิง
2. อายุ
- 15 – 20 ปี 21- 30 ปี
- 31 – 40 ปี ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา
- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า อนุปริญญา
- ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- อื่น ๆ (ระบุ).....
4. รายได้ (บาท/เดือน)
- ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001 – 10,000 บาท
- 10,001 – 20,000 บาท ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป
5. อาชีพ
- นักเรียน/นักศึกษา รับราชการ
- ค้าขาย รับจ้าง
- ธุรกิจส่วนตัว พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- พนักงานของรัฐ พนักงานเอกชน
- อื่น ๆ (ระบุ)
6. ท่านเดินทางมาจังหวัดมุกดาหารครั้งนี้กี่คน
- 1-2 คน 3-5 คน
- 6-8 คน มากกว่า 8 คน
7. เดินทางมาจาก (ระบุภาค).....

ส่วนที่ 2 ความต้องการศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (Tourism one stop service)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย หน้าหัวข้อที่ตรงกับความต้องการของท่าน

นิยามศัพท์ ศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นสถานที่ที่รวบรวมการอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวทุกรูปแบบไว้ ณ สถานที่แห่งเดียว

1. ความต้องการบริการท่องเที่ยวในศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

การบริการ	ความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ต้องการ
1. ด้านข้อมูล					
1.1 แหล่งท่องเที่ยว/การปฏิบัติตน					
1.1.1 จังหวัดมุกดาหาร					
1.1.2 สปป.ลาว					
1.1.3 เวียดนาม					
1.2 การเดินทาง เส้นทาง					
1.2.1 จังหวัดมุกดาหาร					
1.2.2 สปป.ลาว					
1.2.3 เวียดนาม					
1.3 ที่พัก					
1.3.1 จังหวัดมุกดาหาร					
1.3.2 สปป.ลาว					
1.3.3 เวียดนาม					
1.4 ร้านอาหาร					
1.4.1 จังหวัดมุกดาหาร					
1.4.2 สปป.ลาว					
1.4.3 เวียดนาม					
1.5 การเข้า-ออกประเทศ					
1.6 สินค้าที่ระลึก					
1.6.1 จังหวัดมุกดาหาร					
1.6.2 สปป.ลาว					
1.6.3 เวียดนาม					

การบริการ	ความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ต้องการ
2. ด้านการนำเที่ยว					
2.1 มัคคุเทศก์					
2.1.1 จังหวัดมุกดาหาร					
2.1.2 สปป.ลาว					
2.1.3 เวียดนาม					
2.2 รายการท่องเที่ยว					
2.2.1 จังหวัดมุกดาหาร					
2.2.2 สปป.ลาว					
2.2.3 เวียดนาม					
2.3 อื่น ๆ					
3. บริการจองที่พัก					
3.1 จังหวัดมุกดาหาร					
3.2 สปป.ลาว					
3.3 เวียดนาม					
4. ด้านคมนาคม/ขนส่ง					
4.1 บริการจองตั๋วโดยสาร					
4.1.1 จังหวัดมุกดาหาร					
4.1.2 สปป.ลาว					
4.1.3 เวียดนาม					
4.2 บริการซื้อตั๋วโดยสาร					
4.2.1 จังหวัดมุกดาหาร					
4.2.2 สปป.ลาว					
4.2.3 เวียดนาม					
4.3 บริการเช่ารถ					
4.3.1 จังหวัดมุกดาหาร					
4.3.2 สปป.ลาว					
4.3.3 เวียดนาม					

การบริการ	ความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ต้องการ
4.4 อื่น ๆ.....					
5. บริการร้านอาหาร					
6. การเข้า - ออกประเทศไทย					
7. ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว					
8. ร้านขายสินค้าของที่ระลึก					

2. บริการ/กิจกรรมอื่น ๆ ที่ควรมีในศูนย์บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

.....

.....

.....

.....

3. ลักษณะของศูนย์บริการท่องเที่ยวที่คาดหวัง

.....

.....

.....

.....

4. ลักษณะของที่ตั้งที่เหมาะสม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีการคมนาคมที่สะดวก
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย
- เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความนิยม/มีการขยายตัวและมีแนวโน้มนักท่องเที่ยวสูงขึ้น
- เป็นพื้นที่ที่ได้รับการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวจากหน่วยงานต่างๆ
- เป็นสถานที่สำคัญของจังหวัด
- อื่น ๆ (ระบุ).....

5. ที่ตั้งที่ต้องการ

- ตลาดอินโดจีน สะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่ 2 อื่น ๆ (ระบุ).....

6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี ประโยชน์
1. ประหยัดเวลาในการหาข้อมูล/ ขอใช้บริการกับหน่วยงานท่องเที่ยว					
2. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการหาข้อมูล/ ขอใช้บริการกับหน่วยงานท่องเที่ยว					
3. ได้ข้อมูลการท่องเที่ยว					
3.1 ชัดเจน ถูกต้อง					
3.2 ครบถ้วน					
4. ส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัด					
5. อื่น ๆ.....					

7. ท่านต้องการให้มีการจัดตั้งการศูนย์บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จดังกล่าวหรือไม่

 ต้องการ

 ไม่ต้องการ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

แบบสัมภาษณ์สำหรับหน่วยงานและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
เรื่อง การจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดน
จังหวัดมุกดาหาร

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดนจังหวัดมุกดาหาร แบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นางสาวนิรมล พรหมนิล
นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการการท่องเที่ยว
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แบบสัมภาษณ์สำหรับหน่วยงานและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
เรื่อง การจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดน
จังหวัดมุกดาหาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน

1. ชื่อหน่วยงาน/บริษัท
2. ลักษณะการประกอบการ.....
3. สินค้า/บริการ/หน้าที่
.....
.....
.....
.....
.....
.....
4. ระบบ/ขั้นตอนการให้บริการ
.....
.....
.....
.....
.....
.....
5. เวลาในการให้บริการ.....
6. โครงสร้างองค์กร/สายการบังคับบัญชา
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดองค์กรศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

1. **วิสัยทัศน์ที่เหมาะสมของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. **รูปแบบความร่วมมือ/การเชื่อมโยงการทำงานในการจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. **ปัญหาในการเข้าร่วมมือ/ทำงานกับศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. ลักษณะที่ตั้งของศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่เหมาะสม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ที่ตั้งที่เหมาะสม.....

ภาคผนวก ข

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

พ.ศ. 2546

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี
ว่าด้วยระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ
พ.ศ. ๒๕๔๖

โดยที่เห็นการสมควรสนับสนุนให้การปฏิบัติราชการของจังหวัดต่าง ๆ เป็นการ
บริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ เพื่อให้มีหน่วยงานเชิงยุทธศาสตร์ภาครัฐในระดับพื้นที่ที่มีศักยภาพ
และสมรรถภาพสูง สามารถประสานและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ
และหน่วยงานอื่นของรัฐ และส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและชุมชนในพื้นที่
ให้สามารถริเริ่ม แก้ไขปัญหา และพัฒนาพื้นที่ของตนเอง รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดระบบงานที่มี
กระบวนการสร้างความเห็นพ้องต้องกันของทุกภาคส่วนในสังคม เพื่อให้ประชาชนได้รับการ
ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการบริหาร
ราชการระดับพื้นที่

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร
ราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และมาตรา ๓๘ วรรคสี่ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ
แผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน
(ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๕ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้
ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยระบบการบริหารงาน
จังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. ๒๕๔๖”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา
เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัฒนาความร่วมมือระหว่างภาครัฐบาลและ
ภาคเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ พ.ศ. ๒๕๓๕

(๒) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัฒนาความร่วมมือระหว่างภาครัฐบาล
และภาคเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

(๓) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัฒนาความร่วมมือระหว่างภาครัฐบาล
และภาคเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๓

/ ข้อ ๔

ข้อ ๕ ในระเบียบนี้

“การบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ” หมายความว่า การบริหารราชการของจังหวัด เพื่อให้จังหวัดสามารถบริหารงาน แก้ไขปัญหา และพัฒนาพื้นที่ในเขตจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับประโยชน์สูงสุด โดยมีการบูรณาการ ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ สรรพกำลังและทรัพยากรในจังหวัด และการทำงานประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในสังคมอย่างมีทิศทางและเป้าหมายร่วมกัน รวมทั้งมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานในการบริหาร การพัฒนา การป้องกัน และการแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่จังหวัดอย่างชัดเจน

“กลุ่มจังหวัด” หมายความว่า การจัดกลุ่มจังหวัดที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างพื้นที่ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ หรือมีความเกี่ยวเนื่องทางเศรษฐกิจ การผลิต การค้า การลงทุน หรือมีลักษณะปัญหาเฉพาะที่เชื่อมโยงระหว่างพื้นที่ที่จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างจังหวัด ซึ่งเป็นการจัดเพื่อประสานความร่วมมือ สรรพกำลัง และการใช้ทรัพยากรระหว่างจังหวัด เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

“รัฐวิสาหกิจ” หมายความว่า รัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง แต่ไม่รวมถึงกรุงเทพมหานคร

“ภาครัฐ” หมายความว่า ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานอื่นของรัฐ

“ภาคเอกชน” หมายความว่า องค์กรเอกชน นิติบุคคลเอกชน คณะบุคคลที่เป็นผู้แทนกลุ่มธุรกิจหรือกลุ่มอาชีพ หรือบุคคลในองค์กรพัฒนาเอกชนหรือประชาคม

“ภาคประชาชน” หมายความว่า ประชาชน นักวิชาการ หรือบุคคลอื่น

ข้อ ๕ ให้นำยกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจวินิจฉัยตีความเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามระเบียบนี้

- ๓ -

หมวด ๑
การบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ ๖ การบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการให้ค้ำึงถึงหลักการ ดังต่อไปนี้

(๑) การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์การพัฒนภาคยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัด และยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

(๒) กำหนดให้ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในจังหวัดเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างยั่งยืน สร้างศักยภาพในการแข่งขัน และแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อน ความล่าช้า และความสิ้นเปลือง

(๓) ส่วนราชการในราชการส่วนกลางและในพื้นที่จังหวัดให้การสนับสนุนการจัดองค์กร บุคลากร งบประมาณ และข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับอย่างเพียงพอ เพื่อการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงไปสู่ระดับปฏิบัติ

(๔) สนับสนุนนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นด้วยการทำให้เกิดการยอมรับต่อเป้าหมายการทำงานร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากกว่ามุ่งเน้นการกำกับดูแลแต่เพียงอย่างเดียว เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และมีความโปร่งใสมากขึ้น

(๕) ส่งเสริมการกระจายอำนาจการตัดสินใจไปสู่ผู้ปฏิบัติและมีศูนย์รวมข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานข้อมูลในการบริหารและติดตามประเมินผล

(๖) มีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จของการทำงานไว้ในระดับชาติ โดยให้คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการสามารถกำหนดรายละเอียดการปฏิบัติและตัวชี้วัดในระดับจังหวัดได้เอง

ข้อ ๗ การบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการมีภารกิจหลัก ภายใต้อุดมการณ์ การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ดังนี้

(๑) สร้างความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจและแก้ไขปัญหาความยากจนในจังหวัด

(๒) สร้างสังคมที่สงบสุขและพึงปรารถนาาร่วมกัน

(๓) สร้างการพัฒนาให้เกิดคุณภาพที่ยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชน

(๔) บริหารราชการให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

/(๕)

- ๔ -

- (๕) ทราบ เข้าใจ และแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนในจังหวัด
- (๖) ปฏิบัติภารกิจอันเป็นแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐและนโยบายของรัฐบาล เช่น การแก้ไขปัญหายาเสพติด การแก้ไขปัญหามือถือพิพล และการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ข้อ ๘ ผู้ว่าราชการจังหวัดในระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการมีหน้าที่ดังต่อไปนี้
- (๑) เป็นผู้ชี้นำกลยุทธ์ โดยทำหน้าที่นำยุทธศาสตร์ของชาติไปกำหนดเป็นระเบียบวาระของพื้นที่ รวมทั้งนำปัญหาและความต้องการของพื้นที่มากำหนดเป็นแนวทางริเริ่มแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่
- (๒) เป็นหัวหน้าทีมประสานการทำงานของทุกภาคส่วนในสังคมให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้น โดยสนับสนุนให้มีการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นทีม เสริมสร้างการให้กำลังใจและกระตุ้นเพื่อไปสู่เป้าหมาย และสนับสนุนการแก้ไขปัญหารวมทั้งให้การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน
- (๓) สร้างระบบสนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งในการทำหน้าที่ให้บริการพื้นฐานแก่ประชาชนและพัฒนาท้องถิ่น
- (๔) เสริมสร้างให้มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการทำงาน และมีการกำกับดูแลที่เหมาะสม
- (๕) พัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และกระทำตนเป็นตัวอย่างแก่ผู้ปฏิบัติงาน

หมวด ๒

องค์กรกำกับและดำเนินการ
การบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ ๙ ให้มีคณะกรรมการสนับสนุนระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ เรียกโดยย่อว่า "กสจ." ประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------------|------------------|
| (๑) นายกรัฐมนตรี | ประธานกรรมการ |
| (๒) รองนายกรัฐมนตรีทุกคน | รองประธานกรรมการ |
| (๓) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย | กรรมการ |

/(๕)

- ๕ -

- | | | |
|------|--|----------------------------|
| (๔) | ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี | กรรมการ |
| (๕) | เลขาธิการคณะกรรมการ
ข้าราชการพลเรือน | กรรมการ |
| (๖) | เลขาธิการคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ | กรรมการ |
| (๗) | เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา | กรรมการ |
| (๘) | เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการ
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ | กรรมการ |
| (๙) | ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ | กรรมการ |
| (๑๐) | อธิบดีกรมบัญชีกลาง | กรรมการ |
| (๑๑) | ประธานกรรมการหอการค้าไทย | กรรมการ |
| (๑๒) | ประธานสภาอุตสาหกรรม
แห่งประเทศไทย | กรรมการ |
| (๑๓) | ประธานสมาคมธนาคารไทย | กรรมการ |
| (๑๔) | ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งประธานกรรมการแต่งตั้ง
จากภาคเอกชนไม่เกินสามคน และ
นักวิชาการอีกไม่เกินสามคน | กรรมการ |
| (๑๕) | ปลัดกระทรวงมหาดไทย | กรรมการและเลขานุการ |
| (๑๖) | รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ฝ่ายบริหาร | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
- ข้อ ๑๐ ให้ กสจ. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้
- (๑) กำหนดกรอบนโยบาย วางระบบ แนวทาง มาตรการในการบริหารงาน
จังหวัดแบบบูรณาการ และกำหนดแนวทางในการแปลงนโยบายรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติในระดับจังหวัด
 - (๒) อำนวยการและประสานการดำเนินงาน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ
ภาคเอกชนให้การสนับสนุน
 - (๓) เสนอแนะและแก้ไขปัญหาเพื่อให้การบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการสัมฤทธิ์ผล
 - (๔) เสนอต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้าของรัฐบาลหรือรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง
ให้ส่วนราชการและหน่วยงานอื่นของรัฐปรับปรุงระบบการทำงาน ระบบการบริหารงานบุคคล ระบบ
งบประมาณ ระบบการเงินการคลัง หรือระบบการบริหารราชการแผ่นดินอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับ
ระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

(๕)

- ๖ -

(๕) กำหนดกรอบแนวทางการติดตามประเมินผลการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

(๖) ดำเนินการประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจกับสื่อมวลชน ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

(๗) แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือการปฏิบัติงานตามที่เห็นสมควร โดยมีปลัดกระทรวงที่เกี่ยวข้องเป็นประธานคณะกรรมการ

(๘) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๑ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามข้อ ๙ (๑๔) อยู่ในตำแหน่งได้คราวละสองปี และอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งเนื่องจากครบวาระ ให้กรรมการผู้ซึ่งพ้นจากตำแหน่งอยู่ในตำแหน่งต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ข้อ ๑๒ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามข้อ ๙ (๑๔) พ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) เป็นบุคคลล้มละลาย

(๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นความผิดลหุโทษหรือความผิดอันได้กระทำโดยประมาท

(๖) ประธานกรรมการให้ออก

ข้อ ๑๓ ให้มีคณะกรรมการยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด เรียกโดยย่อว่า “กกจ.” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรี
ซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

รองประธานกรรมการ

(๓) ผู้ว่าราชการจังหวัดในกลุ่มจังหวัด

กรรมการ

(๔) ผู้แทนส่วนราชการของราชการ

กรรมการ

ส่วนกลาง หรือราชการส่วนกลาง

ในระดับภาคหรือเขตซึ่งประธานกรรมการ

แต่งตั้ง

- ๗ -

- แต่งตั้งจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
จำนวนไม่น้อยกว่าห้าคนแต่ไม่เกินเจ็ดคน
- (๕) ผู้ทรงคุณวุฒิจากภาคเอกชนซึ่ง กรรมการ
ประธานกรรมการแต่งตั้ง
จำนวนไม่น้อยกว่าห้าคนแต่ไม่เกินเจ็ดคน
- (๖) ผู้ทรงคุณวุฒิจากภาคประชาชนซึ่ง กรรมการ
ประธานกรรมการแต่งตั้ง
จำนวนไม่น้อยกว่าห้าคนแต่ไม่เกินเจ็ดคน
- (๗) ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี กรรมการและเลขานุการ
ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- (๘) ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย กรรมการ
ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และผู้ช่วยเลขานุการ

การแต่งตั้งกรรมการตาม (๕) (๖) และ (๗) ให้ประธานกรรมการคำนึงถึงความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ หรืออำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหรือผู้ซึ่งจะได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการ ที่จะสามารถมีส่วนร่วมในการปฏิบัติให้สำเร็จตามภารกิจและเป้าหมายในการดำเนินงานของกลุ่มจังหวัด ทั้งนี้ ในกรณีที่นโยบายหรือภารกิจเปลี่ยนแปลงไป ประธานกรรมการสามารถปรับเปลี่ยนการแต่งตั้ง กรรมการดังกล่าวให้เหมาะสมกับนโยบายหรือภารกิจใหม่ได้

ข้อ ๑๔ ให้ กกจ. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) บูรณาการการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ และยุทธศาสตร์การพัฒนภาค โดยส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคี การพัฒนา
- (๒) ส่งเสริม ประสานความร่วมมือการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเสริมสร้างศักยภาพ ในการแข่งขันของประเทศ รวมทั้งป้องกัน และแก้ไขปัญหาภายในกลุ่มจังหวัดและระหว่างกลุ่มจังหวัด
- (๓) กำกับ ให้คำแนะนำ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานภายในกลุ่ม จังหวัดที่รับผิดชอบ แล้วรายงานคณะกรรมการสนับสนุนระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ
- (๔) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่เห็นสมควร มอบหมาย
- (๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการสนับสนุนระบบการบริหารงานจังหวัด แบบบูรณาการมอบหมาย

/ข้อ ๑๕

- ๘ -

ข้อ ๑๕ ให้นำความในข้อ ๑๑ และข้อ ๑๒ มาใช้บังคับกับวาระการดำรงตำแหน่ง และพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามข้อ ๑๓ (๕) และ (๖) โดยอนุโลม

ข้อ ๑๖ ให้มีคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ เรียกโดยย่อว่า "กบจ." ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------|
| (๑) ผู้ว่าราชการจังหวัด | ประธานกรรมการ |
| (๒) รองผู้ว่าราชการจังหวัด | รองประธานกรรมการ |
| (๓) ผู้ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจาก
ผู้แทนส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่น
ของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ภาคเอกชน และภาคประชาชน
โดยมีจำนวนตามความเหมาะสมของภารกิจจังหวัด | กรรมการ |
| (๔) หัวหน้าสำนักงานจังหวัด | กรรมการและเลขานุการ |

ให้นำความในวรรคสองของข้อ ๑๓ มาใช้บังคับกับการแต่งตั้งกรรมการตาม (๓) ด้วยโดยอนุโลม

ข้อ ๑๗ ให้ กบจ. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) จัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด แผนงานหรือโครงการ โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนา ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาค และยุทธศาสตร์ชาติ
- (๒) ส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้มีการพัฒนาให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัด
- (๓) บูรณาการการจัดทำแผนงานและโครงการพัฒนา โดยการประสานงานกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งภาคเอกชน
- (๔) กำกับ ให้คำแนะนำ และติดตามประเมินผลการดำเนินงานภายในจังหวัด
- (๕) เชิญส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ภาคเอกชน และบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมชี้แจง ให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็น หรือส่งเอกสารตามที่เห็นสมควร
- (๖) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานระดับพื้นที่เพื่อดำเนินการด้านต่าง ๆ
- (๗) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดมอบหมาย

/ในการ

- ๙ -

ในการดำเนินการตาม (๕) ให้มีคณะอนุกรรมการตรวจสอบและกำกับดูแลการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ ซึ่ง กบจ. มีมติแต่งตั้งจากผู้แทนส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และบุคคลซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการตรวจสอบหรือการประเมินผล จำนวนเจ็ดคน ทำหน้าที่จัดทำรายงานการตรวจสอบและประเมินผลเสนอ กบจ.

ข้อ ๑๘ ให้นำความในข้อ ๑๑ และข้อ ๑๒ มาใช้บังคับกับวาระการดำรงตำแหน่งและพ้นจากตำแหน่งของกรรมการซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งด้วยโดยอนุโลม

ข้อ ๑๙ ระเบียบวิธีการประชุม การดำเนินการประชุม องค์ประชุม และการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประชุม ให้เป็นไปตามที่ที่ประชุม กบจ. มีมติกำหนด ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความไม่ซับซ้อนของพิธีการ การระดมความคิดเห็น การปฏิบัติงานเป็นทีม เน้นความสัมพันธ์และการร่วมมือของผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก และสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย

หมวด ๓

การสนับสนุนระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ ๒๐ ให้มีการสนับสนุนระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ โดยให้สำนักงบประมาณ และส่วนราชการตามนิยามของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการบริหารงบประมาณจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. ๒๕๕๖ ที่ดำเนินการในจังหวัดนั้น แจงรายละเอียดข้อมูลแผนงาน โครงการ และงบประมาณที่จัดสรร ให้แก่จังหวัดภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีผ่านการพิจารณาของรัฐสภา เพื่อให้จังหวัดบูรณาการและประสานการใช้งบประมาณของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัด ในการนี้ ให้สำนักงบประมาณวางแผนทางการแจงรายละเอียดข้อมูลแผนงาน โครงการ และงบประมาณที่จัดสรร เพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการด้านงบประมาณ ผู้ว่าราชการจังหวัดจะขอให้รัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการในจังหวัด ดำเนินการตามวรรคหนึ่งด้วยก็ได้

ข้อ ๒๑ การบริหารงบประมาณจังหวัดแบบบูรณาการ การมอบอำนาจบริหารงบประมาณ การโอนงบประมาณของหน่วยงานในสังกัดส่วนราชการที่ต้องดำเนินการในส่วนภูมิภาค การให้เงินเหลือจ่ายของส่วนราชการที่ได้ดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายแล้ว การใช้จ่าย

- ๑๐ -

รบบกลางที่จัดสรรให้จังหวัด และรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการบริหารงบประมาณจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. ๒๕๕๖

ข้อ ๒๒ ให้มีคณะกรรมการควบคุม กำกับ ดูแลการใช้จ่ายงบประมาณของจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ตามที่ กสจ. กำหนด โดยผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากผู้แทนส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และบุคคลซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ ทนต่อการบริหารงบประมาณ จำนวนเจ็ดคน

ข้อ ๒๓ ในการจัดซื้อจัดจ้างของจังหวัดแบบบูรณาการ ให้ส่วนราชการมอบอำนาจการซื้อจัดจ้างให้กับผู้ว่าราชการจังหวัดและหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดลงไปถึงหัวหน้าหน่วยงาน ผู้ให้บริการประชาชนในสัดส่วนที่เหมาะสม ในกรณีนี้ จังหวัดจะวางระบบการจัดหาพัสดุด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

ข้อ ๒๔ ให้มีคณะกรรมการควบคุม กำกับ ดูแลการจัดซื้อจัดจ้างของจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ตามที่ กสจ. กำหนด โดยผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากผู้แทนส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และบุคคลซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ ทางด้านการบริหาร การบัญชี หรือการพัสดุ จำนวนเจ็ดคน

ข้อ ๒๕ ให้มีระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของจังหวัดแบบบูรณาการและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการ ดังนี้

(๑) ให้จังหวัดดำเนินการจัดให้มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของจังหวัด ซึ่งมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งข้อมูลการบริหารงานบุคคล แผนงาน โครงการพัฒนาจังหวัด ผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด การไร้ประโยชน์ที่ดินและสินทรัพย์ ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานตลอดจนความเดือดร้อนของประชาชน และฐานข้อมูลอื่น โดยจัดให้มีการวางระบบเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศและการสื่อสารระหว่างส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในระดับจังหวัด กลุ่มจังหวัด และภาคเอกชน โดยมีศูนย์ข้อมูลสารสนเทศกลางของจังหวัดทำหน้าที่เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายทั้งแนวตั้งและแนวราบ

(๒) ให้จังหวัดพัฒนาระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของจังหวัด ให้ไปถึงขั้น e-Province และมี website ของจังหวัด เพื่อให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวของจังหวัดได้ และสามารถที่จะให้บริการประชาชนโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ต่อไป

(๓) ให้จังหวัดปฏิบัติตามมาตรฐานการพัฒนาเว็บเทคโนโลยีสารสนเทศและ

/การสื่อสาร

- ๑๑ -

การสื่อสาร และวางระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่สามารถกำหนดระดับหรือชั้นในการเข้าถึง และการเรียกใช้ข้อมูล

(๙) ให้จังหวัดจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศให้ประชาชนสามารถรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวของจังหวัดได้อย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๒๖ ให้มีคณะกรรมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ตามที่ กบจ. กำหนด โดยผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากผู้แทนส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และบุคคลซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีความรู้ และประสบการณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนเจ็ดคน

ข้อ ๒๗ เพื่อก่อประโยชน์ในการบริหารจังหวัดแบบบูรณาการด้านบุคลากรให้จังหวัด จัดให้มีการพัฒนาระบบราชการและการบริหารงานบุคคลของจังหวัดให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้มีการพัฒนาบุคลากรในจังหวัดเพื่อยกระดับความสามารถ ในการปฏิบัติงาน พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ปรับเปลี่ยนค่านิยม ทักษะคิด และวิธีการทำงานของ ข้าราชการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ข้อ ๒๘ ให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและยุทธศาสตร์กำลังคนของจังหวัด ซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานกรรมการ รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ งานด้านพัฒนาระบบราชการและกำลังคน เป็นรองประธานกรรมการ ผู้ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง จากผู้แทนส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ทรงคุณวุฒิจากภาคเอกชนและ ภาคประชาชน โดยมีจำนวนตามความเหมาะสมของภารกิจจังหวัด และมีสำนักงานจังหวัดทำหน้าที่ เป็นฝ่ายเลขานุการ และเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาระบบราชการและการบริหารกำลังคนของ จังหวัด

ให้คณะกรรมการตามวรรคหนึ่งมีหน้าที่เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่ผู้ว่าราชการ จังหวัด เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบราชการและวิธีการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมทั้งจัดทำฐานข้อมูลกำลังคนของจังหวัด กำหนดยุทธศาสตร์ และวางแผนการบริหารและพัฒนากำลังคน ให้คำปรึกษาแก่ผู้ว่าราชการจังหวัดในการสรรหา แต่งตั้ง หรือโยกย้าย พิจารณาความดีความชอบ หรือลงโทษทางวินัย

ในกรณีที่การใช้อำนาจบริหารงานบุคคลเกินอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้ท ำความเห็นเสนอส่วนราชการต้นสังกัดพิจารณาดำเนินการให้เป็นไปตามความเห็นของคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการและยุทธศาสตร์กำลังคนของจังหวัด

/ข้อ ๒๘

- ๑๒ -

ข้อ ๒๙ ในกรณีที่จะเขียนนี้มิได้กำหนดไว้ ให้ส่วนราชการมอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแบบบูรณาการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแบบบูรณาการสามารถวินิจฉัยสั่งการได้ในลักษณะครบคลุม ครอบคลุมเหตุการณ์ หรือใช้ดุลพินิจให้อำนาจการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้ว่าราชการจังหวัด หรือเพื่อให้มีการมอบอำนาจด้านการบริหารงานบุคคลให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถกำกับดูแลบังคับบัญชาข้าราชการในจังหวัดได้อย่างมีเอกภาพ

หมวด ๔

การจัดทำความตกลง

ข้อ ๓๐ การจัดทำความตกลงของผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อกำหนดมาตรการกำกับ การปฏิบัติราชการ ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๓๑ ให้โอนบรรดากิจการของคณะกรรมการร่วมภาครัฐบาลและเอกชนเพื่อ แก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ และคณะกรรมการส่งเสริมงานคณะกรรมการร่วมภาครัฐบาลและเอกชน เพื่อแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ ภาคจังหวัด ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัฒนา ความร่วมมือระหว่างภาครัฐบาลและภาคเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ พ.ศ. ๒๕๓๔ และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่มีอยู่ในวันก่อนวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ไปเป็นของคณะกรรมการสนับสนุนระบบ การบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

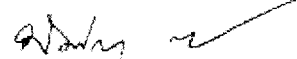
พันตำรวจโท



(ทักษิณ ชินวัตร)

นายกรัฐมนตรี

ท่านนายกตั้ง


(นางพิมพ์ศกา หอสังคะณะ)
ปลัดกร ๘๖ สำนักปลัดกร

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างกระดาษทำการเพื่อเตรียมจัดทำกาของบประมาณจังหวัดแบบบูรณาการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550

กระดาศทำการ
เพื่อเตรียมจัดทำคำของบประมาณจังหวัดแบบบูรณาการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550
จำแนกรายโครงการ

กลุ่มจังหวัด..... จังหวัด.....
หน่วยงานที่รับผิดชอบ กรม..... กระทรวง.....

ชื่อโครงการ.....

ประเภทโครงการ โครงการกลุ่มจังหวัด โครงการจังหวัด

ลำดับความสำคัญของโครงการ ที่.....

หน่วยงานรับผิดชอบระดับพื้นที่.....

ส่วนที่ 1 ความสอดคล้อง/เชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด ยุทธศาสตร์จังหวัด

เป้าประสงค์ กลยุทธ์ของจังหวัด และผลผลิต/โครงการของหน่วยงาน

1. ประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน (ระบุเพียง 1 เรื่อง)
(เลขรหัสอ้างอิง - -)
 - จัดความยากจน
 - การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ
 - การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลแข่งขันได้
 - การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - การต่างประเทศและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
 - การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
 - การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม
 - การรักษาความมั่นคงของรัฐ
2. ยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด (ระบุเพียง 1 ยุทธศาสตร์)
.....
3. ยุทธศาสตร์จังหวัด (ระบุเพียง 1 ยุทธศาสตร์)
.....
4. เป้าประสงค์ของจังหวัด (ระบุเพียง 1 เป้าประสงค์)
.....

5. กลยุทธ์ ของจังหวัด (ระบุเพียง 1 กลยุทธ์)
.....
6. ความสอดคล้องกับผลผลิต/โครงการของหน่วยงาน (ระบุเพียง 1 ผลผลิต/
โครงการ)

ส่วนที่ 2 : รายละเอียดโครงการ

1. หลักการและเหตุผล
.....
.....
.....
2. วัตถุประสงค์ของโครงการ
.....
.....
.....
3. กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับผลประโยชน์.....
จำนวน.....(ระบุหน่วยนับ)
4. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ (เชิงปริมาณ)
.....
.....
.....
5. สถานะโครงการ
 โครงการต่อเนื่อง โครงการใหม่
6. ระยะเวลาดำเนินโครงการ.....ปี เริ่มต้นปี.....สิ้นสุดปี.....
7. วงเงินของโครงการ.....บาท
 7.1 เงินงบประมาณบาท
 7.2 เงินนอกงบประมาณ.....บาท
 (ระบุแหล่งเงิน)
 7.3 เงินสมทบจาก อปทบาท

8. รายละเอียดค่าของประมาณ ปี 2550 จำแนกตามงบรายจ่าย

หน่วย : บาท

ลำดับ ที่	งบรายจ่าย	ค่าขอตั้ง ปี 2550	คำอธิบาย
1	งบดำเนินงาน		
1.1	ค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ		
1.1.1	ค่าตอบแทน		
	- (ระบุรายการ)		
	-		
1.1.2	ค่าใช้สอย		
	- (ระบุรายการ)		
	-		
1.1.3	ค่าวัสดุ		
	- (ระบุรายการ)		
	-		
1.2	ค่าสาธารณูปโภค		
	- (ระบุรายการ)		
	-		

ลำดับ ที่	งบรายจ่าย	หน่วย นับ	จำนวน หน่วย	ราคาต่อ หน่วย	ค่าขอตั้ง ปี 2550	สรุปค่าชี้แจง
2	งบลงทุน					
2.1	ค่าครุภัณฑ์					
	- (ระบุรายการ)					
2.2	ค่าที่ดินและ สิ่งก่อสร้าง					
	- (ระบุรายการ)					
	-					

ลำดับ ที่	งบรายจ่าย	เป้าหมาย		คำขอตั้ง ปี 2550	สรุปค่าใช้จ่าย
		หน่วยนับ	จำนวน		
3	งบเงินอุดหนุน				
3.1	รายการ.....(ระบุ)				
3.1.1	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับ				
3.1.2	บุคลากร				
3.1.3	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการ ดำเนินงาน				
	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการ ลงทุน				
3.2	รายการ.....(ระบุ)				
3.2.1	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับ				
3.2.2	บุคลากร				
3.2.3	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการ ดำเนินงาน				
	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการ ลงทุน				
4	งบรายจ่ายอื่น				
4.1	รายการ.....(ระบุ)				
4.1.1	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับ				
4.1.2	บุคลากร				
4.1.3	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการ ดำเนินงาน				
	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการ ลงทุน				
4.2	รายการ.....(ระบุ)				
4.2.1	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับ				
4.2.2	บุคลากร				
4.2.3	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการ ดำเนินงาน				
	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการ ลงทุน				

ส่วนที่ 3 ความพร้อมของโครงการ

1. การศึกษาโครงการเบื้องต้น
 - ไม่ต้องมี เพราะ.....
 - มีแล้ว
 - ยังไม่มี เพราะ.....
2. ความพร้อมของการศึกษาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
 - ไม่ต้องศึกษา ผ่านคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมฯ แล้ว ยังไม่ผ่าน
3. ความพร้อมของพื้นที่ดำเนินการ
 - มีแล้วและได้รับอนุญาตให้ใช้ได้ตามกฎหมาย ต้องจัดหาใหม่
4. ความพร้อมของแบบรูปราชการ
 - มีและสมบูรณ์ มี แต่ยังไม่สมบูรณ์ ไม่มี
5. ความพร้อมของบุคลากร เครื่องมือและเทคนิค
 - สูง ปานกลาง ต่ำ

ส่วนที่ 4 วิธีดำเนินการ แผนการดำเนินงาน และแผนการใช้จ่ายงบประมาณ

1. วิธีดำเนินการ
 - ดำเนินการเอง จ้างเหมา
2. แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	หน่วยนับ	แผนการดำเนินงาน				
		รวมทั้งสิ้น	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4
1.....						
2.....						
3.....						
ฯลฯ						

3. แผนการใช้จ่ายงบประมาณ

กิจกรรม	บาท	แผนการใช้จ่ายงบประมาณ				
		รวมทั้งสิ้น	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4
1.....						
2.....						
3.....						
ฯลฯ						

ผู้รับผิดชอบโครงการ.....

ตำแหน่ง.....

สถานที่ติดต่อ.....

โทร.....

ภาคผนวก ง
ตัวอย่างหนังสือราชการ

รายชื่อหน่วยงานที่ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทำวิทยานิพนธ์

หน่วยงานภาครัฐ

1. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือเขต 4 จังหวัดนครพนม
2. ศูนย์การท่องเที่ยว กีฬา และนันทนาการ จังหวัดมุกดาหาร
3. สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดมุกดาหาร
4. ด่านตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดมุกดาหาร
5. สถานีตำรวจท่องเที่ยว 4 จังหวัดนครพนม กองกำกับการ 3
6. สำนักงานจังหวัด (กลุ่มงานยุทธศาสตร์และนโยบายจังหวัด)
7. รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวจังหวัด
8. เทศบาล อำเภอเมืองมุกดาหาร
9. องค์การบริหารส่วนจังหวัดมุกดาหาร
10. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด
11. ศาลากลาง จังหวัดมุกดาหาร
12. สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จังหวัดนครราชสีมา

หน่วยงานภาคเอกชน

1. มุกดาสวรรค์ รีสอร์ท
2. โรงแรมริเวอร์อินน์
3. ธารจินดา รีสอร์ท
4. โรงแรมกิมแจ็กซิม
5. ห้างหุ้นส่วนจำกัด สหทรัพย์สิน ประกอบธุรกิจด้านการท่องเที่ยวคือ
 - 5.1 โรงแรมทรัพย์มุกดา
 - 5.2 โรงแรมทรัพย์มุกดา แกรนด์ไฮเทล
 - 5.3 บริษัทขนส่ง จำกัด จังหวัดมุกดาหาร
6. บริษัทปภาวดีการท่องเที่ยว
7. บริษัทกรีนนคร ดีเวลลอปเมนท์ หรือ พลอยการท่องเที่ยว



ที่ ศธ 0514.22.1/ว. 3271

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002

10 พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้จัดการทั่วไปโรงแรมมุกธารา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์สำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว

ด้วย นางสาวนิรมล พรมนิล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การจ้ดองค์การศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดน จังหวัดมุกดาหาร" เพื่อให้การศึกษาของนักศึกษาดังกล่าวบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ้ดองค์การศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ และผลกระทบหลังจากการสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่ 2 แล้วเสร็จ อนึ่ง สำหรับวันและเวลาการเก็บข้อมูลนักศึกษาจะได้ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อความเหมาะสมอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่า
จะได้รับ ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สมจิตร จีงสงวนพรสุข)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

งานบริการการศึกษา

โทรศัพท์ 0-4320-2401 ต่อ 210

โทรสาร 0-4320-2402

แสงจันทร์/เจ้าของเรื่อง

ที่ ศธ 0514.22.1/ว. 3271



คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002

10 พฤศจิกายน 2549

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่เก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้จำหน่ายการสำนักนวัตกรรมการพิมพ์จังหวัดมุกดาหาร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์สำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว

ด้วย นางสาวนิรมล พรหมนิล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การจ้ดองค์การศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชายแดน จังหวัดมุกดาหาร" เพื่อให้การศึกษาของนักศึกษาดังกล่าวบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดองค์การศูนย์บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ และผลกระทบหลังจากการสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขง แห่งที่ 2 แล้วเสร็จ อนึ่ง สำหรับวันและเวลาการเก็บข้อมูลนักศึกษาจะได้ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อความเหมาะสมอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมาก ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สมจิตร์ จึงสงวนพรสุข)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

งานบริการการศึกษา

โทรศัพท์ 0-4320-2401 ต่อ 210

โทรสาร 0-4320-2402

แสลงจันทร์เจ้าของเรื่อง

ประวัติผู้เขียน

นางสาวนิรมล พรหมนิล เกิดเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2523 ณ บ้านแสนพัน ตำบลแสนพัน อำเภอดงหลวง จังหวัดนครพนม จบการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิต(การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว) เมื่อปีการศึกษา 2544 กำลังศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น