50260311 : สาขาวิชาพัฒนศึกษา
คำสำคัญ : กลยุทธ์ / สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์/การรับโอนภารกิจ

ศิวิมล แซ่เล้า : การพัฒนากลยุทธ์การดำเนินงานของสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ภายหลังการรับโอนภารกิจ. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อ.ดร.ธีรศักดิ์ อุ่นอารมย์เลิศ, รศ.ดร. คณิต เขียววิชัย และ ผศ.ดร.นรินทร์ สังข์รักษา. 218 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาศักยภาพในการดำเนินงานด้านต่างๆ ภายหลังการรับโอนภารกิจของสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 2. เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 3. เพื่อศึกษากลยุทธ์ในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาอย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการศึกษาเป็นการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ การศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรของสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่มีอายุงานเกิน 1 ปี จำนวน 51 คน ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ เดือนมีนาคม-เมษายน 2553 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อคำถามปลายเปิด ส่วนการศึกษาในเชิงคุณภาพโดยใช้การวิจัยเอกสารและใช้แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง สัมภาษณ์เชิงลึกกับนายทะเบียนสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาทั้ง 4 แห่ง คือสาขาจังหวัดเชียงใหม่ สาขาจังหวัดภูเก็ต สาขาจังหวัดสงขลา และสาขาจังหวัดนครราชสีมา และสนทนากลุ่มหัวหน้ากลุ่มงานทั้ง 5 กลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพในการดำเนินงานของสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ภายหลังการรับโอนภารกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีศักยภาพมากที่สุดในด้านการดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต ต่ออายุใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ รองลงมา คือ การดำเนินการเกี่ยวกับการชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ และการวางหลักประกันของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และการดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

สภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินของสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ประกอบด้วย 1. ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย คือ ปัญหาความไม่มีเสถียรภาพทางการเมืองที่นำไปสู่เหตุการณ์รุนแรง เช่น การชุมนุมประท้วงของกลุ่มอาชีพต่างๆ นโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการตราพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ คือ สภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยและของโลก 3. ปัจจัยด้านสังคมคือ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรมจำนวนมากของประเทศไทย ความมีอัธยาศัยไมตรีของคนไทย ความสนใจของประชาชนในการขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ และการเพิ่มขึ้นของสถาบันการศึกษาที่เปิดอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ 4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

สภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ประกอบด้วย 1. ปัจจัยด้านบุคลากร มีลักษณะเป็นจุดแข็งคือ บุคลากรมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีกิริยามารยาทที่ดีและมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน 2. ปัจจัยด้านงบประมาณ มีลักษณะเป็นจุดอ่อน คือ งบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน 3. ปัจจัยด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่มีลักษณะเป็นจุดแข็ง คือ สถานที่ตั้งสำนักงานมีความเหมาะสม สะอาดเรียบร้อย เป็นระเบียบ เดินทางสะดวก มีที่นั่งสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ มีลักษณะเป็นจุดอ่อนคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักทะเบียน ฯ สาขาไม่เพียงพอต่อการใช้งาน 4. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ มีลักษณะเป็นจุดแข็ง คือ เป็นองค์กรที่มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ชัดเจน มีการปรับปรุงพัฒนาระบบงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

กลยุทธ์ในการพัฒนาการดำเนินงาน ประกอบด้วย 1. การพัฒนาศักยภาพในการให้บริการประชาชน 2. การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ 3. การพัฒนาระบบบริหารจัดการกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว 4. การตรวจสอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้เป็นไปตามกฎหมาย และ 5. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในสำนักงาน

ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ 1..... 2. ..... 3. .....