

50260311 : สาขาวิชาพัฒนศึกษา

คำสำคัญ: กลยุทธ์ / สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์/การรับโอนภารกิจ

ศิวมล 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. เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ 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 ส่วนการศึกษาในเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เอกสารและใช้แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง สัมภาษณ์เชิงลึกกับนายทะเบียนสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาทั้ง 4 แห่ง คือสาขาจังหวัดเชียงใหม่ สาขาจังหวัดภูเก็ต สาขาจังหวัดสงขลา และสาขาจังหวัดนครราชสีมา และสนทนากลุ่มหัวหน้ากลุ่มงานทั้ง 5 กลุ่ม

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

สภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ประกอบด้วย 1. ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย คือ ปัญหาความไม่เสถียรภาพทางการเมืองที่นำไปสู่เหตุการณ์รุนแรง เช่น การชุมนุมประท้วงของกลุ่มอาชีพต่างๆ นโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการตราพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ คือ สภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยและของโลก 3. ปัจจัยด้านสังคมคือ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรมจำนวนมากของประเทศไทย ความมีอิสระของสื่อมวลชนไทย ความสนใจของประชาชนในการขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ และการเพิ่มขึ้นของสถาบันการศึกษาที่เปิดอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ 4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

สภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ประกอบด้วย 1. ปัจจัยด้านบุคลากร มีลักษณะเป็นจุดแข็งคือ บุคลากรมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี และมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน 2. ปัจจัยด้านงบประมาณ มีลักษณะเป็นจุดอ่อน คือ งบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน 3. ปัจจัยด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ที่มีลักษณะเป็นจุดแข็ง คือ สถานที่ตั้งสำนักงานมีความเหมาะสม สะอาดเรียบร้อย เป็นระเบียบ เดินทางสะดวก มีที่นั่งสำหรับประชาชนที่มารับบริการอย่างเพียงพอ มีลักษณะเป็นจุดอ่อนคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักทะเบียนฯ สาขาไม่เพียงพอต่อการใช้งาน 4. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ มีลักษณะเป็นจุดแข็ง คือ เป็นองค์กรที่มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ชัดเจน มีการปรับปรุงพัฒนาระบบงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

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

ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

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

50260311 : MAJOR : DEVELOPMENT EDUCATION

KEYWORD : STRATEGY/TOURIST BUSINESS AND GUIDE REGISTRATION DEPARTMENT/RECEIVING DUTY OF THE PROCESS

SIWIMOL CAELAO : THE DEVELOPMENT OF STRATEGY FOR OPERATION AFTER RECEIVING DUTY OF THE PROCESS OF TOURIST BUSINESS AND GUIDE REGISTRATION DEPARTMENT, OFFICE OF TOURISM DEVELOPMENT, MINISTRY OF TOURISM AND SPORTS. THESIS ADVISORS : THIRASAK UNAROMLERT, Ph.D. ASSOC. PROF. KANIT KHEOVICHAI , Ph.D. AND ASST. PROF. NARIN SANGRAKSA Ph.D. 218 pp.

This research is intended: 1. To study potential of performances after receiving duty of the process of Tourist Business and Guide Registration Department, Office of Tourism Development, Ministry of Tourism and Sports. 2. To analyze the external and internal environments affecting performance of Tourist Business and Guide Registration Department, Office of Tourism Development, Ministry of Tourism and Sports. 3. To study strategic of performance developing of Tourist Business and Guide Registration Department, Office of Tourism Development, Ministry of Tourism and Sports. Methodology is done in both quantitative and qualitative studies. Quantitative study applies representative sample that is 51 personnel of Tourist Business and Guide Registration Office who work over 1 year. Period of data collection is in March-April 2010. Questionnaire is applied as the research tool. Data analyses are frequency enumeration, % average, standard deviation. For open-ended questions is content analysis. Qualitative study applies documentary research and unstructured interview, profound interview with the registrars of 4 branches of Tourist Business and Guide Registration Office i.e. Chiang Mai, Phuket, Songkhla and Nakhon Ratchasima, group discussion of 5 group leaders.

The results of this research found that for overall picture, the performing potential of Tourist Business and Guide Registration Office after receiving duty of the process is in moderate level. When considering in a particular by ranking from high to low average found that Tourist Business and Guide Registration Office has the highest potential for licensing and renewing the tourism business license and guide, followed by the operation of fee payments, the assurance of tourism entrepreneur and the operation of issuing other licenses relating to tourism business and guide.

The external environments affecting the performance of Tourist Business and Guide Registration Office consist of: 1. Political and legal factors are problems of political instability leading to violent situations such as the protest of various professional groups, government policy emphasizing to promote the tourism industry, and the enactment of Tourist Business and Guide 2008. 2. Economic factors are Thailand and Global economic conditions. 3. Social factors are various Thai natural tourism locations, art and cultural, the hospitality of Thai people, the interest of people in obtaining business license of tourism and guide permit, and the increasing of educational institutions opening guide training program. 4. Technological factors are to use information technology to promote tourism in Thailand and technological progress.

The internal environments affecting the performance of Tourist Business and Guide Registration Office consist of: 1. Forte of personnel factor is having enough quantity of capable, well-mannered operating personnel with effective services and clear responsibility. 2. Weak point of budget factor is insufficiency of the allocated budget. 3. Strong points of material and location factors are having the appropriate, well-organized and clean office locations with convenient traveling and enough seats for service people. Its weak point is the insufficiency computer of the Registration branch Office. 4. Strong points of management factors are being the organization with clear vision, mission, structure and responsibility, and continuous improvement of Tourist Business and Guide Registration Office to increase efficiency of public service.

Strategic proposals in operating development consist of: 1. Development of potential in public service. 2. Development of potential of guides. 3. Development of managing system of protecting tourism business fund. 4. Inspection tourism business and guides in accordance with law and 5. Development of personnel potential in the office.

Department of Education foundation

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2009

Student's Signature

Thesis Advisors'signature 1. 2. 3.